

CAHIER DE RECHERCHE

LES SERVICES À LA PERSONNE : UN LEVIER D'INSERTION POUR LES PUBLICS ÉLOIGNÉS DE L'EMPLOI ?

Elodie ALBEROLA
Léopold GILLES
Florence TITH

■ DÉCEMBRE 2011



Sommaire

SYNTHESE	4
INTRODUCTION	8
PREAMBULE : UN SECTEUR PROTEIFORME DOMINE PAR QUELQUES ACTIVITES	10
1. Un secteur historiquement structuré autour de l'aide-ménagère.....	10
2. Le plan Borloo : un élargissement du secteur en deux temps	10
3. Un secteur aujourd'hui caractérisé par une diversité importante d'activités et de modalités d'emploi	12
3.1. Diversité des métiers : 26 activités répertoriées, mais 2 métiers majoritairement représentés.....	12
3.2. Diversité des modalités d'emploi : l'emploi direct toujours majoritaire.....	13
4. Des politiques publiques de soutien au développement du secteur	14
4.1. Le soutien aux particuliers-employeurs : solvabilisation de la demande et simplification des démarches.....	14
4.2. Une ouverture à la concurrence encadrée pour les services aux publics fragiles	15
PREMIERE PARTIE : LES SERVICES A LA PERSONNE, DES POSSIBILITES D'EMPLOI POUR QUI ET A QUELLES CONDITIONS ?.....	16
1. Un secteur aux contours incertains	16
1.1. Des sources disparates et imparfaites	16
1.2. Des enquêtes qui permettent d'affiner la connaissance du secteur	19
2. Un secteur créateur d'emplois	21
2.1. Des créations importantes d'emplois malgré un récent ralentissement.....	21
2.2. Des perspectives de croissance des emplois conditionnées au soutien public	24
3. Des emplois caractérisés par une importante précarité.....	25
3.1. Des contrats majoritairement stables.....	25
3.2. ... mais le temps partiel, souvent subi, reste la règle	26
3.3. Le multi-salariat pose la question de la mobilité et de la gestion des plannings.	28
3.4. Des niveaux de rémunération faibles.....	29
3.5. Des plages d'intervention souvent décalées	30
3.6. Des niveaux d'ancienneté relativement élevés contre toute attente.....	33
4. Profil des salariés du secteur.....	34
4.1. Des métiers toujours majoritairement féminins	34
4.2. Une pyramide des âges inversée	34
4.3. Pas ou peu de diplôme, notamment chez les employés de maison	35
4.4. Un quart des employés de maison sont de nationalité étrangère.....	36
4.5. L'aide à domicile : des attentes et des exigences particulières	37

DEUXIEME PARTIE : LES SERVICES A LA PERSONNE : QUELS LEVIERS D'INSERTION ?	39
1. Les services à la personne peu présents au sein des dispositifs d'insertion et d'accompagnement vers l'emploi	40
1.1. Pôle emploi : des actions encore limitées	40
1.2. Conseils Généraux : des expérimentations en cours	41
2. L'insertion par l'activité économique : un sas vers les métiers des services à la personne ?	43
2.1. Présentation générale de l'IAE, outil de lutte contre l'exclusion, à la croisée des politiques sociales et d'emploi	43
2.2. Le positionnement des différentes SIAE sur le secteur des services à la personne	47
2.3. Les services à la personne dans le secteur de l'IAE (AI et EI) : d'une « activité support » à l'exercice d'un métier	55
2.4. Des passerelles limitées entre l'IAE et le milieu ordinaire	57
2.5. Un accès limité aux métiers de l'aide à domicile.....	64
2.6. Des conditions de travail peu attractives.....	68
3. Les GEIQ : une réponse aux problématiques du secteur des services à la personne ?	68
3.1. Présentation générale des Groupements d'employeurs pour l'Insertion et la qualification (GEIQ)	69
3.2. L'exemple du GEIQ de Savoie : premier GEIQ sur les services à la personne	72
CONCLUSION	76
ANNEXE 1 : BIBLIOGRAPHIE	78
ANNEXE 2 : PERSONNES INTERROGÉES	80

SYNTHESE

L'appellation « services à la personne » est née avec le plan Borloo de 2005, qui poursuivait une double logique de développement de l'emploi et de réponse aux besoins sociaux. La nébuleuse des vingt-six activités pouvant bénéficier d'avantages fiscaux s'est ainsi construite autour de l'activité historique d'aide à domicile des personnes âgées, qui continue de représenter plus de la moitié des emplois du secteur, et qui recèle cependant une diversité très importante d'activités en réponse à des besoins et à des publics très variés.

Pour circonscrire et décrire les emplois du secteur et les salariés qui y évoluent, les sources de données statistiques sont encore très disparates et nécessitent un important travail de compilation qui tient parfois au véritable casse-tête, comme l'a montré un précédent Cahier de recherche du CREDOC centré sur l'aide aux personnes âgées.¹ Cependant, le rapprochement des différentes sources et l'exploitation de l'enquête Emploi de l'INSEE permettent de préciser les tendances du secteur en termes de créations d'emplois, de qualité des emplois et du profil des intervenants.

Ces sources montrent notamment que la création d'emplois de services à la personne a été continue depuis le début des années 90, et s'est même accélérée avec la mise en place des plans de soutien au secteur. Au final, plus de 500 000 emplois ont été créés en 20 ans, l'aide-ménagère aux personnes âgées et handicapées étant la famille professionnelle qui a créé le plus de postes entre 2003 et 2009 (180 000 postes supplémentaires). Les perspectives de croissance sont par ailleurs positives pour les 20 ans à venir, selon les projections du Centre d'Analyse Stratégique. Et même si la création d'emplois s'est ralentie avec la crise à partir de 2007 et 2008, les intentions de recrutement restent importantes, et les difficultés de recrutement rencontrées montrent la nécessité d'orienter plus efficacement les candidats potentiels, et notamment les demandeurs d'emploi, vers le secteur.

Dans un contexte de crise économique et de hausse du chômage, ces métiers pourraient ainsi représenter une réelle opportunité d'insertion pour des demandeurs d'emploi qui en feraient le choix, à condition d'une part que les emplois proposés soient de qualité et accessibles au plus grand nombre, et que de réelles passerelles existent d'autre part entre le monde de l'insertion et les emplois ordinaires du secteur.

¹ Les emplois dans les services à domicile aux personnes âgées - Approche d'un secteur statistiquement indéfinissable, Cahier de recherche n°277, CREDOC, 2010.

Or, les métiers du secteur sont encore peu attractifs, et restent caractérisés par une importante précarité, qui se traduit par :

- Des emplois à temps partiel pour plus de deux salariés sur trois dans les activités d'aide à domicile et de ménage, dont plus d'un tiers souhaiteraient travailler plus s'ils le pouvaient.
- Le multi-salariat, qui concerne près d'un salarié sur deux, et qui introduit des difficultés liées aux déplacements entre les différents lieux d'intervention, et la gestion des plannings des salariés.
- Le travail le weekend pour près d'un salarié sur trois, de façon au moins occasionnelle, et pour plus d'un salarié sur deux dans le secteur de l'aide au domicile.
- Des niveaux de rémunération faibles, compris entre 600€ et 900€ nets par mois, qui placent près d'un salarié sur cinq en situation de pauvreté monétaire.

Le secteur semble cependant accessible aux moins diplômés et aux populations d'origine étrangère, et devrait s'ouvrir progressivement aux jeunes et aux hommes, comme le montrent le profil des salariés du secteur et leur évolution récente :

- Le niveau de qualification reste faible avec près d'un salarié sur trois sans diplôme, et moins d'un sur six titulaire d'un diplôme supérieur ou égal au bac.
- Plus d'un salarié du secteur sur dix est d'origine étrangère, et plus d'un sur quatre chez les employés de maison.
- Les emplois sont encore majoritairement occupés par des femmes (96%), même si les hommes progressent dans ce qui concerne les seules activités de ménage (10%).
- Les salariés du secteur sont âgés : plus de la moitié d'entre eux ont plus de 45 ans, et la part des 55 ans et plus progresse, ce qui pose la question du renouvellement de la main d'œuvre à relativement brève échéance.

Ces emplois ne peuvent cependant être occupés qu'à condition de posséder un socle minimum de compétences, et de satisfaire un certain nombre d'exigences attendues par les employeurs qui tiennent notamment aux qualités relationnelles de l'intervenant, à ses capacités d'ajustement aux attentes des particuliers, et dans le domaine de l'aide aux personnes dépendantes, à la capacité de faire émerger les potentialités de la personne aidée afin de préserver au maximum son autonomie.

Ces **prérequis**, associés à la **précarité des emplois** et à la **faible attractivité du secteur**, posent la question des leviers possibles pour orienter et accompagner les demandeurs d'emploi vers ces métiers, qui certes représentent des possibilités de développement, ne serait-ce qu'à temps partiel, mais qui ne sont de fait pas toujours accessibles.

Les leviers identifiés dans le cadre de cette étude sont cependant encore insuffisants, et les dispositifs peinent à proposer des voies d'insertion durables.

Les dispositifs d'accompagnement portés par Pôle emploi et les Conseils généraux ont encore peu investi les services à la personne et se limitent à la mise en place de plateformes collectives de recrutement, d'information et de formation et de quelques expérimentations dont la portée et l'efficacité paraissent encore limitées.

En revanche, **le secteur de l'insertion par l'activité économique (IAE)**, et notamment les Associations intermédiaires, s'est positionné très tôt sur ce créneau, mais il se heurte à des difficultés importantes qui freinent l'insertion des publics éloignés.

- Première difficulté : les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) sont peu intégrées au tissu économique des organismes agréés de services à la personne, qui voient souvent les structures comme des concurrents bénéficiant d'aides publiques spécifiques, qui se méfient des salariés en insertion, jugés instables et moins productifs que les autres. Deux logiques s'affrontent ici et peinent à trouver un dénominateur commun : une logique sociale d'une part, consistant à accompagner et à placer des salariés en situation d'emploi de façon ponctuelle, et une logique économique d'autre part, consistant à employer des salariés dans la durée pour répondre aux attentes de stabilité des clients. Les salariés eux-mêmes sont parfois réticents à quitter le secteur de l'IAE qui les protège de conditions de travail jugées très dures en milieu « ordinaire ». Pour dépasser cette méfiance mutuelle, certaines SIAE ont créé elles-mêmes leur propre organisme agréé de services à la personne (OASP) pour offrir des débouchés à leurs propres salariés. Mais les relations se distendent rapidement et les passerelles entre les deux types de structures sont rarement effectives. Autre voie d'insertion possible : l'emploi direct auprès de particuliers peut offrir des débouchés à certains salariés ayant acquis la confiance de leur employeur. Mais cette solution n'est réellement envisageable que pour les salariés les plus autonomes, capables de gérer eux-mêmes leur emploi du temps et leurs déplacements.
- Seconde difficulté : l'accès aux métiers de l'aide à domicile auprès des personnes âgées est limité d'une part par les difficultés rencontrées par les salariés pour accéder aux formations du fait de leur faible niveau de scolarisation, d'autre part par le manque de motivation et d'intérêt pour des métiers nécessitant un fort investissement personnel et relationnel.
- Dernière difficulté, mais peut-être la plus importante : la faible attractivité de ces métiers, qui ne permettent pas d'accéder à des emplois à temps plein et à des rémunérations suffisantes pour constituer une voie d'insertion durable.

Le secteur de l'IAE constitue donc un levier possible d'insertion dans le secteur des services à la personne, mais principalement dans les métiers qui ne nécessitent pas de qualification ou d'investissement important sur le plan de la relation avec le client, et pour les salariés

suffisamment autonomes pour intervenir directement auprès des particuliers. C'est aussi le cas pour les salariés évoluant au sein de structures qui ont su tisser des liens de confiance avec les organismes ordinaires, mais ceci est encore rare.

Pour lever les freins liés à l'accès à la formation et à la faible attractivité des métiers du secteur, **des Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification ont récemment vu le jour dans le domaine de l'aide à domicile et du médico-social**. Le GEIQ de Savoie, qui est le premier à s'être positionné sur les services à la personne, regroupe actuellement 11 associations adhérentes et 11 salariés sélectionnés, formés et accompagnés à l'exercice de ces métiers. Le GEIQ s'adresse à un public en difficulté mais plus proche de l'emploi que celui de l'IAE. Ce type de structure pourrait donc constituer un prolongement complémentaire de l'IAE, apportant une solution potentielle à la question de la professionnalisation et au temps partiel subi, l'objectif étant de proposer des emplois à temps plein. Mais le modèle économique des GEIQ n'est pas encore stabilisé. La réussite de cette expérience dépendra de la capacité des structures d'aide à domicile à faire face à leurs difficultés financières d'une part, et celle du GEIQ à réunir un nombre suffisant de structures et de salariés d'autre part, afin de permettre une mutualisation efficace de l'offre et de la demande de main d'œuvre.

INTRODUCTION

Depuis la mise en place du plan Borloo en 2005 le secteur des services à la personne est présenté comme un gisement d'emplois important, dont la pérennité repose sur les besoins croissants des personnes âgées pour se maintenir à domicile. La réponse à ces besoins passerait en effet par la création de nouveaux emplois ayant pour particularité de ne pas être « délocalisables » (comme le souligne le communiqué de presse du premier plan de développement du secteur).

Mais alors que le secteur était historiquement rattaché à l'action sociale, le plan Borloo, en élargissant le champ traditionnel de l'aide au domicile de personnes fragiles à la notion de services à la personne, a largement contribué à en brouiller les contours et à en rendre l'appréhension plus difficile. Suite aux deux plans successifs de développement des services à la personne (2005 et 2009), le secteur se caractérise désormais par une très grande disparité de services proposés, et de formations associées, avec plus de 25 activités distinctes. S'ajoute à cela la multiplicité de statut des opérateurs (associations, CCAS, entreprises, particuliers-employeurs) et des modalités d'intervention (prestataire, mandataire, emploi direct) ainsi que la diversité des publics concernés (familles, petite enfance, personnes âgées et en situation de handicap) qui font de ce secteur un véritable kaléidoscope. Les services à la personne restent cependant principalement structurés autour de deux activités : l'aide aux personnes âgées, qui représente environ la moitié des emplois, et les services de ménage, qui en représentent environ un tiers.

Dans un contexte de crise économique et de hausse du chômage, ces métiers en développement pourraient ainsi représenter une réelle opportunité pour des demandeurs d'emploi qui en feraient le choix, dans la mesure où les prérequis tiennent d'abord aux qualités « relationnelles » et « domestiques » des intervenants. Il s'agit ainsi d'établir une relation de confiance avec le client dans un référentiel professionnel inspiré des compétences domestiques acquises dans la sphère privée. Les barrières à l'entrée seraient donc relativement limitées, et le secteur accessible au plus grand nombre.

Il reste que les conditions de travail dans le secteur sont souvent présentées comme précaires du fait du travail à temps partiel et de la faiblesse des rémunérations notamment, mais aussi des perspectives limitées de progression et de qualification. Certes l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) a pour mission de promouvoir la qualification, et des dispositifs d'encadrement des services aux publics fragiles (agrément, autorisation) incitent les structures à former leurs salariés. Mais qu'en est-il réellement aujourd'hui ? Quelles sont les conditions de travail dans le secteur et en quoi celui-ci peut-il représenter une perspective satisfaisante pour les demandeurs d'emploi qui souhaitent s'y orienter ?

D'autre part, ces métiers qui semblent a priori très ouverts sont-ils réellement accessibles à tous les demandeurs d'emploi ? Suffit-il de vouloir exercer ces métiers pour en avoir la possibilité ? Les demandeurs d'emploi éloignés du marché du travail, peu autonomes et rencontrant des difficultés sur le plan de la santé physique ou mentale, de la mobilité, ou de la communication orale peuvent-ils y trouver leur place ? Et à quelles conditions ? Comment peuvent-ils être accompagnés dans le cadre des dispositifs existants ?

C'est à ces questions que nous avons tenté d'apporter ici des éléments de réponse, en procédant en deux temps.

Dans un premier temps, nous avons soumis le marché de l'emploi du secteur à une analyse critique selon trois angles complémentaires :

- Le secteur présente-t-il de réelles opportunités d'emploi ? Quels sont les métiers qui sont les plus porteurs ? Quelles en sont les perspectives ?
- Quelles sont les caractéristiques des emplois du secteur et les conditions de travail ? Peut-on parler d'emplois de qualité ? D'emplois précaires ?
- Quel est le profil des intervenants du secteur, leur niveau de formation et d'ancienneté ? Quels sont les prérequis et les conditions pour s'y insérer ?

Dans un second temps, nous avons cherché à identifier les dispositifs pouvant contribuer à orienter et accompagner les demandeurs d'emploi, et notamment les publics les plus éloignés du marché du travail, afin de faciliter leur accès au secteur. Cette investigation a été réalisée à trois niveaux :

- La place des services à la personne dans les dispositifs de droit commun portés par les Conseils Généraux (pour les bénéficiaires du RSA) et par Pôle emploi (pour les demandeurs d'emploi).
- Le rôle des dispositifs d'insertion par l'activité économique : comment les Structures d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE) sont-elles positionnées sur le secteur des services à la personne ? Que proposent-elles et avec quels résultats ? Quelles sont les passerelles possibles vers le marché de l'emploi ordinaire ?
- Un focus sur un dispositif innovant concernant le secteur : les Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ)

Ces deux phases d'investigation se sont appuyées sur deux méthodes complémentaires :

- Une analyse des différentes sources de données statistiques existantes et une exploitation spécifique de l'enquête Emploi 2009 de l'INSEE ;
- Des entretiens auprès d'experts et d'acteurs de l'insertion et des services à la personne : structures associatives et commerciales, collectivités, SIAE.

PREAMBULE : UN SECTEUR PROTEIFORME DOMINE PAR QUELQUES ACTIVITES

1. UN SECTEUR HISTORIQUEMENT STRUCTURE AUTOUR DE L'AIDE-MENAGERE

Les premières lois relatives aux services à la personne remontent à l'émergence des politiques sociales en France et notamment au décret de 1953 posant les bases de l'aide à domicile en faveur des personnes âgées, des personnes handicapées et des familles aux ressources insuffisantes. Ce décret réformait la loi de 1905 sur les vieillards et les incurables. Il montre que les personnes âgées sont historiquement un des premiers publics cibles des services à la personne. L'assistance aux personnes âgées n'est pas nouvelle. Elle remonte à l'édit de Moulins (1566) qui instituait l'assistance paroissiale qui deviendra communale après la Révolution.

En 1962, le rapport Laroque préconise d'intégrer les personnes âgées à la société, grâce à un soutien à domicile adapté. S'ensuivent les premières mesures concernant les personnes âgées. En 1965 est mise en place la prestation d'aide-ménagère aux personnes âgées par la Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés. Ce soutien financier vise à aider les personnes vieillissantes à recourir à une aide professionnelle pour les travaux domestiques, en réponse aux premières difficultés ressenties dans leur vie quotidienne.

Ces politiques de soutien de l'aide à domicile, résultent de la construction de l'Etat Providence, relèvent de la Sécurité sociale, régulation « tutélaire » encadrant les professions et finançant des prestataires de service essentiellement associatifs. Les politiques publiques en direction de l'aide à domicile sont principalement centrées sur la réponse aux besoins de service de personnes spécifiques et institutionnalisent des activités issues de mouvements associatifs et sociaux (Jeunesse ouvrière chrétienne, Mouvement familial rural...) (Gardin 2008)

2. LE PLAN BORLOO : UN ELARGISSEMENT DU SECTEUR EN DEUX TEMPS

L'objectif affiché du plan Borloo est la **création massive d'emplois** (500 000 en trois ans)² et s'appuie sur deux plans successifs de développement du secteur.

² Contrat d'objectifs et de moyens passé entre l'Agence Nationale des Services à la Personne ANSP et l'Etat.

En 2005, le premier plan de développement des services à la personne s'articule autour de **quatre principaux axes** :

- **solvabiliser les services** pour les rendre accessibles au plus grand nombre de personnes et de foyers ;
- **accroître et structurer l'offre** de services en remédiant à l'émiettement des opérateurs ;
- développer davantage la **qualité** des services proposés et rendus ;
- **qualifier et professionnaliser** les intervenants.

Ce plan **redessine également les contours du secteur** en établissant la liste des services qui peuvent bénéficier de ces mesures, notamment pour le paiement par le Chèque Emploi Service Universel (CESU). Il distingue trois grands domaines de services :

- **les services à la famille** : garde d'enfants, accompagnement des enfants dans leurs déplacements, soutien scolaire, cours à domicile, assistance informatique et Internet, assistance administrative, etc. ;
- **les services de la vie quotidienne** : ménage/repassage, collecte et livraison de linge repassé, préparation de repas à domicile, livraison de repas, livraison de courses à domicile, petits travaux de jardinage, petit bricolage, gardiennage, entretien et surveillance temporaires de résidences, etc. ;
- **les services aux personnes dépendantes** : garde-malade, assistance aux personnes âgées, assistance aux personnes handicapées, aide à la mobilité et transport, accompagnement dans les promenades et les actes de la vie courante, conduite du véhicule personnel, soins esthétiques à domicile, soins et promenade d'animaux domestiques, téléassistance et vidéo assistance, etc.

En 2009, le second plan de développement des services à la personne a pour objectif de continuer à soutenir le secteur selon trois axes principaux :

- inciter à la **création d'emplois** dans les services à la personne ;
- **professionnaliser le secteur** et améliorer la qualité des emplois ;
- simplifier et assouplir les outils de diffusion du **CESU préfinancé**.

Ce second plan intègre par ailleurs cinq nouvelles activités dans le champ des services à la personne (voir encadré page suivante) **qui regroupe désormais des activités relevant de l'action sociale et des services de confort, selon une double logique de réponse aux besoins et de développement de l'emploi.**

3. UN SECTEUR AUJOURD'HUI CARACTERISE PAR UNE DIVERSITE IMPORTANTE D'ACTIVITES ET DE MODALITES D'EMPLOI

3.1. Diversité des métiers : 26 activités répertoriées, mais 2 métiers majoritairement représentés

Selon l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP), créée également en 2005, les services à la personne se définissent comme « des services contribuant au mieux-être de nos concitoyens sur leurs lieux de vie, qu'il s'agisse de leur domicile, de leur lieu de travail ou de loisirs ». Ils prennent en compte les activités qui sont effectuées exclusivement à domicile. Toutefois, certaines activités peuvent être partiellement réalisées en dehors du domicile, à condition que la prestation fasse partie d'un bouquet de services effectués à domicile. C'est le cas du portage de repas à domicile notamment.

Les métiers du secteur des services à la personne

Le décret du 26 décembre 2005 dresse une première liste des **21 activités**:

1. Entretien de la maison et travaux ménagers ;
2. Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage ;
3. Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains »;
4. Garde d'enfant à domicile ;
5. Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile ;
6. Préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
7. 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 ;
8. 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 ;
9. Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
10. 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 ;
11. Garde-malade à l'exclusion des soins ;
12. 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 ;
13. 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 ;
14. Accompagnement dans leurs déplacements des enfants et des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que ces prestations soient comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
15. Livraison de courses à domicile ;
16. Assistance informatique et Internet à domicile ;

17. Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes ;
18. Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
19. Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire ;
20. Assistance administrative à domicile ;
21. Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services aux personnes mentionnés ci-dessus. Peuvent ainsi être agréés les plates-formes de services à la personne mais aussi les services de télé assistance et visio-assistance.

Le second plan y intègre 5 nouveaux métiers :

- 1) Aide aux aidants familiaux : prestation de conseil, de soutien, d'accompagnement des aidants familiaux,
- 2) Prévention des accidents domestiques : petits travaux présentant des risques (bricolage) ou installation d'équipements de sécurité (détecteurs avertisseurs de fumée), mise en sécurité du domicile.
- 3) L'audit éco-habitat,
- 4) L'assistance informatique à distance,
- 5) Le soutien scolaire en mini groupes dans les Zones Urbaines Sensibles.

Malgré cette apparente diversité, le secteur reste aujourd'hui encore dominé par deux activités principales :

- **l'assistance aux personnes âgées**, qui représente plus de la moitié des heures rémunérées par les Organismes Agréés de Service à la Personne (OASP) et les particuliers employeurs,
- **le ménage**, qui compte, quant à lui, pour environ un tiers des heures réalisées au sein des OASP et chez les particuliers employeurs.

3.2. Diversité des modalités d'emploi : l'emploi direct toujours majoritaire

Hormis l'emploi direct, ou de gré à gré, des structures associatives ou privées peuvent intervenir dans le secteur en tant qu'Organisme Agréé de Services à la Personne (OASP) selon trois modalités d'intervention :

- le mode « **mandataire** » : l'organisme assure les formalités administratives d'emploi et place des travailleurs auprès d'un particulier qui demeure l'employeur ;
- le mode « **prestataire** » : concerne les organismes qui emploient directement des personnes et fournissent des prestations de services aux particuliers à leur domicile dans le cadre d'une prestation « clé en main »;
- le « **prêt de main-d'œuvre autorisé** » : assimilé à une intervention prestataire, mis en œuvre par les associations intermédiaires et les filiales des entreprises de travail temporaire exclusivement dédiées aux services à la personne.

Selon l'enquête emploi 2009, les particuliers emploient plus d'un salarié du secteur sur deux à titre principal. Ils sont majoritairement représentés parmi les employeurs de gardes d'enfant (80%) et d'employés de maison (64%). En revanche, ils sont minoritaires parmi les aides à domicile, qui sont employées pour la moitié d'entre elles par une entreprise ou une association (51%), ces dernières emploient également plus d'un employé de maison sur quatre (29%).

Selon la DARES, le mode mandataire a reculé en 2007 et 2008, il ne concernait que 18% des particuliers employeurs en 2007. Il s'agit donc d'un mode de relation minoritaire, l'emploi direct restant la norme.

4. DES POLITIQUES PUBLIQUES DE SOUTIEN AU DEVELOPPEMENT DU SECTEUR

4.1. Le soutien aux particuliers-employeurs : solvabilisation de la demande et simplification des démarches

Dans une perspective de développement de l'emploi direct (sans intermédiaire), et dans le contexte d'une offre de services essentiellement financée par les particuliers, le principe de solvabilisation de la demande est introduit en 1987 avec la mise en place de **l'exonération de charges sociales patronales pour les particuliers employeurs âgés de 70 ans et plus**.

A partir de **1991**, les clients des organismes de services bénéficient également de réductions d'impôts : désormais, 50 % des sommes versées pour des services à la personne peuvent être déduites de l'impôt sur le revenu dans la limite de 6 000 € par an (ce qui équivaut à une dépense réelle de 12 000 €). Ce plafond varie selon les activités et les publics concernés :

- Il est abaissé pour certaines activités : 250 € pour le bricolage, 500 € pour l'assistance informatique et 1 500 € pour le jardinage.
- Il est majoré pour les familles avec enfant à charge (6 750 € pour un enfant et 7 500 € par an pour 2 enfants ou plus), pour les personnes de 65 ans et plus (7 500 €) et pour les personnes invalides ou les parents d'enfant handicapé (en fonction de la gravité du handicap, le plafond de la réduction est fixé à 10 000 €).

En 1993, le **chèque emploi service** est créé à titre expérimental dans l'optique de faciliter les démarches administratives des particuliers employeurs en matière d'embauche : établissement du contrat de travail, déclaration auprès des organismes de sécurité sociale, remise du bulletin de paie. La loi n°96-63 en faveur du développement des emplois de service confère un caractère permanent au chèque emploi service qui, en 2005, sera transformé en **CESU** (Chèque Emploi Service Universel) et pourra faire l'objet d'un préfinancement par les entreprises, les collectivités ou les services sociaux notamment.

4.2. Une ouverture à la concurrence encadrée pour les services aux publics fragiles

L'**ouverture à la concurrence** se concrétise par la possibilité donnée aux entreprises privées de dispenser des services à la personne aux publics fragiles dans un cadre prévu par la loi.

En 1996, sous le second gouvernement Alain Juppé, **une loi autorise les entreprises à investir le secteur**, en plus des employés indépendants et des associations. **En 2000, la TVA appliquée aux structures privées du secteur a été réduite à 5,5%** (rehaussée à 7% fin 2011 dans le cadre de la réduction des dépenses de l'Etat).

La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale donne un cadre aux structures prestataires intervenant auprès des **personnes dépendantes**, qui peuvent être reconnues comme institutions sociales et médico-sociales par la délivrance d'**autorisations**.

Pour être autorisés, les services doivent respecter un certain nombre de conditions et notamment : respect des règles de fonctionnement et d'organisation fixées par le décret n°20046-613³, attention portée au coût raisonnable de fonctionnement en intégrant la qualification des personnels, inscription dans une démarche d'évaluation des services (évaluation interne et externe).

Dans une logique de régulation conventionnée, les services autorisés bénéficient de moyens supplémentaires et d'une meilleure reconnaissance de l'engagement « qualitatif » des structures dans l'offre de service proposée aux usagers.

Dans le cadre du **plan Borloo**, les entreprises ont la possibilité d'accéder aux publics dits fragiles au titre du libre choix du consommateur. Le **droit d'option** permet ainsi à toutes les structures, associations ou entreprises, d'être **autorisées** par le Conseil général ou d'être « **agrées** » par la DIRRECTE au titre de l'agrément qualité. Le cahier des charges de l'**agrément qualité** met l'accent sur l'intégration de professionnels formés et la nécessaire évaluation globale des besoins de la personne. Les prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement et sont réalisées par des aides à domicile, notamment des auxiliaires de vie sociale. Ainsi, les tarifs font l'objet de conventions spécifiques avec les Conseils généraux dans le cadre de l'Allocation personnalisée d'autonomie.

Cet encadrement exerce cependant des contraintes encore très modérées sur les structures dont l'activité n'est pas contrôlée ou très peu. Un récent rapport de l'IGAS conclue ainsi à un manque de cohérence et d'efficacité de ces dispositifs : « Les fondements d'une démarche qualité cohérente pour tous les opérateurs ne sont pas acquis, notamment parce que le cadre législatif est incohérent et que le cadre conventionnel n'est pas suffisamment abouti. »⁴

³ Conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des services de soins infirmiers à domicile, des services d'aide et d'accompagnement à domicile et des services polyvalents d'aide et de soins à domicile.

⁴ Enquête sur les conditions de la qualité des services d'aide à domicile pour les personnes âgées, IGAS, juillet 2009.

PREMIERE PARTIE : LES SERVICES A LA PERSONNE, DES POSSIBILITES D'EMPLOI POUR QUI ET A QUELLES CONDITIONS ?

1. UN SECTEUR AUX CONTOURS INCERTAINS

1.1. Des sources disparates et imparfaites

1.1.1. Des nomenclatures des métiers et activités qui ne permettent de repérer que quelques métiers du secteur

■ La nomenclature d'activités françaises (NAF)

La nomenclature d'activités françaises qui date de 2008 permet d'identifier, au niveau d'analyse le plus fin (Naf 732), trois des métiers du secteur des services à la personne, mais de façon relativement imprécise et imparfaite :

- Les aides à domicile (code Naf 88.10A) qui regroupent les aides aux personnes âgées et handicapées ;
- Les activités des ménages employant du personnel domestique (code Naf 97.00Z), qui se composent essentiellement des activités de ménage / nettoyage ;
- L'accueil de jeunes enfants (code Naf 88.91A) qui inclue les activités de garde d'enfants à domicile mais également les activités des crèches et des assistantes maternelles, qui n'appartiennent pas officiellement au secteur.

Les activités des entreprises prestataires de services et des particuliers-employeurs ne relevant pas des activités précédemment citées ne peuvent pas être repérées à partir de la Naf car elles sont classées dans les secteurs d'activité des services qu'elles produisent. Par exemple, l'activité de soutien scolaire à domicile sera incluse dans la Naf sous le code 85.59B (autres enseignements).

■ La nomenclature économique de synthèse (NES) : une acception trop large des « services aux particuliers »

De même que la Naf, la nomenclature NES, utilisée par l'Insee pour l'analyse économique, ne permet pas de couvrir entièrement le secteur des services à la personne. La rubrique des services aux particuliers (par opposition aux services aux entreprises) comprend en effet non seulement le périmètre qui nous intéresse, mais également les services marchands tels que l'hôtellerie-restauration et les activités récréatives, culturelles et sportives.

■ La nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS)

La nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles de 2003 permet uniquement de repérer trois métiers appartenant au champ des services à la personne :

- Les assistantes maternelles, gardiennes d'enfants et familles d'accueil (563a), qui intègrent une profession (assistante maternelle) qui n'est pas officiellement dans le champ des services à la personne mais que nous avons choisi d'intégrer ici dans notre analyse par extension, étant donné la similitude des tâches réalisées et des compétences mobilisées (seul le lieu d'intervention diffère).
- Les aides à domicile, aides ménagères, travailleuses familiales (563b), qui peuvent s'adresser à des personnes âgées, handicapées ou à des familles ;
- Les employés de maison et personnels de ménage chez des particuliers (563c).

Comme c'est le cas avec les autres nomenclatures, on ne peut repérer ici les activités exercées au domicile des particuliers qui n'appartiennent ni à l'une, ni à l'autre de ces définitions : coiffure à domicile, soutien scolaire à domicile, assistance informatique à domicile...

1.1.2. Des sources administratives qui ne permettent pas d'approcher l'ensemble des modalités d'intervention

Les données qui permettent de couvrir la totalité du champ des métiers des services à la personne sont d'origine administrative. Cependant, elles concernent soit les particuliers-employeurs uniquement, soit les organismes agréés de services à la personne (OASP).

■ Les données concernant les particuliers-employeurs de l'ACOSS

L'Agence centrale des organismes de Sécurité sociale (**Acoss**), établissement public national à caractère administratif, est la Caisse nationale des **Urssaf**. L'Acoss est chargée d'assurer la gestion commune de la trésorerie des différentes branches du régime général (gérées par la Caisse nationale de l'assurance maladie, par la Caisse nationale d'assurance vieillesse et par la Caisse nationale des allocations familiales). Elle intervient également pour le compte d'autres acteurs du système de protection sociale.

Conformément aux orientations de la convention d'objectifs et de gestion 2002-2005, l'Acoss a élaboré un programme de publications statistiques. **Parmi ces analyses, l'Acoss publie un bilan sur les particuliers employeurs** qu'elle détecte via leurs déclarations de cotisations sociales (**DNS** – Déclarations Nominative Simplifiées, **CESU** – Chèques Emploi Service Universel, **TTS** - Titres de Travail Simplifié ou **PAJE** – Prestation d'Accueil du Jeune Enfant).

Le **nombre total de particuliers-employeurs peut être surévalué** par cette source dans la mesure où un même employeur peut utiliser plusieurs modes de déclaration et donc être

comptabilisé à la fois en DNS, CESU et PAJE au cours d'une même période. Les résultats d'une enquête de satisfaction réalisée par l'Acoss en 2004 indiquent que 5 % des cotisants utilisent à la fois le CESU et la DNS.

L'Acoss ne publie pas de données sur les salariés car les informations ne sont pas complètes. En effet, si le détail des informations relatives aux salariés déclarés au moyen du Chèque Emploi Service Universel existe, en revanche, les Urssaf ne conservent pas les informations relatives aux salariés déclarés au moyen de la Déclaration Nominative Simplifiée. Par ailleurs, il n'est pas possible d'éliminer les **doubles comptes**, c'est-à-dire les salariés qui seraient déclarés au moyen de l'un et l'autre mode déclaratif.

■ **Les données sur les organismes agréés de services à la personne (OASP) : des informations partielles sur le secteur**

Les organismes agréés de services à la personne sont suivis par la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares) qui enregistre les remontées des **agrément**s annuels en provenance des DDTEPP (Directions Départementales du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle). La Dares produit des estimations sur les OASP grâce à l'état mensuel d'activité (**EMA**) et au tableau statistique annuel (**TSA**). L'appréhension des OASP par cette source est normalement exhaustive, l'agrément étant indispensable à l'obtention d'avantages fiscaux.

La **Déclaration Annuelle des Données Sociales (DADS)** est une formalité déclarative que doit accomplir toute **entreprise** employant des salariés, en application de l'article R243-14 du Code de la Sécurité Sociale (Décret du 24 mars 1972) et des articles 87.240 et 241 de la loi 51-711 du 7 juin 1951 du Code Général des Impôts. Dans ce document commun aux administrations fiscales et sociales, les employeurs, y compris les administrations et les établissements publics, fournissent annuellement et pour chaque établissement, la masse des traitements qu'ils ont versés, le **nombre de salariés employés** et une liste nominative de leurs salariés indiquant, pour chacun, le montant des **rémunérations salariales** perçues, le **type de contrat**, le **temps de travail effectué (ce qui permet de raisonner en équivalent temps plein ou ETP)**. Le champ de l'exploitation des DADS par l'Insee couvre actuellement l'ensemble des employeurs et de leurs salariés, à l'exception des agents des ministères, titulaires ou non, des services domestiques (division 97-98 de la NAF rév. 2) et des activités extra-territoriales (division 99 de la NAF rév. 2). **Il ne couvre donc pas le secteur du particulier employeur.**

Au final, les différentes sources administratives présentent certaines limites, telle que la possibilité de doubles comptes, ce qui pose problème compte tenu de l'importance du multi-salariat : en 2010 un salarié d'OASP travaillait en moyenne pour 6,6 personnes selon l'ANSP. Enfin, certaines thématiques ne sont pas prises en compte ou sont jusqu'à présent très mal appréhendées à travers ces sources, telle que la rémunération des salariés employés dans le secteur des services à la personne.

1.2. Des enquêtes qui permettent d'affiner la connaissance du secteur

1.2.1. L'ANSP : une source précieuse de données quantitatives et qualitatives

Créée en 2005, l'Agence nationale des services à la personne (A.N.S.P) assure depuis 2007 un rôle d'Observatoire statistique de l'évolution des services et de l'emploi dans le secteur des services à la personne et réalise un **travail de compilation des sources** en collaboration avec différents organismes (Dares, Insee, Acoss...) ; elle publie des données statistiques du secteur dans son rapport annuel d'activité.

Elle a par ailleurs mis en place des **dispositifs d'enquêtes** permettant notamment d'appréhender la perception des salariés du secteur concernant la **qualité des emplois** (baromètre annuel réalisé par le Bipe en 2009 et 2010) et notamment : le temps de travail, la rémunération, le nombre d'employeurs...

L'ANSP, dont la mission consiste à assurer le développement et la promotion du secteur, **a par ailleurs pris en compte les critiques qui avaient été exprimées sur la méthode de comptabilisation des emplois**, qui reposait jusqu'à récemment sur un nombre de salariés ayant réalisé au moins une heure de travail dans le secteur. Désormais, les emplois sont comptabilisés en ETP, ce qui permet de disposer d'une vision plus objective des évolutions et des caractéristiques du marché du travail dans le secteur.

1.2.2. L'enquête Emploi de l'INSEE : une source utile pour apprécier la qualité des emplois du secteur

Réalisée par l'Insee, depuis 1950, l'Enquête Emploi est la source statistique qui permet de mesurer le chômage au sens du BIT. Elle fournit également des données sur les professions, l'activité des femmes ou des jeunes, la durée du travail, les emplois précaires. Elle permet de mieux cerner la situation des chômeurs et les changements de situation vis-à-vis du travail.

Depuis 2003, l'Enquête Emploi est trimestrielle et sa collecte auprès d'un échantillon de ménages, est réalisée en continu. L'Enquête Emploi couvre tous les ménages français, donc tous les secteurs d'activité.

L'Enquête Emploi est une source importante dans le sens où elle fournit des données sur le profil des salariés à un instant t , mais aussi en évolution depuis 2003. Elle peut ainsi nous permettre à la fois de quantifier les emplois dans le secteur des services à la personne mais aussi de caractériser le profil des salariés (âge, conditions de travail, ancienneté, situation familiale).

1.2.3. L'enquête Besoins en Main d'œuvre de Pôle emploi : une appréciation des perspectives du marché de l'emploi

Comme l'explique Pôle emploi sur son site internet : « L'enquête Besoins en Main-d'œuvre (BMO) est une initiative de Pôle emploi, réalisée avec l'ensemble des directions régionales et le concours du Crédoc. L'enquête BMO est avant tout un outil d'aide à la décision pour Pôle emploi qui peut ainsi mieux connaître les intentions des établissements en matière de recrutement et adapter l'effort de financement pour les formations des métiers en tension. Cette enquête mesure les intentions de recrutement des employeurs pour l'année à venir, qu'il s'agisse de créations de postes ou de remplacements. De plus, ces projets concernent tous les types de recrutement, y compris les postes à temps partiel et le personnel saisonnier. »

Le champ de l'enquête a été élargi en 2011 pour couvrir l'intégralité du secteur privé et une partie du secteur public et comprend :

- Les établissements relevant de l'Assurance chômage ;
- Les établissements de 0 salarié ayant émis au moins une déclaration d'embauche au cours des 12 derniers mois ;
- Les établissements du secteur agricole ;
- Les établissements du secteur public relevant des collectivités territoriales (communes, régions...) ;
- Les établissements publics administratifs (syndicats intercommunaux, hôpitaux, écoles...).

L'enquête ne comprend donc pas les administrations de l'État (ministères, police, justice...) et les entreprises publiques (Banque de France, RATP...). Afin de pouvoir faire des comparaisons entre plusieurs vagues d'enquêtes, les résultats de BMO 2010 ont été recalés par rapport à la population mère de BMO 2011.

Le questionnaire soumis aux employeurs couvre une liste de 200 métiers qui correspond à la nomenclature des **Familles Professionnelles (FAP)**⁵, créée par la DARES afin de rapprocher le code ROME « Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois », utilisé par Pôle emploi pour classer les offres et les demandes d'emploi, de la nomenclature des PCS « Professions et Catégories Socioprofessionnelles », utilisée par l'Insee. Au sein de ces métiers, les deux familles correspondant aux PCS du secteur précédemment identifiées sont :

- Les aides à domicile et aides ménagères,
- Les employés de maison et personnels de ménage.

⁵ La nomenclature des familles professionnelles (FAP) permet d'analyser simultanément les données de l'emploi et du chômage par métier.

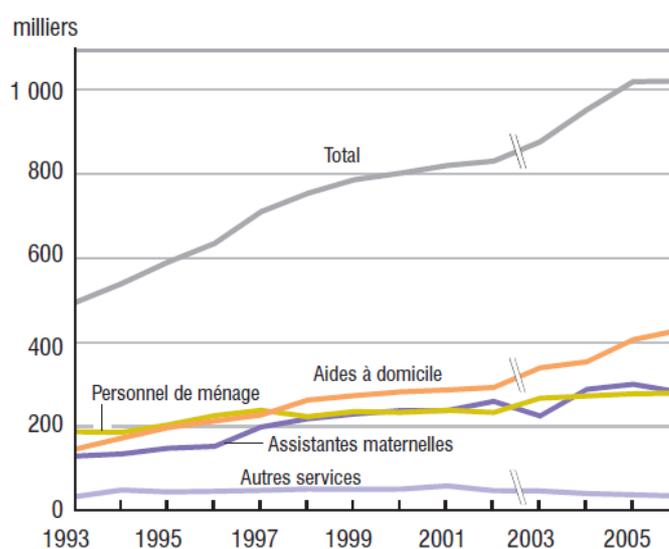
2. UN SECTEUR CREATEUR D'EMPLOIS

2.1. Des créations importantes d'emplois malgré un récent ralentissement

■ Des créations d'emploi importantes depuis 20 ans

L'enquête Emploi de l'INSEE permet d'évaluer le nombre de salariés dont l'emploi principal s'exerce dans le secteur des services à la personne, qu'ils soient employés directement par un particulier ou par l'intermédiaire d'un prestataire. L'enquête montre que le **nombre de salariés du secteur** a doublé depuis une vingtaine d'années (passant d'environ 500 000 en 1993 à **un peu plus d'un million en 2006**), sous l'impulsion des différentes aides aux personnes âgées, handicapées et aux familles mises en place progressivement. L'accélération importante à partir de 2005, particulièrement marquée pour les aides à domicile, est liée à la mise en place du plan de développement du secteur (2005).

Figure 1 Evolution du nombre de salariés dans le secteur des services à la personne



Source, INSEE, Enquête emploi

Selon la DARES⁶, les aides à domicile et aides ménagères constituent la famille professionnelle qui a généré le plus d'emplois (en effectifs) sur la période 2003-2009, avec la création de plus de 180 000 postes sur la période.

⁶ DARES ANALYSES, Octobre 2010 - N° 069

NB : il est à noter que ces créations d'emploi correspondent pour partie à des emplois « au noir » qui existaient auparavant mais qui n'étaient pas déclarés jusque-là. La création « nette » d'emplois déclarés ou non, est donc très difficile sinon impossible à estimer. Cela étant ces nouveaux emplois officiels, même s'ils ne sont pour partie que des emplois « officialisés », qui existaient déjà auparavant, ouvrent de nouveaux droits et perspectives aux salariés du secteur : accès à la sécurité sociale, à la retraite, aux congés payés, à la formation...

■ Un net ralentissement conjoncturel à partir de 2007-2008

Afin d'apprécier plus finement les évolutions de l'emploi dans le secteur, il est nécessaire de raisonner non plus en termes de nombre de salariés, mais en termes d'Equivalent Temps Plein, afin de ramener le nombre de salariés à un nombre d'emplois à temps complet, qui permet de comparer des unités équivalentes (un volume d'heures).

Selon l'ANSP, l'ensemble du secteur représentait en 2010 environ **850 000 ETP** (soit environ 3,7% de l'ensemble des ETP tous secteurs confondus) : **une quantité de travail qui a augmenté de façon continue entre 2005 et 2010 mais en ralentissant régulièrement**, de +5% en 2006 à + 1% environ sur 2009 et 2010.

NOMBRE DE SALARIÉS CHEZ LES PARTICULIERS EMPLOYEURS
ET CHEZ LES PRESTATAIRES EN ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN

	EN MILLIERS						ACCROISSEMENT EN %				
	2005	2006	2007	2008	2009 (1)	2010	2006 / 05	2007 / 06	2008 / 07	2009 / 08	2010 / 09
Salariés chez les particuliers employeurs	357	368	369	369	365	363	3,3	0,2	0	- 1,2	- 0,6
Assistants maternelles	290	299	302	308	317	326	3,2	1,1	1,9	2,9	3
Salariés des prestataires	114	129	140	154	156	160	13,6	8,3	9,8	1,3	2,7
Total	761	796	811	831	838	849	4,8	1,9	2,4	0,8	1,4
Nombre de salariés en ETP dans l'ensemble de l'économie (2)	22 247	22 476	22 853	23 022	22 683	22 676	1	1,7	0,7	- 1,5	0
Part des services à la personne en %	3,4	3,5	3,6	3,6	3,7	3,7	Sources : BIPE, données ACOSS, DARES, INSEE et IRCEM (1) Estimations BIPE pour les salariés des prestataires (2) Données Comptabilité Nationale - INSEE jusqu'en 2008				

Source : ANSP, rapport d'activité 2010

■ Des évolutions contrastées selon les modes d'intervention et les métiers

- Les particuliers employeurs reculent, sauf dans le secteur de la petite enfance

Comme le montrent les données de l'ANSP, si l'emploi en ETP continue de progresser globalement dans le secteur, la tendance est à la baisse concernant les salariés des particuliers employeurs. Les dernières données de l'Acoss confirment cette tendance : le volume horaire déclaré par les

particuliers-employeurs concernant l'emploi à domicile (hors assistantes maternelles) est en baisse de plus de 4% sur 1 an au troisième trimestre 2011, alors que le nombre d'employeurs n'a diminué que de 1,7% : les particuliers-employeurs consomment donc moins d'heures qu'auparavant, et même si elles sont mieux rémunérées en moyenne (le taux de rémunération horaire est en hausse de 2,4% sur un an), la masse salariale, qui permet d'évaluer le montant total des rémunérations distribuées et donc disponibles dans le secteur quel que soit le nombre d'heures, est orientée à la baisse, de 2%.

Contrairement à la tendance générale, la masse salariale annuelle dans le secteur de la garde d'enfants à domicile continue de progresser, même si la tendance s'est très récemment inversée avec une légère baisse constatée au troisième trimestre 2011(-0,5%). Il est à noter par ailleurs que la progression de la masse salariale se maintient à un niveau élevé (environ +7%) pour les assistantes maternelles.

- Des structures prestataires qui continuent de recruter, mais parfois avec difficulté

L'enquête Besoins en Main d'œuvre, conduite auprès des seuls établissements relevant de l'Assurance chômage, permet d'estimer les intentions de recrutement des structures prestataires et mandataires dans le secteur des SAP.

- L'édition 2011 montre que les perspectives sont positives dans le secteur de l'aide à domicile et de l'aide-ménagère, qui fait partie des 15 métiers enregistrant les plus fortes hausses du nombre de recrutements envisagés par les employeurs : 51 423 projets de recrutement sont ainsi recensés, soit plus de 4 000 postes supplémentaires par rapport à 2010.
- En revanche, les intentions de recrutement des structures sont en baisse pour les employés de maison et personnels de ménage : 24 269 en 2011 (26 084 en 2010) soit près de 2000 recrutements de moins en un an.

Cette enquête permet par ailleurs d'apprécier les difficultés de recrutement déclarées par les employeurs ; celles-ci sont nettement supérieures à la moyenne (38%) pour les deux métiers principaux du secteur :

- 61% des projets de recrutement d'aides ménagères déclarés en 2011 sont considérés comme difficiles pour les employeurs interrogés, soit la plus forte proportion tous métiers confondus (juste devant les cuisiniers : 58% en 2011) ;
- 50% des projets de recrutement sont difficiles s'agissant des employés de maison.

2.2. Des perspectives de croissance des emplois conditionnées au soutien public

■ Des perspectives de développement importantes dans les années à venir, qui reposent en partie sur des financements publics

Selon le Centre d'Analyse Stratégique (CAS), qui a réalisé des projections sectorielles à horizon 2016 et 2037, l'emploi dans le secteur des « services personnels et domestiques » va globalement progresser dans les années à venir : près de 100 000 ETP seraient ainsi créés dans les 5 années à venir, et environ 200 à 240 000 ETP dans les 20 prochaines années selon les scénarios, soit plus de 10% de l'ensemble des emplois créés sur les périodes considérées. Comme le note le CAS, l'évolution de l'emploi du secteur repose sur une forte demande structurelle (du fait notamment du vieillissement de la population, mais aussi du fractionnement des structures familiales), mais elle est également étroitement conditionnée aux financements publics qui soutiennent le financement de ces services. « Il y aura donc une tension dans les années qui viennent entre, d'une part, la politique de l'État de maîtrise de ses dépenses de fonctionnement, et, d'autre part, la montée en puissance des besoins collectifs et individuels. »

■ Des difficultés financières dans le secteur de l'aide à domicile

La mission menée à la demande de Roselyne Bachelot-Narquin par Bérengère Poletti, députée des Ardennes, sur les difficultés financières de l'aide à domicile⁸, souligne l'extrême fragilisation du secteur des services aux personnes âgées soumis, ces dernières années, à une baisse significative des capacités financières de ses principaux contributeurs, notamment les Conseils généraux, et plus généralement, à une dérégulation ou un manque de cohérence des modes de gouvernance du secteur (hétérogénéité de la tarification des services, effet concurrentiel du droit d'option ...).

La ministre des Solidarités et de la cohésion sociale a par ailleurs annoncé en septembre 2011 la création d'un fonds de restructuration de 50 millions d'euros, mesure votée par le Parlement mais qui n'est pas encore mise en place.

⁷ Les secteurs créateurs d'emplois à moyen terme, Note d'analyse numéro 258, janvier 2012 ; Les secteurs de la nouvelle croissance : une projection à l'horizon 2030, Note d'analyse numéro 259, janvier 2012.

⁸ Mission relative aux difficultés financières de l'aide à domicile et aux modalités de tarification et d'allocation de ressources des services d'aide à domicile pour publics fragiles, janvier 2012.

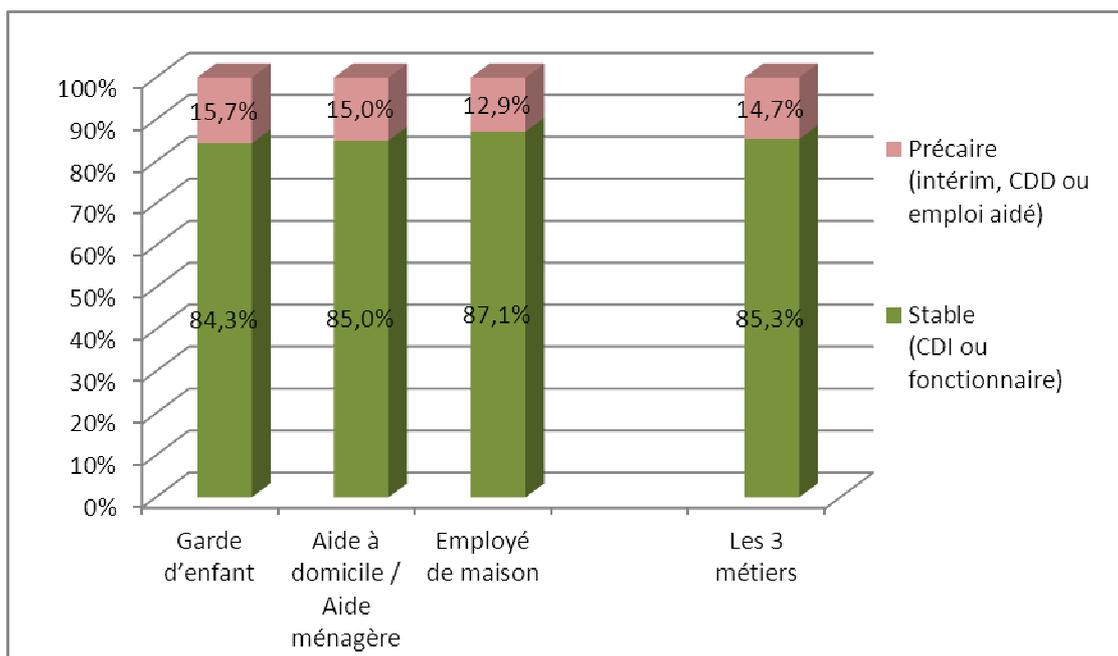
3. DES EMPLOIS CARACTERISES PAR UNE IMPORTANTE PRECARITE

Les données qui sont présentées dans cette partie sont majoritairement issues d'une exploitation spécifique de l'enquête Emploi 2009 de l'INSEE, réalisée par le CREDOC pour ce Cahier de recherche. Sauf précision contraire, les analyses portent sur 416 545 gardes d'enfant, 534 915 aides à domicile/aides-ménagères, et 337 856 employés de maison.

3.1. Des contrats majoritairement stables...

Plus de 8 salariés du secteur sur 10 sont en contrat à durée indéterminée ou fonctionnaires en 2009.

**Figure 2 Les contrats de travail
des salariés du secteur du service à la personne**



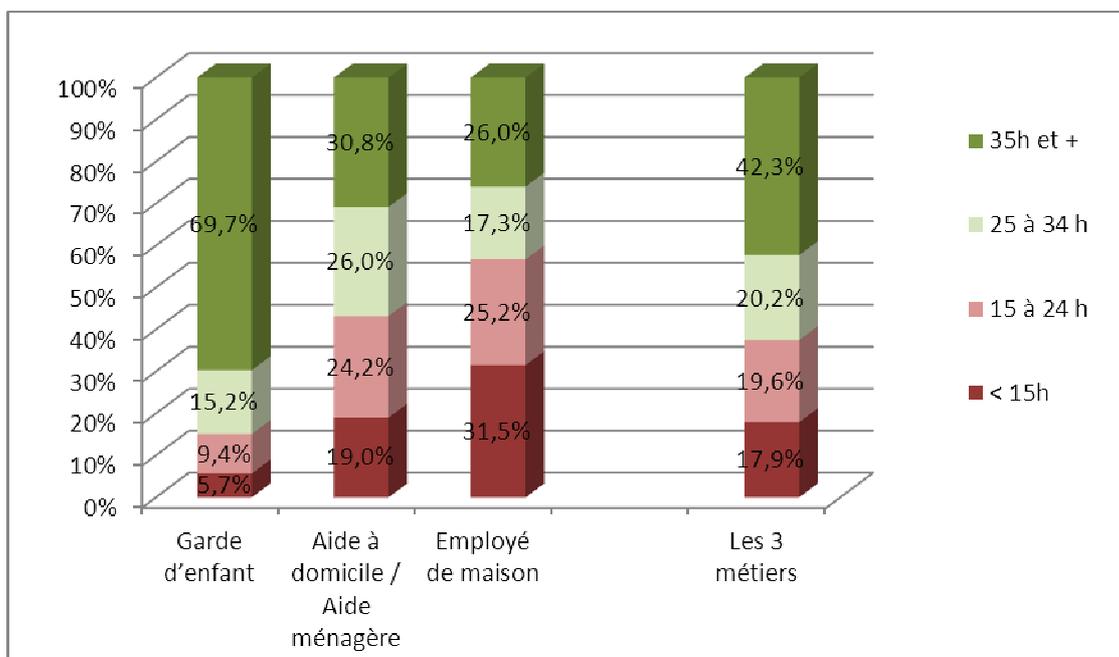
Source : enquête Emploi 2009, exploitation CREDOC

3.2. ... mais le temps partiel, souvent subi, reste la règle

Hormis les métiers de la garde d'enfants qui s'exercent le plus souvent à plein temps, les aides à domicile et les employés de maison travaillent majoritairement à temps partiel en 2009 : moins d'un sur trois travaille 35 heures ou plus par semaine, et le mi-temps est un maximum pour près d'un salarié sur cinq dans l'aide à domicile, comme pour près d'un sur trois chez les employés de maison.

Cette situation était cependant plus instable encore en 2003, notamment pour les employés de maison dont seulement 14% étaient à temps plein (contre 26% aujourd'hui), et près de 40% à moins de 15 heures par semaine (contre 32% aujourd'hui).

Figure 3 Temps de travail hebdomadaire des salariés du secteur du service à la personne



Source : enquête Emploi 2009, exploitation CREDOC

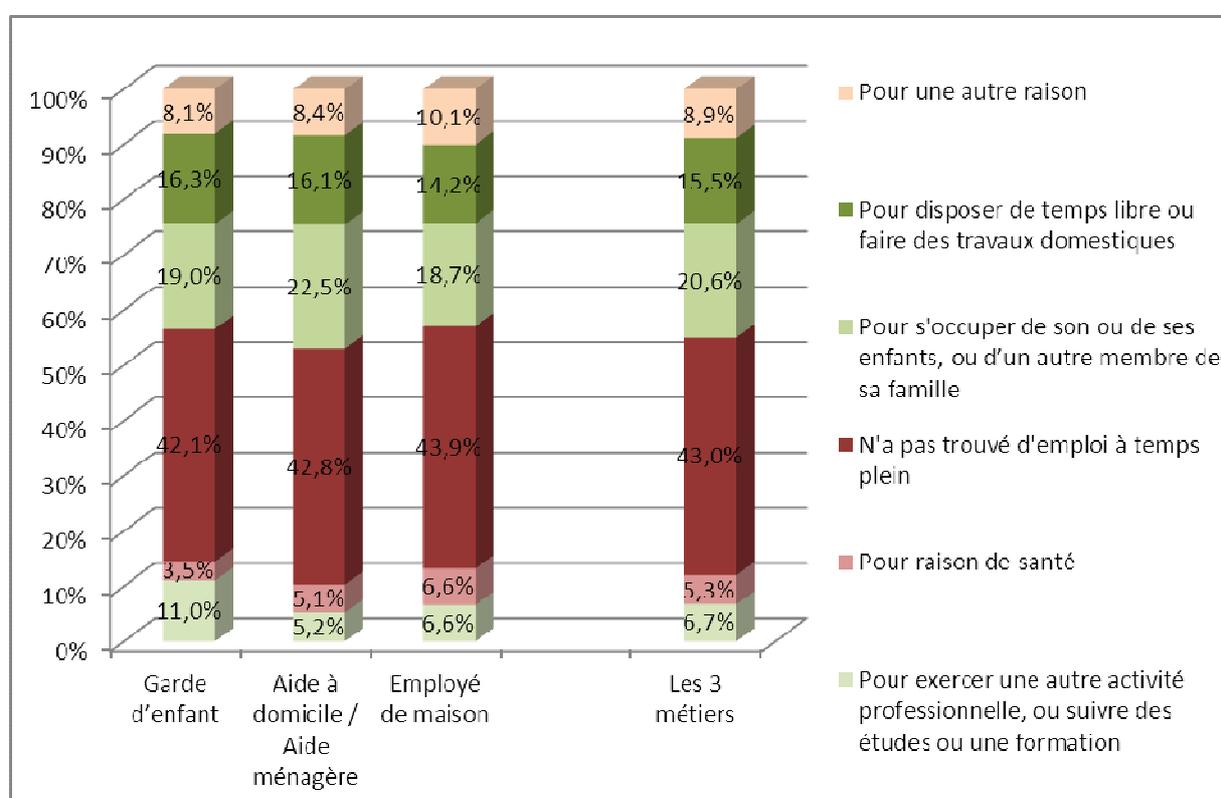
L'enquête conduite par l'ANSP auprès des salariés du secteur⁹ permet de préciser le nombre d'heures moyennes effectuées dans le secteur et de les détailler selon les métiers : hors assistantes maternelles qui réalisent plus de 40h par semaine, la moyenne s'établit à 17h pour les salariés en emploi direct et 20h40 pour les salariés des Organismes Agréés de Services à la Personne (OASP). Cette moyenne varie fortement selon les principaux métiers : l'assistance aux

⁹ Source : ANSP / BIPE, Baromètre de la qualité et de la professionnalisation des emplois de services à la personne, 2010.

publics fragiles permet de réaliser entre 21h et 26h selon le mode d'intervention, et le ménage entre 15h30 et 18h30, tandis que la garde d'enfants se situe à 18h en moyenne.

Le temps partiel est souvent subi par les salariés qui souhaiteraient très souvent travailler davantage : 40% des salariés interrogés expliquent ainsi que s'ils travaillent à temps partiel, c'est parce qu'ils n'ont pas trouvé d'emploi à temps plein. La deuxième principale raison évoquée est liée à la garde d'enfants ou l'aide à la famille (les parents notamment) : il peut s'agir ici d'une situation choisie, mais peut également être une situation subie par absence de solution de garde.

Figure 4 Les raisons de l'emploi à temps partiel des salariés du secteur du service à la personne



Source : enquête Emploi 2009, exploitation CREDOC

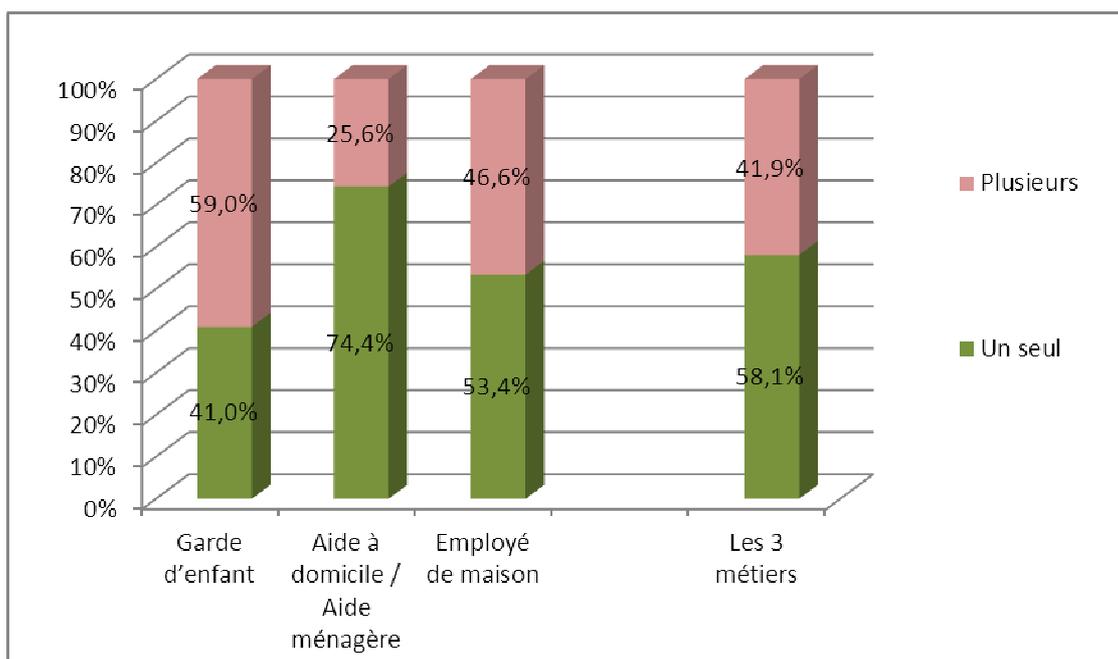
% calculés sur 125 725 gardes d'enfant, 351 218 aides à domicile/aides-ménagère, 236 454 employés de maison

Au final, plus d'un salarié à temps partiel sur trois (36,8%) souhaiteraient effectuer plus d'heures.

3.3. Le multi-salariat pose la question de la mobilité et de la gestion des plannings

Selon l'enquête Emploi de l'INSEE, plus de 40% des salariés étaient au service de plusieurs employeurs en 2006. Cette proportion est nettement plus faible chez les aides à domicile.

Figure 5 Répartition des salariés du secteur du service à la personne selon le nombre d'employeurs



Source : enquête Emploi 2009, exploitation CREDOC

D'après le baromètre 2010 de la qualité des emplois de l'ANSP, un salarié en direct de particuliers employeurs travaille en moyenne pour 3,9 personnes, tandis qu'un salarié d'organisme agréé travaille en moyenne pour 6,6 personnes. La démultiplication des employeurs, et donc des lieux d'intervention, génère des temps de trajet importants et une gestion des emplois du temps qui peut être complexe, notamment lorsque les heures d'intervention sont proches, introduisant un risque de retard en chaîne. Les temps de trajet n'étant pas pris en compte dans la rémunération des salariés, une rémunération correspondant à un plein temps n'est pas vraiment possible, hormis dans l'hypothèse d'une amplitude horaire très forte des journées de travail.

La question de la polyvalence qui pourrait émerger avec le multi-salariat paraît en revanche moins importante : selon une analyse de l'INSEE ciblée sur l'emploi direct, les emplois qu'exercent les salariés multi actifs pour le compte d'une personne morale sont souvent proches de ceux qu'ils exercent pour des particuliers-employeurs : ainsi, les salariés de l'aide à domicile et de l'entretien exercent fréquemment en parallèle :

- soit le même métier, mais par l'intermédiaire d'un centre communal d'action sociale ou d'une association.
- soit un travail de nettoyage pour une entreprise spécialisée, un hôpital, une clinique ou un organisme public,
- ou encore un emploi de gardien d'immeuble ou de nettoyage d'immeuble.

3.4. Des niveaux de rémunération faibles

Le temps partiel exerce une pression importante sur les niveaux de rémunération qui restent en moyenne très modestes au regard des seuils de pauvreté monétaire (954€ pour une personne seule en 2009, 1 431€ pour un couple sans enfant) : la rémunération mensuelle nette déclarée par les salariés interrogés par l'ANSP en 2010 est de 800 à 900€ environ pour l'aide aux personnes âgées, et environ 600€ pour le ménage et la garde d'enfants (mais près de 900€ pour les assistantes maternelles). Selon l'INSEE, 17,6 % des salariés des particuliers-employeurs étaient considérés comme pauvres en 2006, contre 12,1 % de l'ensemble des ménages.

Une étude de l'INSEE de 2008 concernant l'emploi direct (y compris les assistantes maternelles)¹⁰ révèle que, quel que soit le métier considéré, les « multiactifs » s'en sortent mieux que les autres : les salariés qui ne travaillent pas seulement en emploi direct mais également pour une structure prestataire touchent en moyenne un revenu salarial plus élevé (8 979 euros par an en moyenne, contre 6 874 euros), et ce quelle que soit la profession.

Cependant l'emploi direct semble rester une activité d'appoint : le revenu salarial des employés multi actifs est d'autant plus élevé que l'emploi direct en représente une proportion faible. Ainsi, l'emploi direct ne rapporte en moyenne que 44 % du revenu salarial des 10 % des salariés qui touchent le plus, contre 95 % de celui des 10 % qui ont perçu le moins. **L'emploi direct auprès d'un particulier fait donc figure de complément de revenu salarial.**

¹⁰ Travailler pour des particuliers : souvent une activité d'appoint, Claire MARBOT, les salaires en France, 2008.

Figure 6 Part de l'emploi direct dans le revenu salarial

	Salariés « multiactifs »	Tous salariés des particuliers-employeurs				
		Ensemble	Assistantes maternelles	Gardes d'enfants à domicile	Aides à domicile	Autres emplois familiaux
1 ^{er} décile	42	95	99	96	97	95
2 ^e décile	37	85	97	87	88	81
3 ^e décile	37	77	96	76	81	70
4 ^e décile	37	74	95	73	75	64
5 ^e décile	35	72	95	74	70	62
6 ^e décile	34	70	95	76	64	58
7 ^e décile	32	66	95	77	57	54
8 ^e décile	29	62	95	80	49	49
9 ^e décile	25	56	94	83	39	42
10 ^e décile	20	44	89	67	28	32
Ensemble	33	70	95	79	66	62

Lecture : en 2006, les salariés des particuliers-employeurs ont en moyenne retiré 70 % de leur revenu salarial de leur activité au service direct de particuliers. Parmi eux, les salariés qui cumulent ces deux champs d'activité ont retiré en moyenne 33 % de leur revenu salarial de l'emploi direct et, en particulier, pour les 10 % dont le revenu salarial est le plus élevé, cette proportion est de 20 %.

Champ : salariés au domicile des particuliers-employeurs, ensemble de leurs emplois au cours de l'année 2006, France métropolitaine et Dom.

Sources : Insee, DADS et Cnav, déclarations Cesu, DNS, Paje.

Sources : Insee, DADS et Cnav, déclarations Cesu, DNS, Paje.

La faiblesse des rémunérations est une des conséquences du temps partiel subi et des temps de trajet qui ne permettent pas de réaliser des temps pleins. Même si certains organismes essaient de garantir un revenu minimum correspondant à un mi-temps, les salariés des particuliers employeurs n'ont aucune garantie de ce côté-là. Les salariés du secteur sont donc condamnés, tant que les grilles de rémunération ne seront pas revues, à des rémunérations faibles permettant tout juste de survivre ou de compléter le revenu du conjoint, pour les personnes qui vivent en couple.

3.5. Des plages d'intervention souvent décalées

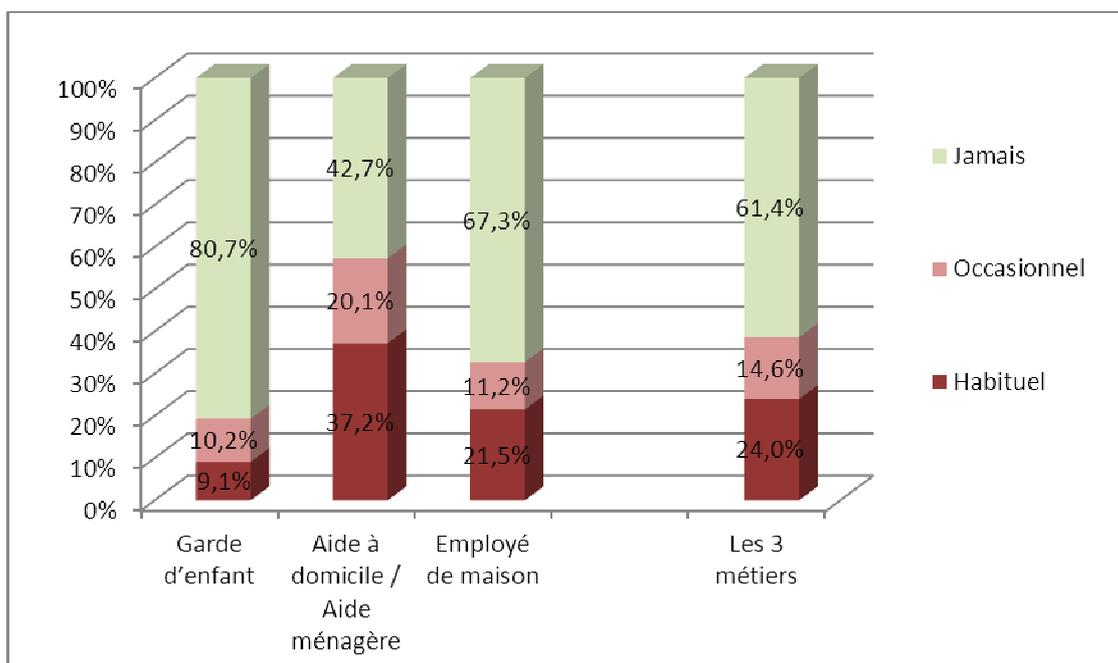
3.5.1. Le travail le week-end est très répandu

Le travail le weekend est très répandu dans le secteur, et notamment dans les métiers de l'aide-ménagère, où plus d'une personne sur trois travaillent le samedi de façon habituelle, et plus d'une personne sur quatre le dimanche.

En dehors de ces métiers, le travail le dimanche est très rare mais le travail le samedi est au moins occasionnel pour près d'une employée de maison sur trois.

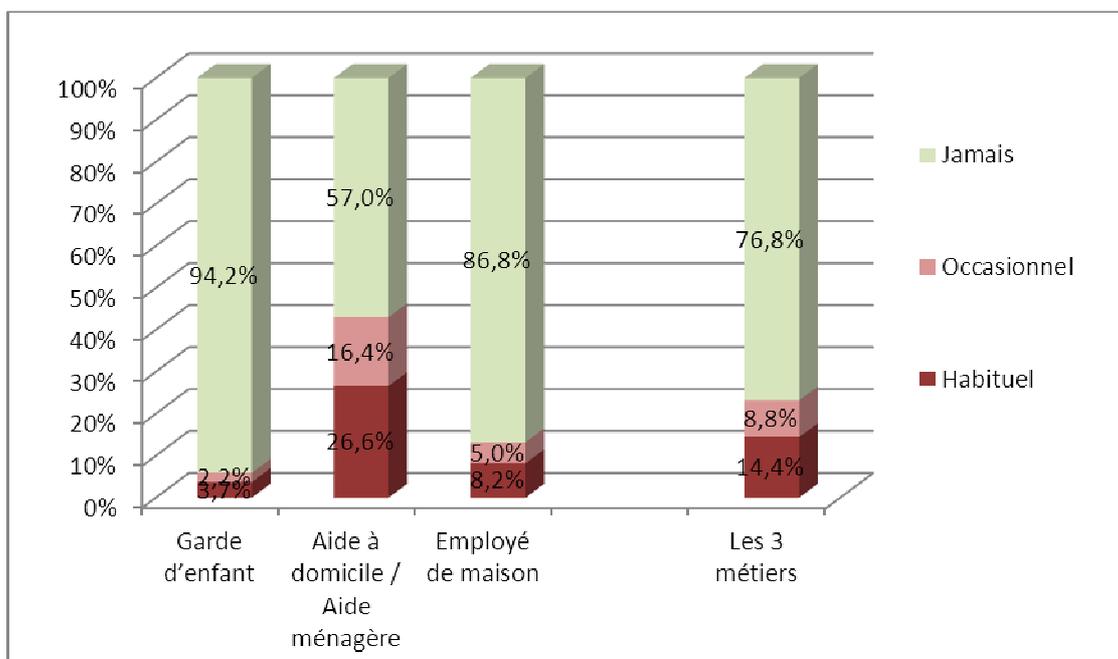
Figure 7 Part des salariés du secteur du service à la personne travaillant le week-end

Travaille le samedi



Source : enquête Emploi 2009, exploitation CREDOC

Travaille le dimanche



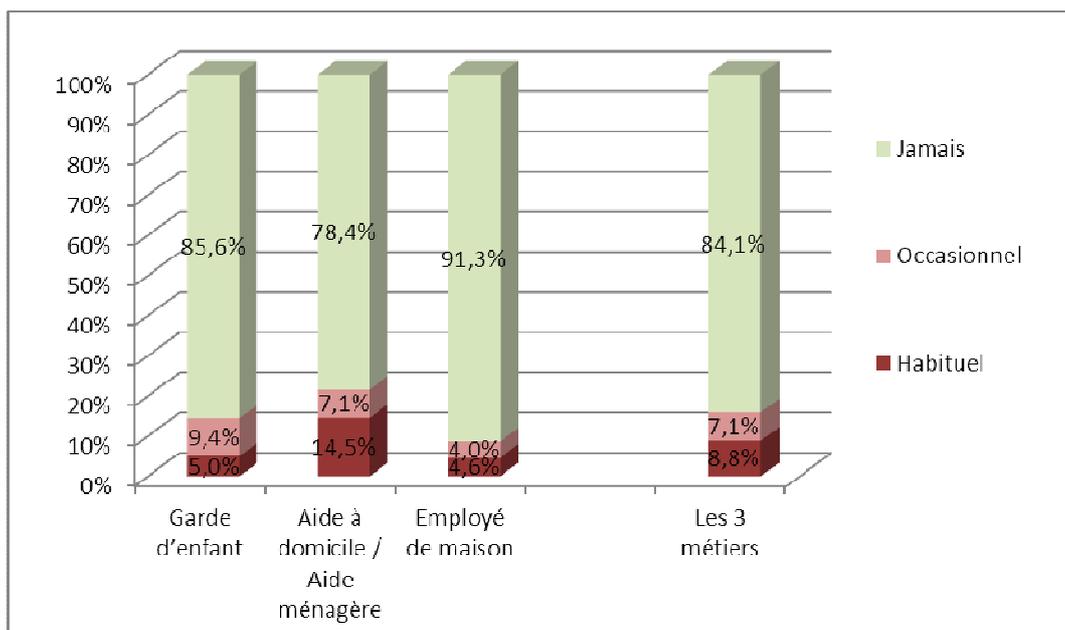
Source : enquête Emploi 2009, exploitation CREDOC

3.5.2. Le travail en soirée ou de nuit est plus rare

Le travail en soirée concerne une minorité des intervenants du secteur, mais à nouveau, les aides à domicile sont plus confrontées que les autres aux horaires atypiques : de façon habituelle, près d'une personne sur six travaille le soir, et près d'une sur dix la nuit.

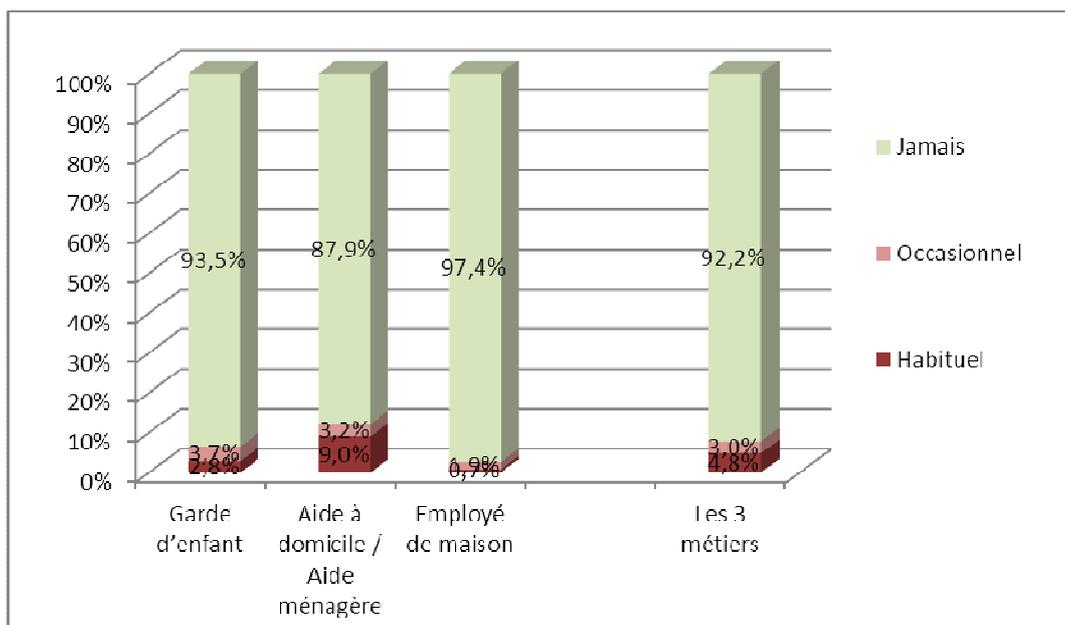
Figure 8 Part des salariés du secteur du service à la personne travaillant le soir ou la nuit

Travaille le soir



Source : enquête Emploi 2009, exploitation CREDOC

Travaille la nuit



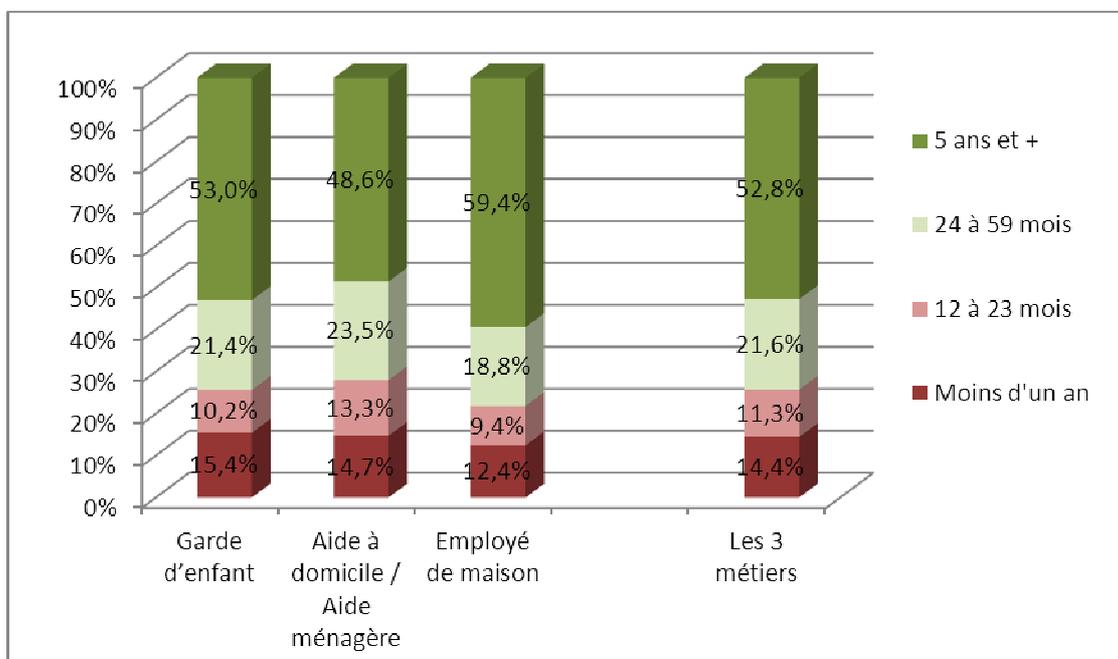
Source : enquête Emploi 2009, exploitation CREDOC

3.6. Des niveaux d'ancienneté relativement élevés contre toute attente

Plus de la moitié des salariés du secteur sont en contrat depuis plus de 5 ans, tandis que moins d'un sur six ont une ancienneté inférieure à 1 an. Contrairement à ce qu'on pourrait penser, les salariés des services à la personne se maintiennent dans le secteur sur des périodes relativement longues.

A titre de comparaison, environ 12% de l'ensemble des salariés ont une ancienneté inférieure à 1 an, tous secteurs confondus. Cette proportion s'élève à 17% dans la construction et à 20% dans l'ensemble des services aux particuliers (qui comprennent notamment l'hôtellerie-restauration).

Figure 9 Répartition des salariés du secteur du service à la personne selon l'ancienneté



Source : enquête Emploi 2009, exploitation CREDOC

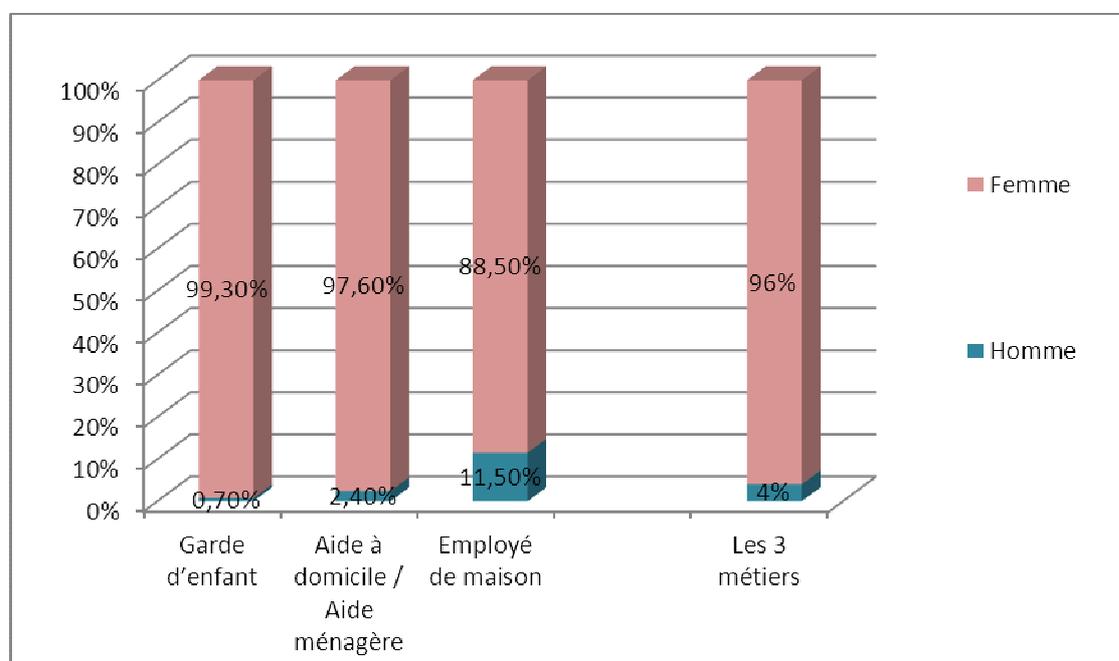
4. PROFIL DES SALARIES DU SECTEUR

4.1. Des métiers toujours majoritairement féminins

Les salariés du secteur sont très majoritairement des femmes (96%), et notamment dans le secteur de la garde d'enfants (99%) et de l'aide à domicile (98%).

Cependant, **le métier des employés de maison s'est progressivement ouvert aux hommes** qui représentaient en 2009 plus de 10% des effectifs contre moins de 2% en 2003.

Figure 10 Répartition des salariés du secteur du service à la personne selon le sexe



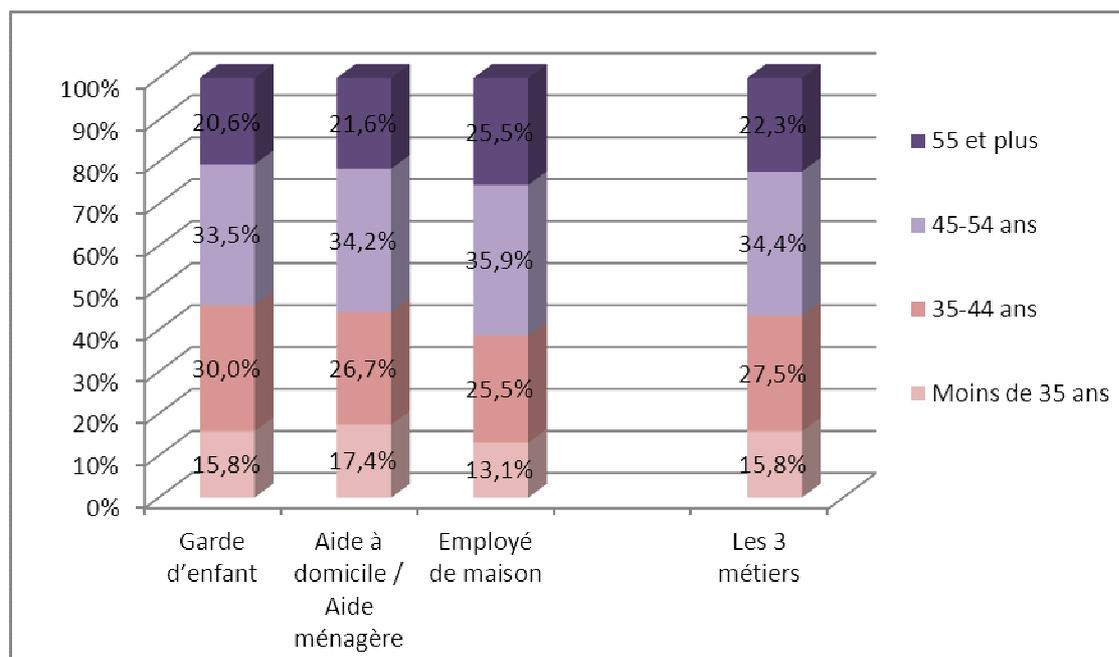
Source : enquête Emploi 2009, exploitation CREDOC

4.2. Une pyramide des âges inversée

Les moins de 35 ans représentent une faible proportion des effectifs du secteur, quel que soit le métier considéré : en 2009, plus de la moitié des salariés du secteur ont plus de 45 ans, la part des 55 ans et plus ayant même progressé de 16 à 22% entre 2003 et 2009. Selon la DARES, la famille professionnelle des employés de maison est celle qui emploie le plus de seniors de 50 à 64 ans (43%) tandis que la proportion des plus de 55 ans est la plus élevée avec les médecins et assimilés.

Cette structure de la pyramide des âges pose la question du renouvellement des intervenants et des leviers à activer pour attirer de jeunes salariés. Un organisme privé interrogé dans le cadre de ce travail de recherche a néanmoins évoqué l'existence de filières de formation initiale permettant à des jeunes femmes de se réorienter suite à un échec scolaire notamment, et qui peuvent devenir assistante de vie en 6 mois.

Figure 11 Répartition des salariés du secteur du service à la personne selon l'âge



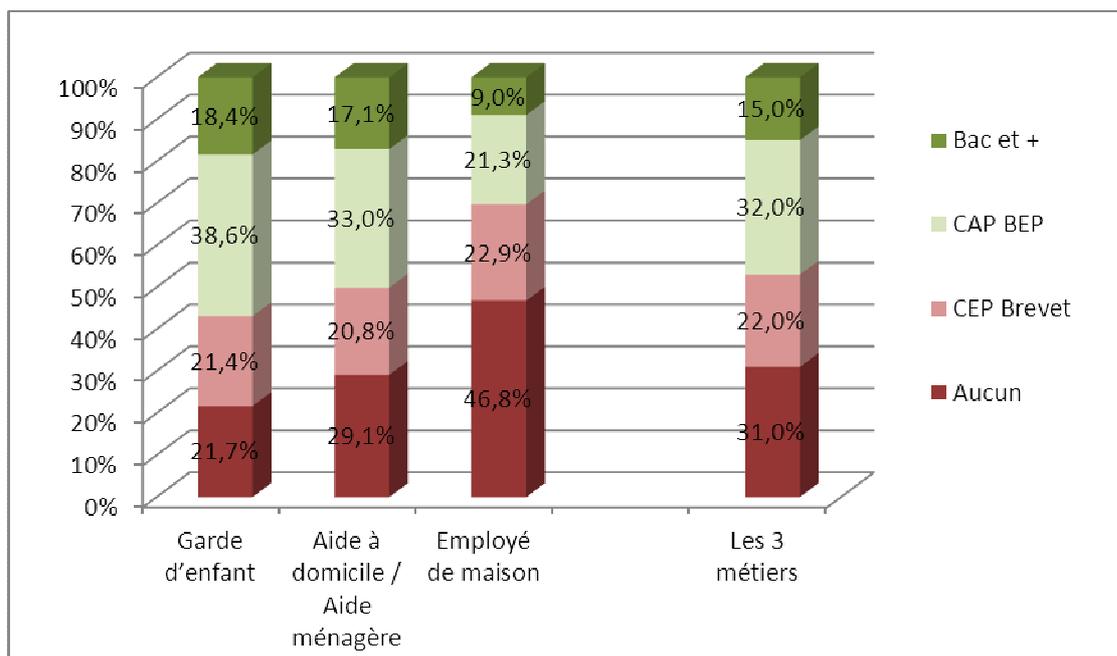
Source : enquête Emploi 2009, exploitation CREDOC

4.3. Pas ou peu de diplôme, notamment chez les employés de maison

En moyenne, près d'un salarié sur trois du secteur est sans diplôme. Cependant, on constate d'importantes disparités selon les métiers : alors qu'environ un employé de maison sur deux est sans diplôme, c'est le cas de moins d'une aide à domicile sur trois et de moins d'une personne sur quatre dans le secteur de la garde d'enfants. Plus de la moitié des employés du secteur de la garde d'enfants et de l'aide à domicile sont titulaires d'un diplôme au moins équivalent au CAP-BEP.

La barrière du diplôme semble donc faible, sinon inexistante, pour exercer le métier d'employé de maison : il s'agit d'un métier ouvert aux non diplômés.

Figure 12 Répartition des salariés du secteur du service à la personne selon le niveau de diplôme

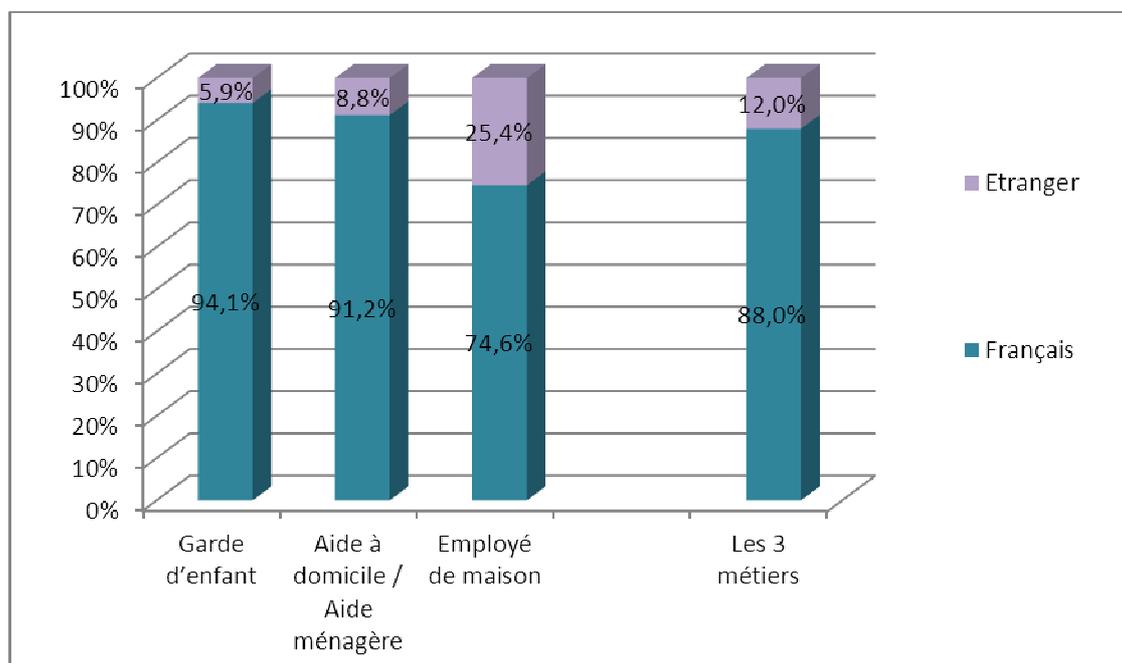


Source : enquête Emploi 2009, exploitation CREDOC

4.4. Un quart des employés de maison sont de nationalité étrangère

Plus d'un employé du secteur sur dix est de nationalité étrangère, et plus d'un sur quatre chez les employés de maison.

Figure 13 Répartition des salariés du secteur du service à la personne selon la nationalité



Source : enquête Emploi 2009, exploitation CREDOC

Concernant les personnes immigrées (nées étrangères à l'étranger, mais qui peuvent avoir acquis la nationalité française), la DARES en comptabilise 14% parmi les aides à domicile et 35% d'immigrés parmi les employés de maison.

4.5. L'aide à domicile : des attentes et des exigences particulières

La conception des services à la personne comme facteurs d'intégration et d'emploi est liée d'une part, aux opportunités d'emploi liées au vieillissement de la population et d'autre part, à une vision parfois réductrice des compétences requises pour l'exercice de ces métiers, qui ne nécessiteraient pas de « véritables » compétences.

Au regard de la nature et du lieu d'activité, les interventions relevant du champ de l'aide à domicile ont en effet longtemps été considérées comme requérant des qualités directement transférables depuis la sphère privée, qualités dites « naturelles » ne nécessitant pas de formation préalable ou de qualification. Or, aider quelqu'un à faire quelque chose, la participation conjointe à la réalisation d'une tâche, appelle un « ajustement » permanent de l'aide aux besoins de la personne aidée et à son environnement. « Faire avec » n'est pas « faire à la place de » et convoque des compétences qui n'ont rien de spontané ou d'inné. La connaissance des besoins de la personne accompagnée, l'instauration d'une relation de confiance dans une situation d'aide ayant pour finalité la conservation de l'autonomie, requiert des qualités professionnelles multiples.

Selon une enquête réalisée auprès de 520 personnes âgées dans le cadre d'une thèse universitaire¹¹, plus de deux personnes sur trois ont ainsi choisi leur prestataire parce qu'il leur a été recommandé par une tierce-personne (proche) ou par une institution (mairie, CCAS, médecin, etc.). Par ailleurs, à la question « quelles sont les trois qualités les plus importantes pour vous ? », les personnes âgées placent la confiance (19%), le « savoir-être » (16%) et le respect (13%) en tête du classement. Globalement, les qualités relationnelles sont citées par deux personnes sur trois tandis que les qualités professionnelles ne sont citées que par une personne sur trois.

Les nombreux travaux s'attachant à la question de la qualification ou de la professionnalisation du secteur soulignent par ailleurs l'important registre de « professionnalité » convoqué par l'exercice d'un accompagnement co-produit par l'accompagnant et l'accompagné¹². Au-delà des strictes compétences et connaissances techniques nécessaires (techniques de transfert, de manipulation, connaissance des caractéristiques de l'âge et de la perte d'autonomie), la capacité de veille et d'initiative est centrale dans les pré-requis au professionnalisme des intervenants, et met à distance la simple externalisation des tâches domestiques. L'intervenant doit ainsi se situer dans un projet d'accompagnement global de la personne qui soit axé, si ce n'est sur la restauration d'une autonomie perdue, tout au moins sur la préservation du niveau d'autonomie de la personne handicapée ou âgée. Les études centrées sur le vécu des intervenants à domicile mettent en exergue l'appropriation de cet objectif par la plupart des professionnels opérant au domicile de publics fragiles. Il s'agit, pour ces professionnels, par des stratégies personnelles développées au cours du temps, de s'adapter à chaque personne et de potentialiser les ressources de cette personne¹³.

Dans un contexte organisationnel difficile, où les temps d'intervention à domicile sont de plus en plus réduits et comptabilisés à la tâche (diminution des plans d'aide APA et calibrage à l'acte : 15 minutes pour la préparation du repas, 15 minutes pour le repas...), où les temps de trajets entre deux interventions ne sont pas intégrés au temps de travail, et où le nombre de visites journalières ne cesse d'augmenter, la responsabilité des intervenants est importante. Il leur faut agir sur l'environnement de la personne, veiller au bien être de celle-ci et savoir alerter les interlocuteurs compétents en cas de besoin, dans un contexte relatif d'isolement professionnel.

¹¹ Le fonctionnement du marché de l'aide à domicile en situation d'incertitude sur la qualité, Djamel MESSAOUDI, avril 2009.

¹² F. JANY-CATRICE, E. PUISSANT, T. RIBAUT, « Associations d'aide à domicile, pluralité des héritages, pluralité des professionnalités », Formation Emploi, n° 107, juillet-septembre 2009.

¹³ G. DONIOL-SHAW, E. LADA, A. DUSSUET, « Les parcours professionnels des femmes dans les métiers de l'aide à la personne. Leviers et freins à la qualification et la promotion », LATTIS, 2007.

DEUXIEME PARTIE : LES SERVICES A LA PERSONNE : QUELS LEVIERS D'INSERTION ?

Cette partie a pour objectif d'observer, à une échelle plus locale, les stratégies et outils développés pour faire accéder les publics éloignés de l'emploi à un métier dans le secteur des services à la personne.

Dans un premier temps, nous analyserons les dispositifs mis en place par les Conseils Généraux et Pôle emploi pour l'accompagnement des bénéficiaires du RSA et des demandeurs d'emploi.

Dans un deuxième temps, nous chercherons à rendre compte des outils d'accompagnement vers l'emploi et la qualification développés par les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) pour favoriser l'insertion dans le secteur des services à la personne et assurer ainsi leur rôle de sas vers l'emploi ordinaire.

Dans un troisième et dernier temps, nous nous intéresserons aux groupements d'employeur à travers l'exemple du premier Groupement d'Employeur pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ) positionné sur le secteur des services à la personne. L'idée est d'évaluer la pertinence de ces groupements pour répondre aux difficultés de recrutement du secteur et leur efficacité potentielle comme levier d'insertion.

1. LES SERVICES A LA PERSONNE PEU PRESENTS AU SEIN DES DISPOSITIFS D'INSERTION ET D'ACCOMPAGNEMENT VERS L'EMPLOI

1.1. Pôle emploi : des actions encore limitées

Dans le cadre de ce travail, nous avons cherché à nous entretenir avec la Direction de Pôle emploi pour pouvoir appréhender la stratégie de Pôle emploi sur ce secteur. Mais nous n'avons pas pu identifier d'interlocuteur en charge du secteur des services à la personne ou qui suive spécifiquement les métiers concernés. Nous avons cependant pu repérer quelques initiatives qui peuvent être mises en avant, même si leur portée reste limitée.

1.1.1. Des conventions de partenariat en cours de déploiement

Le deuxième plan de développement des services à la personne (2009) prévoyait un renforcement de l'offre de services de Pôle Emploi dans les services à la personne, reposant sur une convention FEPEM-Pôle Emploi.

La convention signée en octobre 2009 entre la FEPEM, Pôle emploi et l'ANSP poursuivait plusieurs objectifs :

- accompagner les particuliers employeurs dans leurs démarches de recrutement,
- favoriser la mise en œuvre de parcours qualifiants pour les demandeurs d'emploi,
- inciter les demandeurs d'emploi à s'orienter vers les métiers des services à domicile,
- automatiser les échanges d'offres d'emploi entre le site de Pôle emploi et le site www.particulieremploi.fr piloté par la Fepem.

Des déclinaisons locales de cette convention sont en cours (une convention a été signée en PACA en juillet 2011) afin de mettre en place des actions concrètes telles que des informations collectives sur les métiers du secteur.

1.1.2. Quelques actions de recrutement ciblées

Les plateformes de recrutement par simulation (MRS ou Méthode de Recrutement par Simulation) ont été mises en place par Pôle emploi pour répondre à des projets de recrutement importants, notamment dans le secteur industriel. Elles consistent à identifier les habiletés de candidats potentiels au travers de mises en situation, afin de repérer des profils qui n'auraient pas nécessairement d'expérience ou de qualification particulière mais présenteraient un certain nombre de compétences et de savoir-faire correspondant au poste à pourvoir. Ces plateformes peuvent mettre en place des sessions de recrutement pour les métiers du secteur des services à la personne, et notamment le ménage. Mais selon un intervenant interrogé sur une des plateformes, les candidats sont rares lorsque des recrutements sont mis en place, et les campagnes d'envoi de SMS à tous les demandeurs d'emploi non qualifiés ne suffisent pas toujours à assurer un nombre suffisant de participants. Un des freins principaux tient notamment à la mobilité des personnes à recruter : le permis de conduire et la possibilité de disposer d'un véhicule sont souvent requis par les structures qui recrutent, mais peu de demandeurs d'emploi peuvent satisfaire cette condition.

1.2. Conseils Généraux : des expérimentations en cours

1.2.1. Une identification du secteur et des opportunités d'emploi

D'après nos investigations, le secteur des services à la personne est rarement identifié par les départements comme un levier d'insertion pour les bénéficiaires du RSA.

Quelques départements font cependant référence aux services à la personne dans leurs PDI comme un exemple de secteur « porteur ». C'est le cas des Hauts-de-Seine, par exemple, qui a **construit son PDI autour de six objectifs prioritaires** :

1. lever les freins sociaux faisant obstacle à une démarche de recherche d'emploi,
2. se mobiliser pour se (re)mettre en activité,
3. renforcer son projet de retour à l'emploi,
4. accéder à la qualification (ou l'améliorer),
5. rechercher un emploi,
6. être accompagné dans l'emploi.

Au sein du troisième axe « renforcer son projet de retour à l'emploi » figurent ainsi des « Actions d'insertion professionnelle [...] en direction des **métiers porteurs d'emploi (services à la personne notamment)**. »

Cela étant, les dispositifs concrets associés à ces actions sont difficiles à identifier, hormis le soutien aux associations intermédiaires. Certains départements ont néanmoins mis en place des dispositifs sans nécessairement y faire référence dans leur PDI.

1.2.2. Quelques actions de soutien ciblées

Quelques actions soutenues par les Départements ont pu être repérées dans le cadre d'une veille en continu effectuée par le CREDOC pendant la période de réalisation de cette étude. Ces actions sont cependant limitées du point de vue du nombre de bénéficiaires.

■ Des plateformes de modernisation de l'aide à domicile

De telles plateformes sont actuellement soutenues par certains conseils généraux dans le cadre de leur PDI afin qu'elles accueillent des bénéficiaires du RSA. C'est notamment le cas des Hauts-de-Seine en Ile-de-France ou encore des Yvelines qui financent deux plateformes (Amadom et Cimap). Ces plateformes ont pour objet « la structuration, la professionnalisation ainsi que la création de services innovants dans le strict respect d'une démarche qualité accompagnée d'une mutualisation des moyens et d'un partenariat territorial affirmé. »

Dans le cadre de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA, ces dispositifs doivent permettre de :

- favoriser l'émergence de projets professionnels,
- développer les parcours d'insertion des personnes,
- informer et favoriser la professionnalisation des salariés en vue d'une démarche qualité des services d'aide et d'accompagnement à domicile.

Afin de favoriser l'accès des bénéficiaires du RSA à la formation et à l'emploi dans les métiers de l'aide à domicile, sont engagées des actions :

- de communication auprès des prescripteurs potentiels, des bénéficiaires (informations collectives),
- de formation aux métiers de l'aide à domicile au travers de sas d'entrées dans les métiers du secteur et de sensibilisation destinés à orienter et sélectionner les candidats au titre d'Auxiliaire de Vie Familiale (ADVF) et au Diplôme d'Etat D'Auxiliaire de Vie (DEAVS),
- de mobilisation d'aides au départ en formation et d'aides au permis de conduire.

Dans le cadre du Programme Départemental d'Insertion des Yvelines, 50 bénéficiaires doivent être accueillis par chacune de ces plateformes au cours d'une année. Mais aucun objectif n'est fixé en termes de nombre de diplômes obtenus ou de sorties vers l'emploi.

■ Des expérimentations en cours

Le département de l'Oise a, quant à lui, récemment mis en place un dispositif proposant à des bénéficiaires du RSA de devenir « visiteur de convivialité » pour intervenir auprès de personnes âgées qui souffrent d'isolement.

Depuis le mois d'octobre 2010, 19 allocataires du RSA ont ainsi été recrutés, l'objectif du Conseil Général étant d'atteindre rapidement le nombre de 30 personnes recrutées. Une initiative intéressante mais qui concerne à nouveau un nombre réduit de personnes.

2. L'INSERTION PAR L'ACTIVITE ECONOMIQUE : UN SAS VERS LES METIERS DES SERVICES A LA PERSONNE ?

Qualifiées de « sas » vers le marché ordinaire du travail, les différentes structures de l'IAE se sont positionnées à leur création sur des secteurs à faible valeur ajoutée offrant des emplois peu qualifiés accessibles aux publics éloignés de l'emploi. Les services à la personne, qui sont considérés comme des activités requérant principalement des qualités acquises dans la sphère domestique et directement transférables dans la sphère professionnelle, répondent à ces critères.

Examinons quel est le positionnement des SIAE sur les métiers des services à la personne : dans quelle mesure l'IAE permet-elle d'assurer une transition vers ce type de métiers ?

2.1. Présentation générale de l'IAE, outil de lutte contre l'exclusion, à la croisée des politiques sociales et d'emploi

Initiées par les acteurs de terrain dans les années 1960, les premières expériences d'insertion par le travail reposaient sur deux objectifs : affirmer la place du travail au cœur du processus d'intégration sociale et transformer le travail social en favorisant l'autonomie des personnes. Animée par la volonté de dépasser l'idée « d'assistance », l'insertion par l'activité économique repose sur le postulat que « nul n'est inemployable » et se fonde sur le principe selon lequel la norme du travail est au cœur de l'intégration sociale.

L'IAE est conçue comme un sas de transition vers l'emploi ordinaire pour les publics en difficulté. Il s'agit de mettre en situation de travail des personnes dont « l'employabilité » est jugée faible en raison de leur âge et d'un manque de qualification et/ou d'expérience. L'IAE repose sur une logique d'insertion selon laquelle la finalité est la remise à l'emploi de la personne, quelle que soit l'activité exercée ; c'est pourquoi on parle « d'activité économique support ». Le travail n'est donc pas un

objectif en soi mais un outil, un support à l'insertion professionnelle et sociale de la personne. Les SIAE ont ainsi une mission d'utilité sociale et économique, et se situent à l'intersection des politiques d'action sociale et d'emploi. Le passage dans une SIAE vise, non seulement l'acquisition de compétences spécifiques, mais aussi de savoirs être. Elles remplissent à la fois une mission de formation, mais aussi de socialisation des publics les plus éloignés de l'emploi.

Les différentes structures qui composent l'IAE sont issues de la société civile. Elles ont d'abord émergé au niveau local, dans un cadre informel ne faisant l'objet d'aucune politique publique. Face à la montée du chômage dans les années 1980, l'Etat a vu dans l'IAE une forme « d'activation des dépenses passives », préférant ainsi subventionner un emploi plutôt que de devoir assumer le coût du chômage.¹⁴ La légitimité et reconnaissance légale de l'IAE se sont ainsi progressivement établies. Deux lois structurent le secteur : la loi de lutte contre les exclusions sociales de 1998 et la loi de cohésion sociale de 2005.

La loi de lutte contre les exclusions sociales de 1998 constitue le socle juridique du secteur. Elle fixe le cadre légal d'intervention de l'IAE et reconnaît trois types de structure : les associations intermédiaires (AI) dont le statut est créé dès 1987, les entreprises d'insertion (EI) et les entreprises temporaires d'insertion (ETTI) qui bénéficient ainsi d'un statut dans le Code du travail.

La loi de 2005 réaffirme le rôle de l'IAE dans la lutte contre le chômage et les exclusions. Elle alloue de nouveaux moyens aux structures dont les Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI), qui se développent fortement dans les années 1990 et dont le statut est reconnu en 2005 dans le Code du travail.

On distingue ainsi quatre types de structures conventionnées par l'Etat dont les activités, les publics et les financements divergent :

- les ateliers et chantiers d'insertion (ACI),
- les associations intermédiaires (AI),
- les entreprises d'insertion (EI),
- les entreprises temporaires d'insertion (ETTI).

Les SIAE sont conventionnées par la DIRECCTE et bénéficient d'aides publiques destinées à financer le surcroît d'encadrement nécessaire au retour à l'emploi traditionnel des publics en insertion. Le montant des aides versées dépend du nombre de salariés en insertion accueillis, du projet d'accompagnement de la structure présenté lors de son conventionnement¹⁵ et de son positionnement économique (voir encadré sur le financement de l'IAE). Les ACI et AI bénéficient ainsi d'une aide à l'accompagnement, les EI d'une aide au poste d'insertion et enfin les ETTI d'une aide au poste d'accompagnement. En contrepartie de ces aides, les SIAE doivent répondre aux objectifs de réalisation fixés par l'Etat. Elles doivent ainsi garantir un taux de « sorties

¹⁴ M. Brezault, L. Gilles, C. Olm avec la collaboration de M.O. Simon, *Mobiliser les entreprises : un nouveau défi pour les acteurs de l'insertion*, Cahier de recherche du CREDOC, N° C274, 2010.

¹⁵ DARES, « L'insertion par l'activité économique en 2008 », *DARES analyses*, n°019, mars 2011.

dynamiques » d'au moins 60% et un taux d'insertion dans l'emploi durable d'au moins 25% au terme d'un délai de trois ans¹⁶.

Enfin, il faut souligner que chaque SIAE s'inscrit dans un contexte territorial précis qui détermine en partie ses choix et modalités d'organisation.

Les financements de l'IAE¹⁷

Les subventions publiques

Chaque SIAE bénéficie de son propre régime d'aides. Le niveau des aides varie en fonction du projet d'accompagnement des structures mais aussi de leur positionnement sur le marché afin de ne pas créer de biais concurrentiel avec les entreprises du secteur marchand.

Les AI et ACI bénéficient d'une aide à l'accompagnement. L'aide à l'accompagnement n'est pas attribuée systématiquement et son montant varie en fonction du projet d'accompagnement de la structure :

- Pour les **AI**, l'aide annuelle maximale est de 30 000 euros par association quel que soit le nombre de salariés en insertion. Cette aide est déterminée en fonction des caractéristiques des personnes accueillies, du nombre de salariés mis à disposition, des modalités d'accompagnement des salariés et des partenariats locaux conclus par l'AI.
- Pour les **ACI**, le montant annuel est limité à 15 000 euros par ACI dans une limite totale de 45 000 euros par structure porteuse. Le montant est attribué en fonction de la qualité du projet d'accompagnement de la structure.

Les **EI** bénéficient d'une aide au poste d'insertion. Cette aide prend en charge l'accompagnement des salariés agréés et embauchés par l'EI. Son montant est de 9 681 euros par poste à temps plein.

Les **ETTI** bénéficient d'une aide au poste d'accompagnement. Cette aide finance la rémunération des salariés permanents de l'entreprise qui assurent le suivi des salariés en insertion agréés par Pôle emploi. Le montant annuel est de 51 000 euros pour douze salariés à temps plein.

Les exonérations de cotisations patronales

Les SIAE bénéficient d'exonérations de cotisations patronales pour les rémunérations des salariés en insertion dont l'embauche a fait l'objet d'un agrément accordé préalablement par Pôle emploi. Depuis 2005, les EI et ETTI ne sont plus exonérées de cotisations patronales pour leurs nouvelles embauches mais peuvent bénéficier d'allègements de cotisations sur les bas salaires.

Le fonds départemental d'insertion

Créé par la loi de 1998, ce fonds vise à soutenir la création et le développement de SIAE au niveau local.

¹⁶ Circulaire DGEFP n°2008-21 du 10 décembre 2008 relative aux nouvelles modalités de conventionnement des structures de l'insertion par l'activité économique.

¹⁷ « L'insertion par l'activité économique », *Alternatives économiques*, hors-série n°44, mai 2010.

Les collectivités locales

Bien que l'Etat soit le principal financeur de l'IAE (environ 60% du financement public de l'IAE), les collectivités locales sont de plus en plus impliquées. Elles représentent désormais plus du quart du financement de l'IAE¹⁸.

La professionnalisation des SIAE

A leur création, les SIAE étaient généralement dirigées par des professionnels du secteur social, maîtrisant parfois peu les techniques de gestion et les liens avec le monde économique. La professionnalisation des permanents, comme des salariés en insertion, est depuis plusieurs années un objectif commun à l'ensemble des acteurs du secteur. La notion de professionnalisation revêt deux aspects : celui de la performance d'une part, et celui de la reconnaissance par les instances officielles du secteur d'autre part, permettant ainsi aux SIAE de partager une identité et une éthique professionnelle commune.

Afin d'assurer une amélioration continue des services proposés aux salariés et aux clients, les réseaux d'IAE développent depuis quelques années des chartes et démarches qualité. Ces démarches qualité visent à formaliser les outils et harmoniser les pratiques des SIAE. Différents critères doivent être remplis pour obtenir ce label. Ces titres ont une durée de validité limitée et doivent ainsi être évalués afin d'être renouvelés. Leur objectif est double : enrichir les parcours d'insertion en répondant au mieux aux besoins des salariés en insertion mais également aux besoins d'emploi des territoires sur lesquels les SIAE s'inscrivent, favorisant ainsi les collaborations avec le monde de l'entreprise.

Un exemple : la démarche Cèdre du Coorace

Créé en 1985, le Coorace est une des fédérations majeures de l'IAE regroupant près de 500 entreprises de l'économie sociale et solidaire. Elle est à l'origine de la reconnaissance légale des associations intermédiaires par la loi du 27 janvier 1987. Ses adhérents sont principalement des SIAE ainsi que les organismes agréés de services à la personne regroupés sous la marque « Proxim'Services ».

Dès 1996, la fédération a initié une démarche qualité dénommée « Cèdre », pour pérenniser le retour à l'emploi des publics en insertion, et a également participé au développement des territoires sur lesquels ses adhérents étaient implantés afin d'ancrer l'IAE dans le tissu économique local. En 2008, une nouvelle version de la certification Cèdre est mise en place. Au 31 décembre 2009, près de 23% des entreprises adhérentes de Coorace étaient certifiées Cèdre¹⁹.

¹⁸ Conseil national de l'insertion par l'activité économique, *Synthèse des études territoriales et perspectives*, mars 2009.

¹⁹ Site internet du Coorace : <http://www.coorace.org>

2.2. Le positionnement des différentes SIAE sur le secteur des services à la personne

2.2.1. Hétérogénéité des structures et des publics

L'agrément Pôle emploi est un préalable obligatoire à l'orientation d'un demandeur d'emploi vers une SIAE. Les critères de l'agrément ciblent les personnes pas ou peu qualifiées appartenant à la catégorie des « publics en insertion », catégorie mal définie et complexe renvoyant à une multitude de situations et de trajectoires professionnelles et personnelles. En fonction du degré d'éloignement à l'emploi et des problématiques sociales du demandeur d'emploi, celui-ci est orienté vers la SIAE qui correspondra le plus à ses besoins. Les différentes SIAE ont ainsi des activités très diverses et accueillent des publics variés. La loi de 1998 distingue ainsi deux modalités d'intervention des SIAE :

- Le développement d'activités « présentant un caractère d'utilité sociale » (activités des ACI) ;
- La production et commercialisation de biens et services (activités des EI, AI et ETTI).

Les différents parcours d'insertion que propose chaque SIAE permettent ainsi d'affiner la notion de « public en insertion ».

2.2.2. Les Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI) : des profils de publics peu compatibles avec les prérequis des métiers du secteur

■ Activité

Selon la loi de 1998, les ACI développent des activités présentant « un caractère d'utilité sociale » ce qui signifie que l'objectif final de l'activité n'est pas la commercialisation de la production réalisée ; sa raison d'être est avant tout l'insertion de la personne qui l'exerce. Les activités des ACI ne s'inscrivent pas dans une logique de rentabilité en raison du degré d'éloignement de l'emploi relativement élevé du public accueilli et de leur faible productivité. De plus, ces derniers sont embauchés en contrat aidé et donc rémunérés en grande partie par des fonds publics. Ces différentes raisons expliquent pourquoi les ACI ne sont pas positionnés sur le secteur concurrentiel. Les salariés en insertion des ACI ne sont donc pas soumis aux mêmes contraintes de temps et de productivité que le secteur privé. La mise en situation de production permet avant tout une remobilisation personnelle et professionnelle et un apprentissage de la vie professionnelle.

Toutefois, les biens et services produits peuvent être commercialisés si leur vente se fait au profit des salariés en insertion et qu'elle participe au développement des activités d'insertion sociale et professionnelle.

La notion « d'utilité sociale » ne signifie pas que la production est secondaire mais que l'activité de production doit avant tout être au service de la démarche d'insertion²⁰.

■ Public

Il s'agit de publics éloignés de l'emploi : faible autonomie et productivité, peu/ou pas de qualification et/ou d'expérience. L'activité en ACI constitue le premier niveau de leur parcours d'insertion, la première étape de réadaptation au monde du travail. Ils cumulent souvent plusieurs problématiques sociales : logement, addiction, santé, justice, illettrisme...

■ Positionnement par rapport aux métiers des services à la personne

Certaines activités des ACI sont positionnées sur les services à la personne, principalement le repassage et le nettoyage industriel. Il s'agit d'activités spécifiques qui ne nécessitent pas d'intervention au domicile de la personne. La logique de fonctionnement de l'ACI implique que les prestations soient effectuées au sein de l'atelier. Ainsi, pour du repassage, les entreprises ou particuliers amènent leurs vêtements à l'atelier. Les prestations de nettoyage sont réalisées dans les locaux d'entreprises.

L'absence d'intervention à domicile s'explique par deux facteurs :

- le degré d'éloignement à l'emploi du public accueilli en ACI ;
- les statuts de la structure qui prévoient un cadre collectif et un travail réalisé en équipe sous la responsabilité d'un encadrant.

Au sein de l'IAE, les ACI ont été pensés comme la première étape du parcours d'insertion du salarié. La finalité de l'ACI est l'apprentissage des codes sociaux du monde de l'entreprise et la resocialisation de personnes isolées de la collectivité pendant plusieurs années. La nécessité de réapprendre à évoluer au sein de la collectivité et non plus en marge implique une supervision constante et un cadre collectif. **La relation duale entre le salarié et le particulier qu'impliquent les activités de services à la personne réalisées à domicile n'est donc pas adaptée aux problématiques des salariés d'un ACI.**

2.2.3. Les Associations Intermédiaires (AI) : un acteur historique du secteur, à l'exclusion des services aux publics fragiles

■ Activité

L'activité économique support de l'insertion des associations intermédiaires est la vente de services dans le secteur concurrentiel. Les AI embauchent des salariés qu'elles mettent à disposition de particuliers, d'entreprises, de collectivités locales, à titre onéreux mais sans but lucratif. L'activité de l'AI repose donc sur une double contractualisation : le contrat de travail signé avec le salarié et

²⁰ « Les deux familles de l'insertion par l'activité économique », article sur le site internet de P. Loquet, maître de conférences en droit et consultant spécialisé dans le domaine des clauses d'insertion <http://www.patrickloquet.fr>

le contrat de mise à disposition conclu avec l'utilisateur. **Les mises à disposition concernent essentiellement des missions de services à la personne.**

Les salariés ne sont cependant pas tous mis en situation de travail au sein des AI : de fait, à peine un salarié sur deux est mis à disposition d'utilisateurs chaque mois ; selon les chiffres de la DARES, en 2008, seuls 46% des salariés en CDD en fin de mois avaient été mis à disposition d'un utilisateur au cours du mois²¹.

■ Public

Les AI accueillent des publics relativement éloignés de l'emploi cumulant faible niveau de qualification et problématiques sociales. A la différence des salariés d'un ACI, l'encadrement de l'AI et son mode d'intervention selon le principe de la « mise à disposition » impliquent un certain degré d'autonomie des salariés puisqu'ils doivent pouvoir intervenir seuls au domicile du particulier ou dans les locaux d'une entreprise. Contrairement aux AI qui bénéficient d'un financement global « à l'accompagnement », le financement au « poste d'insertion » des EI permet un renforcement des moyens et un accompagnement plus étroit qu'en AI. Au regard des différents entretiens réalisés auprès d'associations intermédiaires, le public d'une AI est majoritairement féminin, et la moyenne d'âge se situe aux alentours de 40-45 ans. Les freins régulièrement rencontrés par les publics accueillis sont, selon les associations intermédiaires, la mobilité et la maîtrise de la langue française. Certaines structures ont ainsi travaillé en partenariat avec Pôle emploi en amont de l'entrée au sein de l'IAE pour que les consignes des tests d'orientation soient données à l'oral.

« Nous en tant que structure d'insertion sur (X), on a travaillé avec Pôle emploi il y a quatre/cinq ans pour adapter les tests d'orientation vers certains métiers pour faire en sorte que les consignes soient données oralement et de façon très simple pour que les femmes puissent réussir les tests même si elles maîtrisaient très mal le français. On s'apercevait que techniquement, il n'y avait pas de problème, qu'elles étaient capables de les réaliser mais à condition qu'on prenne le temps de s'exprimer dans un vocabulaire simple et qu'on ne leur donne pas les consignes à lire et ça nous on peut le faire ». (Directrice d'une SIAE)

La grande majorité sont des femmes seules sans enfant ou des familles monoparentales n'ayant aucune expérience dans le secteur des services à la personne. Toutefois, certaines AI mentionnent la présence d'un certain nombre de femmes d'origine étrangère dont les problèmes linguistiques constituent un frein à l'intégration sur le marché du travail mais qui disposent d'un diplôme qualifiant dans leur pays d'origine.

Les chiffres de l'enquête de la DARES établissent un pourcentage de bénéficiaires du RSA sur les entrants au sein de l'AI proche du tiers. Ce pourcentage est nettement plus élevé dans les ACI.²²

²¹ DARES, « L'insertion par l'activité économique en 2008 », n°019, mars 2011.

²² « Les ACI, qui recrutent majoritairement en CAV, contrat destiné aux allocataires de minima sociaux, comptent 67% d'allocataires du RMI, de l'ASS ou de l'API parmi leurs nouvelles embauches contre moins de 26% pour les AI ». Source : DARES, « L'insertion par l'activité économique en 2008 », *DARES Analyses*, n°019, mars 2011.

Les durées de parcours sont très variables, ainsi l'AI accueille parfois des publics possédant un niveau IV ou même III dont le passage en AI peut être très bref lorsqu'il est lié à une difficulté conjoncturelle.

■ Positionnement sur les métiers des services à la personne

Les AI constituent un acteur historique du secteur. Elles sont reconnues dès 1987 et ont un double objectif d'insertion des publics en difficulté et de création d'activités dans le champ des services à la personne.

Selon les chiffres de la DARES, **en 2008, quatre AI sur cinq étaient conventionnées au titre des services à la personne.**

Les particuliers sont les premiers clients des associations intermédiaires : ainsi en 2008, 49% des 21,5 millions d'heures effectuées par les salariés en insertion en association intermédiaire se sont déroulées auprès de particuliers. Les mises à disposition auprès des collectivités locales, établissements publics et associations représentent une part relativement faible²³.

L'activité économique des AI étant avant tout une activité support à l'insertion de publics peu qualifiés, celles-ci se positionnent sur les activités relevant de l'agrément simple ne requérant aucun titre ou diplôme²⁴. L'instruction de la DGEFP du 11 octobre 2005 précise d'ailleurs que les associations intermédiaires peuvent intervenir au domicile de personnes âgées de plus de 60 ans pour des tâches d'entretien du cadre de vie (maison et jardin) n'impliquant aucun contact avec la personne aidée.

Tout comme les EI, les AI sont soumises au droit commun, et aucune disposition ne les empêche de demander l'agrément qualité dans la mesure où elles peuvent justifier d'un personnel qualifié tel que défini par le cahier des charges régissant l'agrément qualité. De nombreuses fédérations de l'IAE s'opposent cependant régulièrement à cette possibilité. Elles considèrent qu'une AI n'est pas légitime pour demander l'agrément qualité pour deux raisons : d'une part parce qu'elles considèrent que leur mission première est l'insertion de publics éloignés de l'emploi, alors que l'agrément qualité suppose un personnel qualifié. D'autre part, car leur mode d'intervention (mise à disposition) ne convient pas pour ce type d'activité : généralement, lorsqu'une activité nécessite l'intervention d'un personnel qualifié, ce qui est le cas des activités relevant de l'agrément qualité, la logique de prestation de service, qui donne lieu à un système de tarification spécifique, prévaut sur celle de mise à disposition.

²³ DARES, « L'insertion par l'activité économique en 2008 », *DARES Analyses*, n°019, mars 2011.

²⁴ Les activités relevant de l'agrément simple : entretien de la maison et travaux ménagers ; petits travaux de jardinage ; prestations de petit bricolage ; soutien scolaire, ou cours à domicile ; assistance informatique et Internet à domicile ; préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ; livraison de repas à domicile* ; collecte et livraison à domicile de linge repassé* ; livraison de courses à domicile* ; soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes ; maintenance, entretien et vigilance temporaires à domicile, de la résidence principale et secondaire ; accompagnement d'enfants de plus de trois ans dans leurs déplacements* ; assistance administrative à domicile ; activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services à la personne ; soins esthétiques à domicile pour les personnes dépendantes.

* à la condition que cette prestation fasse partie d'un bouquet de services effectués à domicile.

En termes de situation économique, les AI interrogées mentionnent toutefois une baisse du volume de leur activité sur les services à la personne. Elles justifient notamment cette baisse par les effets du plan Borloo de 2005 qui ont accru la concurrence entre les acteurs du secteur.

2.2.4. Les Entreprises d'Insertion (EI) : peu de structures positionnées sur le secteur

■ Activité

L'activité économique support de l'insertion des salariés est la production et la vente de biens et de services marchands. Contrairement aux ACI, les EI sont positionnées sur le secteur concurrentiel. Elles sont soumises à la réglementation du marché au même titre qu'une entreprise classique. Elles sont traditionnellement concentrées dans le secteur du bâtiment mais interviennent également sur des activités économiques variées telles que : l'entretien et l'aménagement des espaces verts, récupération-recyclage, nettoyage, restauration...

■ Public

Bien que les domaines d'intervention des EI soient identiques à ceux d'une entreprise classique, le public n'est pas le même. Contrairement aux salariés d'une entreprise classique qui disposent de qualification, d'expérience et d'adaptabilité, le public des EI ne possède pas ces acquis. Des coûts de formation supplémentaires sont donc nécessaires bien qu'il s'agisse tout de même de salariés qui arrivent au terme de leur parcours d'insertion et sont donc plus autonomes et bientôt prêts à accéder à un emploi dans une entreprise « classique ».

Au niveau national, on observe qu'en 2008, 62,3% des salariés nouvellement embauchés en EI étaient des hommes. A l'inverse, 60% des salariés nouvellement embauchés en AI étaient des femmes²⁵.

■ Positionnement sur les SAP

En général, les EI se positionnent peu sur les activités de services à la personne. Toutefois, nous avons réalisé plusieurs entretiens auprès d'EI afin d'identifier leurs logiques d'action. Les entretiens ont montré que la structuration en EI ou AI était avant tout un choix résultant de la volonté du fondateur ainsi que des configurations locales. Les contextes locaux influent sur le choix de positionnement de la SIAE. Certaines structures font le choix de se constituer en EI tandis que d'autres le souhaiteraient mais n'en ont pas la possibilité. L'une des plus-values de l'organisation sous forme d'EI est, selon les responsables de structures interrogés, la possibilité d'offrir un encadrement sur le terrain plus étroit que celui de l'AI en raison de la nature et du montant de

²⁵ DARES, « L'insertion par l'activité économique en 2008 », *DARES Analyses*, n°019, mars 2011.

l'aide accordée par l'Etat. Les EI bénéficient d'une aide au poste d'insertion et les AI d'une aide à l'accompagnement²⁶.

Contrairement aux AI, il se peut qu'une EI positionnée sur les services à la personne demande l'agrément qualité. Ces dernières sont soumises au droit commun et aucune disposition ne les empêche de demander l'agrément qualité dans la mesure où elles peuvent justifier d'un personnel qualifié tel que défini par le cahier des charges régissant l'agrément qualité. Toutefois, cette pratique ne fait pas l'unanimité au sein des EI. Certaines considèrent en effet qu'elles n'ont pas vocation à demander l'agrément qualité.

« Jusqu'en 2007, l'EI avait l'agrément simple et l'agrément qualité, mais moi j'ai jamais souhaité intervenir sur l'agrément qualité, et il y avait aussi un positionnement au niveau du département en 2006 qui remettait en question l'agrément qualité dans les structures d'insertion par l'activité économique, ce que je partageais complètement. Je ne vois pas comment on peut intervenir auprès de personnes dépendantes, personnes âgées ou personnes handicapées ou avec des enfants de moins de trois ans en étant soi-même en grande précarité. Je n'ai pas renouvelé l'agrément qualité donc l'EI est sur des activités d'agrément simple qui sont le ménage, le repassage, les courses, les vitres ». (Directeur d'une entreprise d'insertion et d'une association d'aide à domicile)

2.2.5. Les Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI) : le secteur des SAP investi de façon très marginale

■ Activité

Les ETTI peuvent être des associations ou des entreprises commerciales. Les ETTI sont des structures qui peuvent être créées par des AI, des EI mais aussi des entreprises d'intérim classiques. Elles sont soumises à l'ensemble des règles relatives au travail temporaire. Elles fonctionnent de la même manière qu'une agence d'intérim, selon le principe de la double contractualisation : l'ETTI conclut un contrat de mise à disposition avec une entreprise cliente et un contrat de mission avec le salarié en insertion. Les emplois proposés relèvent du domaine de la manutention, du bâtiment, de l'entretien et du nettoyage.

■ Public

Il s'agit de personnes en fin de parcours d'insertion capables d'intégrer rapidement une entreprise. Le passage en ETTI leur permet de capitaliser une expérience professionnelle.

²⁶ Les EI bénéficient d'une aide au poste d'insertion qui prend en charge la rémunération et l'accompagnement des salariés agréés et embauchés par l'EI. Le montant de cette aide est de 9681 euros par poste à temps plein.

Les AI bénéficient d'une aide à l'accompagnement qui n'est pas attribuée systématiquement et dont le montant varie en fonction du projet d'accompagnement de l'AI. L'aide annuelle maximale de l'Etat est de 30 000 euros par association, quel que soit le nombre de salariés en insertion.

■ Positionnement sur les SAP

Les ETTI ne sont pas positionnées sur les SAP ou de façon très marginale. Comme les AI, elles mettent leurs salariés à disposition d'autres utilisateurs mais proposent des missions qui s'adressent peu aux particuliers, pour des raisons qui tiennent notamment au coût de gestion associé à des contrats multiples et de petite taille. Elles proposent surtout des missions de travail temporaire pour les entreprises et les collectivités locales. Les salariés sont largement positionnés sur des emplois de type industriel ou du bâtiment.

2.2.6. Conclusion : un positionnement hétérogène des structures sur le secteur

Les Associations intermédiaires (AI), et dans une moindre mesure, les Entreprises d'insertion (EI), sont les seules véritables acteurs de l'IAE à se positionner sur le secteur des SAP : le public des ACI présente en effet des difficultés qui ne sont pas compatibles avec le caractère interpersonnel des métiers du secteur, tandis que le modèle économique des ETTI ne leur permet pas de rentabiliser des interventions ponctuelles chez les particuliers. En revanche, les AI et EI pourraient constituer des leviers intéressants pour l'insertion des publics éloignés de l'emploi dans le secteur des SAP. C'est ce que nous allons chercher à comprendre dans le chapitre qui suit.

Figure 14 Résumé du fonctionnement des différentes SIAE

	Ateliers et chantiers d'insertion (ACI)	Associations intermédiaires (AI)	Entreprises d'insertion (EI)	Entreprises de travail temporaires d'insertion (ETTI)
Modalités d'intervention	Salariés participant à la production de biens et services « d'utilité sociale ».	Salariés mis à disposition d'associations, collectivités locales, entreprises et particuliers pour la réalisation de services.	Salariés participant à la production de biens ou de services commercialisés.	Salariés mis à disposition d'entreprises clientes afin d'effectuer des missions d'intérim.
Contrat de travail/de mise à disposition	Contrat aidé. Durée moyenne de parcours : 6 mois.	CDI à temps partiel ou CDD. Durée maximale de parcours : 24 mois	CDD. Durée maximale de parcours : 24 mois.	Contrat de travail temporaire ou contrat de mission. Durée maximale de parcours : 24 mois
Missions et public cible	Public majoritairement masculin-66,4%. Premier niveau du parcours d'insertion de la personne. Public peu autonome et peu productif dont le parcours en ACI constitue généralement la première expérience professionnelle.	Public majoritairement féminin-60%. Public en capacité d'intervenir au domicile de particuliers. Encadrement moins étroit que l'ACI ou l'EI.	Public majoritairement masculin-62,3%. Réentraînement au rythme du travail, formation. Public plus autonome que celui des ACI mais qui manque d'expérience et d'adaptabilité pour travailler dans une entreprise classique.	Public majoritairement masculin-71,6%. Personnes en fin de parcours d'insertion capables d'intégrer rapidement une entreprise classique.
Positionnement sur les activités de services à la personne	Essentiellement des activités de repassage et nettoyage industriel s'effectuant au sein de l'atelier et ne nécessitant pas d'intervention au domicile de particuliers.	<u>Cœur de l'activité.</u> 4 AI sur 5 sont conventionnés au titre du service à la personne	Très concentrées dans le secteur du bâtiment, <u>elles peuvent également intervenir sur le secteur des services à la personne</u> mais sont beaucoup moins positionnées sur ce secteur que les AI.	Non positionnées sur les services à la personne ou de façon très marginale.

2.3. Les services à la personne dans le secteur de l'IAE (AI et EI) : d'une « activité support » à l'exercice d'un métier

2.3.1. Une activité support de l'insertion

Bien que positionnées sur le secteur concurrentiel, et plus spécifiquement sur les activités de service à la personne, les AI et EI se positionnent comme des « sas » vers le marché du travail, leur objectif étant la remise à l'emploi, l'activité économique proposée n'étant qu'une activité support de l'insertion socio-professionnelle des salariés. Cette activité support vise la remobilisation et la restructuration personnelle du salarié - reprise de confiance en soi et apprentissage des codes sociaux propres au milieu de l'entreprise - tout en testant une aptitude professionnelle dans un secteur d'activité donné. L'IAE est une transition dans leur parcours, l'objectif étant qu'ils en sortent et rejoignent le marché du travail classique. L'objectif de l'IAE est donc la construction ou la consolidation du projet professionnel du salarié, pendant la durée de son parcours. Ainsi, au terme du parcours d'insertion en AI/EI, certains salariés manifesteront la volonté d'occuper un emploi dans les services à la personne tandis que d'autres s'orienteront vers d'autres secteurs.

« L'activité économique dans une structure d'insertion n'est qu'une activité support, c'est-à-dire que peu importe le domaine dans lequel la personne va travailler dans un premier temps, on va être vraiment sur de la remise à l'emploi. A partir du moment où on va pouvoir diagnostiquer un projet professionnel et finalement orienter la personne vers un projet professionnel, et s'il s'avère que c'est les services à la personne, dans ce cas-là, il va y avoir une démarche d'accompagnement, de montée en compétences dans le secteur qui va être mise en place ». (Responsable d'une fédération nationale de l'IAE)

2.3.2. Un accompagnement socio-professionnel renforcé

La mise en situation d'emploi de salariés en insertion suppose un rythme de travail adapté et un encadrement spécifique.

L'intervention à domicile pose une double difficulté : savoir gérer la relation avec le particulier et être autonome dans ses fonctions en l'absence d'un cadre collectif. Les SIAE proposent ainsi un cheminement par étape pour lever ces obstacles potentiels.

Les modalités concrètes d'accompagnement des salariés en insertion varient d'une AI/EI à l'autre et d'un territoire à l'autre. Les entretiens réalisés auprès d'AI et d'EI ont permis de distinguer plusieurs étapes dans le processus d'accompagnement des salariés vers les métiers des services à la personne :

- Des périodes d’immersion et d’observations avec les salariés-tuteurs de la SIAE.
- Un accompagnement systématique du salarié chez le particulier le premier jour par un encadrant ou coordinateur technique.
- L’organisation du planning et l’aide à la préparation des trajets et itinéraires de l’intervenant par le coordinateur technique. Objectif : apprendre à gérer ses déplacements et être ponctuel.
- La possibilité d’organiser des contrôles aléatoires pour tester les aptitudes du salarié en insertion et contrôler la qualité de réalisation des prestations.
- Des modules de formation technique.
- L’adaptation du volume d’heures de travail à la demande du salarié
- Un accompagnement psychologique en cas de décès du particulier chez lequel le salarié intervenait.
- Des groupes de paroles collectifs sur différentes thématiques propres au secteur (maladie d’Alzheimer...), qui permettent également aux salariés de partager leurs expériences et bonnes pratiques.

A noter : la supervision systématique par un encadrant ou coordinateur technique ainsi que les temps d’échange collectifs permettant de recréer du collectif et de rompre avec l’isolement de la fonction d’intervenant à domicile.

Partant du constat que les difficultés périphériques des salariés (logement, santé, endettement, mobilité...) peuvent être des facteurs de décrochage, au-delà de leur motivation, les SIAE prévoient un accompagnement socio-professionnel systématique.

Des remises à niveau dans certaines matières (français, mathématiques...) sont proposées aux salariés, la maîtrise de la langue française étant l’un des principaux freins des publics accueillis au sein d’une association intermédiaire.

Des partenariats avec des auto-écoles sont également développés pour lever les freins à la mobilité qui constitue une problématique majeure.

« Dans notre secteur, si les gens sortent avec une qualification mais n’ont pas le permis, ça ne sert à rien. Elles n’auront pas de travail. Le premier critère pour les structures d’aide à domicile qui recrutent ici, car on est quand même dans un département rural, c’est un permis de conduire avant la qualification donc on travaille aussi forcément en parallèle la mobilité avec la qualification ».
(Directrice d’une entreprise d’insertion)

Cet accompagnement permet de sécuriser le parcours du salarié afin que ses difficultés sociales n'entraient pas son parcours d'insertion.

L'objectif de cet accompagnement renforcé est de permettre le retour à l'emploi sur le marché du travail ordinaire, l'IAE n'étant qu'une transition dans le parcours de la personne. Toutefois, l'une des critiques récurrentes faite à l'IAE est qu'elle constitue un marché du travail fermé et peine à insérer ses salariés sur-accompagnés sur le marché de l'emploi classique. Selon une étude de la DARES²⁷, d'après les déclarations des employeurs : 41,8% des personnes sorties d'une AI en 2008 sont en emploi immédiatement après leur sortie de la structure. Elaborée grâce aux entretiens qualitatifs menés auprès de différentes SIAE, la partie suivante vise précisément à identifier les passerelles permettant, pour les salariés qui le souhaitent, de transformer l'activité support en emploi sur le marché du travail classique.

2.4. Des passerelles limitées entre l'IAE et le milieu ordinaire

2.4.1. Un climat de défiance entre le secteur de l'IAE et les organismes agréés de services à la personne

La préparation à la sortie constitue un enjeu majeur pour les SIAE et leurs salariés. Selon le maillage territorial et les synergies locales, les partenariats entre SIAE et structures agréées « services à la personne » constituent une opportunité de créer de véritables filières professionnelles sur ces métiers. Se positionnant comme un vivier de recrutement potentiel, les SIAE proposent les candidatures des salariés les plus performants.

L'historique des partenariats locaux, la taille du territoire ainsi que le nombre de structures de services à la personne existantes sont autant de facteurs qui influent sur le degré de partenariat. De nombreuses AI/EI interrogées préfèrent parler de « contacts » plutôt que de « partenariats ». L'IAE reste ainsi marginalement intégrée au tissu économique. Conscientes de cette faiblesse structurelle, les fédérations intègrent dans leurs Démarches Qualité, un volet dédié à l'ouverture des partenariats et à la communication des SIAE en direction des partenaires. Les sorties vers une entreprise ou association agréée services à la personne existent, mais semblent peu nombreuses. Les points de blocage se situent aussi bien au niveau des employeurs que des salariés.

■ Un climat général de concurrence entre les structures du secteur

Les employeurs classiques ne voient pas toujours l'IAE comme un partenaire mais plutôt comme un concurrent déloyal bénéficiant d'aides publiques spécifiques²⁸. Globalement, le secteur est marqué par un contexte général de concurrence entre les structures associatives, les

²⁷ DARES, « L'insertion par l'activité économique en 2008 », *DARES Analyses*, n°019, mars 2011.

²⁸ M. Brezault, L. Gilles, C. Olm avec la collaboration de M.O. Simon, *Mobiliser les entreprises : un nouveau défi pour les acteurs de l'insertion*, Cahier de recherche du CREDOC, N° C274, 2010.

structures privées, et les structures d'insertion, même si les perceptions évoluent peu à peu. La création de passerelles est donc difficile à réaliser dans ce climat de concurrence.

« C'est aussi à nous de nous faire reconnaître auprès des structures concurrentes, en tous cas elles nous vivent de façon concurrente, elles nous le disent tout le temps, je vois à (X), « on est collègue et concurrent » à chaque fois j'entends bien et je dis « et partenaire aussi » car on est aussi un lieu pour vos recrutements futurs. Ça c'est aussi quelque chose qui n'existait pas il y a deux ans. Il y a deux ans, on était vraiment rejetés, pas connus, parce que « concurrent ». Pour nous, ça a été important aussi de changer, de travailler avec les autres, on n'est pas tout seul ». (Directrice d'une association intermédiaire et d'une entreprise d'insertion)

■ Les réticences des employeurs à embaucher des salariés en insertion

Du côté des employeurs, les attentes en termes de niveau de qualification, de compétences mais aussi d'expérience, contribuent à la frilosité du partenariat avec l'IAE. A ces attentes se mêle également une part de **méfiance à l'égard des salariés en insertion**, jugés instables et moins productifs²⁹. Une méfiance parfois confirmée par l'expérience de certains.

« On a essayé une fois mais on n'a pas continué. Car on a rencontré des problèmes de disponibilité et de mobilité. On veut participer au développement économique de la zone mais c'est vrai que c'est très dur. » (Directeur d'une structure privée de services à la personne)

« Les partenariats sont très ponctuels, très ponctuels [...] C'est sûr qu'il n'y a pas une volonté farouche d'aller chercher dans le vivier des SIAE [...] ça reste du ponctuel, du cas par cas, si ça marche une fois on refait une deuxième, si la deuxième est mauvaise ce n'est pas sûr qu'on ait une troisième. Il y a un espèce de truc bizarre quand même, c'est-à-dire qu'à la fois ça semble accessible à des gens qui n'ont pas de qualification, ça peut être parfois le cas mais par ailleurs la demande des structures, pas d'insertion mais des structures en général qui font du service à la personne et des clients est quand même pour avoir des gens compétents et qualifiés donc il y a un fossé entre les deux et nous on essaie de combler le fossé, enfin pas le combler car il ne faut pas être trop ambitieux mais faire des ponts au-dessus du fossé pour que certaines personnes qu'on a chez nous, grâce à l'accompagnement, au suivi technique, à des formations internes et qualifiantes, qu'on arrive à les faire passer dans des structures classiques on va dire. Le pas est grand et parfois il y a des retours en arrière ». (Directeur d'une association intermédiaire et d'une entreprise d'aide à domicile)

Il faut également souligner que **les logiques de fonctionnement des organismes agréés de services à la personne et des SIAE ne sont pas les mêmes**³⁰. Ainsi, tandis que les entreprises

²⁹ Ibid.

³⁰ Entretien réalisé avec un universitaire.

et associations classiques du secteur suivent une logique de fidélisation de leurs intervenants afin de satisfaire les attentes de leurs clients, les SIAE sont, quant à elles, dans une logique d'insertion, l'activité d'intervenant à domicile n'étant qu'une activité support à l'insertion de la personne. Le verbatim suivant illustre la difficulté des AI à concilier la demande du client de conserver le même intervenant, et leur mission première qui repose sur une logique d'insertion.

« Nous, on est toujours dans un paradoxe ; c'est qu'on a des clients qui veulent toujours la même personne et que ça ne change jamais et à côté on est entreprise d'insertion et on a des gens qui ne restent pas plus de 24 mois. Donc il faut qu'on arrive à concilier des attentes qui sont quand même assez contradictoires a priori donc c'est pas facile. C'est pour ça que nous on ne s'est pas beaucoup développé, on a aussi la concurrence et l'insertion reste quand même notre premier objectif ».
(Directrice d'une entreprise d'insertion)

Selon cette perspective, les associations et entreprises classiques de services à la personne ont davantage intérêt à embaucher un personnel qu'elles sont sûres de pouvoir fidéliser. Dans ce cadre, permettre aux salariés en insertion d'effectuer des périodes d'immersion au sein d'une structure classique de services à la personne paraît peu concevable.

■ **Les réticences des salariés à quitter le « sas » de l'IAE**

Les salariés appréhendent la sortie et rencontrent parfois des problèmes d'adaptation lorsqu'ils quittent l'AI ou l'EI. « **L'hyper-accompagnement** » offert par la SIAE peut contribuer à freiner les sorties. Il arrive que les salariés souhaitent revenir travailler au sein de l'AI/EI. Ce constat fait par les SIAE questionne à la fois le degré d'autonomie du salarié à la sortie et par conséquent le rôle de sas joué par la SIAE.

« Ça c'est une réflexion que nous avons en interne, faire attention de ne pas cocooner. L'objectif c'est l'autonomie ». (Directrice d'une association intermédiaire et d'une entreprise d'insertion)

« On sait bien que certaines freinent un peu le départ car dehors c'est plus difficile qu'ici ».
(Directeur d'une association intermédiaire et d'une association d'aide à domicile)

Les débouchés vers les organismes classiques de services à la personne sont donc peu nombreux. Pour pallier cette difficulté et partant du constat que les métiers des services à la personne offraient des conditions de travail peu attractives, les SIAE ont créé leur propre organisme agréé de services à la personne.

2.4.2. La création par les SIAE de structures « post-insertion » : un prolongement qui n'a qu'un temps

La création de structures « post-insertion » par une AI ou une EI permet d'établir un lien immédiat entre la fin du parcours au sein de la SIAE et l'accès à un emploi dans une structure classique agréée « services à la personne ».

Créées par les SIAE mais ne relevant plus de l'agrément insertion, ces structures peuvent adopter différents statuts : association, SARL... Il existe une multitude de formes d'organisation au niveau local. Ces structures ne relèvent plus du champ de l'IAE, bien qu'elles aient été créées pour entretenir des liens étroits avec la SIAE d'origine.

■ Le réseau des Proxim'Services

Le réseau des Proxim'Services créé par le Coorace a initié la création de ce type de structure à partir de 1992. Il compte aujourd'hui 31 associations et entreprises d'aide à domicile.

A l'origine, la création des Proxim'Services répondait à deux objectifs principaux :

- Pérenniser les emplois de services à la personne exercés au sein des SIAE.

Le secteur étant encore peu développé au début des années 1990 (les associations intermédiaires ont été reconnues en 1987), il existait à l'époque de la création des Proxim'services peu d'organismes agréés de services à la personne donc peu d'opportunités pour les SIAE de nouer des partenariats avec des structures d'aide à domicile existantes, et peu de possibilités pour les salariés de poursuivre l'exercice de l'activité à la sortie de la SIAE.

- Créer une structure agréée « services à la personne » tout en gardant une philosophie proche de celle de l'IAE.

Il s'agissait de créer un type de structure qui ne relevait plus de l'IAE mais qui offrait des conditions de travail et un encadrement plus étroit qu'une structure classique. Cet encadrement renforcé permettait de pallier les conditions de travail particulièrement difficiles du secteur : horaires décalés, isolement de la fonction...

« Il y a eu, fin des années 1990, la création de ces structures post-insertion et très vite l'idée ça a été de dire : nous on veut faire autre chose que ce qu'on peut voir dans le secteur des services à la personne donc on va créer une marque. Cette marque a été créée en 1992, l'idée c'est d'avoir un minimum de qualité dans ce type d'association ». (Responsable d'une fédération nationale de l'IAE)

« Je pense que c'est une question de philosophie générale c'est-à-dire que ces structures ne trouvent pas immédiatement, dans le paysage existant, d'autres structures qui auraient la même philosophie pour proposer des solutions pour les personnes en difficultés. » (Directeur d'une association d'aide à domicile)

■ Des initiatives locales variables selon les territoires

Certaines AI et EI ont également créé leur propre structure d'aide à domicile, indépendamment du réseau des Proxim'Services. A la différence des Proxim'Services, dans la plupart des cas, le directeur de la SIAE est également directeur de la structure nouvellement créée ce qui renforce la collaboration. Les entretiens réalisés auprès d'EI et AI montrent que l'opportunité de créer une telle structure dépend des territoires. Ainsi, parmi les hypothèses avancées, la pertinence d'une telle structure serait plus forte dans les grandes villes où le nombre trop important de structures de services à la personne ne permettrait pas de tisser des partenariats et passerelles avec les acteurs classiques de l'aide à domicile.

Ce type d'initiative constitue également une opportunité, pour l'AI/EI créatrice, de mobiliser l'ensemble des savoir-faire capitalisés et de **créer elles-mêmes des débouchés pour leurs salariés**. En créant une nouvelle structure qui ne relève plus de l'IAE, elles sortent de leur logique d'insertion et de mise à disposition. Elles parviennent ainsi à se positionner comme un acteur du secteur à part entière, délivrant des prestations au même titre que les autres associations et entreprises d'aide à domicile.

« On avait vraiment un double objectif : créer un terrain d'emploi favorable qui permette d'insérer des personnes en fin de parcours d'insertion en fonction du projet professionnel autour des services à domicile, de la formation et aussi de pouvoir les intégrer dans nos structures. (Directeur d'une entreprise d'insertion et d'une association d'aide à domicile)

■ Des relations distendues entre les SIAE et les organismes de services à la personne relevant de l'agrément qualité, du fait du manque de qualifications des salariés

A première vue, les structures créées par les AI apparaissent comme des débouchés immédiats entre l'AI et le marché du travail ordinaire. Or, le discours des acteurs de terrain souligne **le décalage progressif, sur certains territoires, entre les associations agréés « services à la personne » et les AI et EI qui en sont à l'origine**. La principale raison évoquée est l'incompatibilité des attentes : le manque de qualification des salariés sortants de l'AI ne permet pas de répondre à l'exigence de personnel qualifié des organismes d'aide à domicile, dont la plus grande partie de l'activité relève de l'agrément qualité. A l'inverse, les structures qui ont conservé un positionnement sur des activités relevant de l'agrément simple continuent à être des passerelles directes vers l'emploi classique et recrutent quasi-exclusivement les salariés de la SIAE. Ce constat concerne aussi bien les Proxim'Services dont on peut penser que la structuration en réseau sous une marque dès les années 1990 a pu contribuer à l'éloignement avec la SIAE, que les structures post-insertion créées récemment et non structurées en réseau au niveau national.

« Il y a eu plusieurs tentatives de faire sortir des salariés de l'AI sur la SARL, ça n'a pas toujours été très facile parce qu'on est plus dans l'insertion, la clientèle demande autre chose. Pour la garde d'enfants par exemple, c'est vrai qu'il y en a qui étaient un petit peu juste, trop juste même. Il y en a pas mal qui sont passés par la SARL mais qui ne sont pas vraiment restés et puis maintenant dans le cadre de l'agrément qualité, on préfère recruter des gens qui ont de l'expérience, une

qualification donc on travaille pas mal avec des gens qu'on accompagne en centre de formation, qu'on accompagne à la VAE donc pour nous c'est une source d'embauche mais on reste ouverts aux salariés de l'AI ». (Directeur d'une association intermédiaire et d'une entreprise d'aide à domicile)

Par ailleurs, ces difficultés de rapprochement avec les structures relevant de l'agrément qualité tiennent parfois au manque de motivation des salariés pour exercer le métier d'aide à domicile (voir 2.5.2.).

■ Des relations distendues qui tiennent également à des « soupçons » de concurrence

Contre toute attente, le climat général de concurrence décrit précédemment se retrouve également entre les structures d'insertion et celles créées au départ pour faire le lien avec les SIAE. Cette tension se retrouve surtout dans les structures où le directeur de la SIAE n'est pas le même que celui de l'organisme de services à la personne. Ces deux types de structures mentionnent leurs objectifs de pérennité et de rentabilité propres, ainsi que le contexte de concurrence accru par la loi de 2005, comme facteurs supplémentaires participant à l'effritement de leurs relations. Bien qu'elles bénéficient d'aides publiques, les SIAE doivent assurer leur équilibre financier tout en remplissant leur mission d'insertion sociale et professionnelle des publics éloignés de l'emploi. Cette tension entre impératifs économiques et mission sociale conduisent certaines SIAE à garder en insertion certains salariés ayant acquis compétences et expérience, et à proposer ainsi des prestations moins chères qu'une structure classique

« On assiste à des dissensions entre les AI et [X] parce qu'après la phase de création et d'enthousiasme il y a des retours en termes de soupçons de concurrence ; il faut que politiquement les Conseils d'administrations se battent dans le bon sens du terme pour que la philosophie l'emporte sur de petites considérations générales. Il y a très souvent des soupçons de concurrence et nous ici on n'en est pas complètement exempts. C'est d'ailleurs pour ça que je vous disais qu'au départ il y avait quatre AI, il y en a une qui a demandé son agrément qualité pour carrément entrer en concurrence avec nous ». (Directeur d'une association d'aide à domicile)

2.4.3. L'emploi direct auprès de particuliers : un débouché possible ?

Plus caractéristique des EI que des AI, la relation construite progressivement entre le salarié et le client peut conduire à un emploi de gré à gré pour le salarié à la sortie de l'EI, notamment pour accomplir des activités de ménage. La volonté du client de garder le même intervenant lorsque la relation de service se déroule bien et, du côté du salarié, la perspective d'avoir un emploi directement en sortant de la SIAE auprès d'un client avec qui la relation est déjà établie, sont autant de facteurs qui font du gré à gré un débouché potentiel des salariés en insertion. Lorsque la relation ne se poursuit pas avec le même client, de nombreux directeurs de SIAE déclarent aider leurs salariés à trouver un employeur en gré à gré pour celles qui souhaitent s'orienter vers les services à la personne, les opportunités étant nombreuses.

« Le régime concurrentiel auquel nous sommes confrontés sur le terrain fait qu'aujourd'hui la prime est à celui qui est le moins cher d'autant plus qu'à ce petit jeu ce sont les emplois directs, de gré à gré, qui finalement tirent leur épingle du jeu et constituent finalement l'offre plus importante de prestations ». (Responsable fédération régionale d'associations sanitaires et sociales)

Mais alors que le gré à gré représente une possibilité non négligeable de déboucher vers l'emploi pour les personnes en fin de parcours d'insertion au sein d'une EI, il représente paradoxalement **une modalité d'emploi pouvant fragiliser le salarié**, dans la mesure où il requiert un **fort degré d'autonomie** : organisation et gestion du planning, mobilité, recherche de nouveaux clients... Dans le même temps, les EI mentionnent le fait qu'à travers l'accompagnement de leurs salariés, elles accompagnent également les clients. Les modalités d'encadrement du salarié (présentation du salarié au client...) permettent de créer une **relation de proximité avec le client**. Il arrive régulièrement que le client demande des conseils à l'EI pour l'établissement du nouveau contrat de travail du salarié. La relation de gré à gré est donc fondée sur un certain nombre de règles qui ont été établies en amont, pendant le parcours d'insertion. **Les SIAE peuvent donc contribuer à structurer la relation de gré à gré.**

« Elles sont en relation avec des clients, là je parle plus du ménage, les clients sont contents, il y a des habitudes qui sont prises. Au bout d'un an ou deux ans on appelle les clients et on leur demande s'ils souhaitent avoir une autre salariée mais il y a aussi l'opportunité qu'ils embauchent la salariée en fin de parcours ; ça veut dire que les passerelles fonctionnent et un client sur trois embauche la salariée donc nous, contre nature, nous savons que c'est aussi une perspective de pérennité que les salariés soient embauchés par les clients. C'est vrai que ce ne sont pas non plus les mêmes, on a formé les clients et aussi la salariée, ce n'est plus un gré à gré qui s'ignore donc on a amené à minima des règles de fonctionnement sur le respect des horaires. D'ailleurs beaucoup de clients nous demandent des conseils sur quel est le tarif horaire à pratiquer, ils s'interrogent quand même sur comment ils vont mener leur affaire d'employeur mais du coup on favorise aussi beaucoup le gré à gré ». (Directrice d'une association intermédiaire et d'une entreprise d'insertion)

Les déclarations de certaines EI/AI apportent tout de même une nuance. Il arrive régulièrement qu'employeurs et salariés ne parviennent pas à gérer leur relation de gré à gré et finissent par se tourner à nouveau vers la SIAE : le salarié pour signer un nouveau contrat de mise à disposition et le particulier pour engager un nouvel intervenant.

« On a des expériences où parfois certaines partent avec nos clients mais au bout de sept ou huit mois, on voit les clients revenir car ils ne mesuraient pas forcément ce que c'était de devenir employeur jusqu'au jour où les difficultés se présentent. Et les salariés de multiplier les contrats de travail, au final elles ont un peu de mal à gérer donc elles reviennent ». (Directeur d'une entreprise d'insertion et d'une association d'aide à domicile)

2.5. Un accès limité aux métiers de l'aide à domicile

2.5.1. La formation : un levier d'insertion difficile d'accès

Les salariés en fin de parcours d'insertion, ayant formulé un projet professionnel dans le secteur des services à la personne, peuvent également s'engager dans un projet de formation afin d'obtenir un titre qualifiant et de progresser vers les métiers de l'aide à domicile (titre d'assistante de vie, voire DEAVS ou Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale). Des partenariats entre SIAE et organismes de formation, notamment l'AFPA, permettent de faciliter l'accès à la formation. Sur certains territoires, des partenariats avec Pôle emploi ont même permis de mettre en place des actions de formations préalable à l'embauche au sein de la SIAE.

« Avant, dans notre département, on pouvait recruter par petits groupes et donc on formait les gens, les gens avaient un statut et une rémunération, c'était confortable pour tout le monde. Maintenant on est amené à recruter des gens qu'on ne forme pas avant de mettre au travail donc on a des déboires aussi avec les clients car on s'aperçoit que les gens même s'ils ont un peu d'expérience, il y a plein de codes ou de repères qu'ils n'ont pas et ça on s'en aperçoit dans le travail alors que sinon on pourrait le voir pendant le temps de formation, on pouvait essayer d'en parler, de changer ça mais maintenant c'est plus possible ». (Directrice d'une entreprise d'insertion)

Mais outre les questions de financement, des freins importants sont rencontrés pour accéder à la formation, qui sont principalement de deux types : **le niveau scolaire (problèmes linguistiques, d'expression écrite...)** et **la disponibilité des intervenants**.

« Parfois aussi quand elles se débrouillent un peu seules, on s'aperçoit qu'elles ne passent pas les tests d'entrée parce que les formations vont exiger que les personnes parlent parfaitement le français, sachent lire et écrire ce qui n'est pas le cas de 100% de nos salariés donc il y a souvent un problème de formation pas adaptée à des publics non francophones ou de niveau inférieur à 5 ». (Responsable d'un réseau d'associations intermédiaires et entreprises d'insertion)

Ainsi, bien qu'il existe des exemples de parcours ascendants de l'AI/EI vers le DEAVS, voire même le diplôme d'aide-soignant - certaines AI travaillant à la mise en place de partenariats avec le secteur médico-social -, **ces parcours ne sont effectifs que pour une très faible minorité**. La plupart des sorties vers la formation ou VAE se font sur des validations partielles de titre³¹ ou l'obtention du diplôme d'assistante de vie aux familles. Le DEAVS reste très peu accessible aux publics de l'IAE dont les problèmes de maîtrise de la langue française (lecture, expression écrite...) constituent un obstacle à la réussite des épreuves écrites.

³¹ Voir encadré sur la formation.

« Déjà d'être dans l'AI, de se former, de se positionner sur les CCP voire d'aller sur les titres, déjà bravo. Le DEAVS, ça c'est dans une deuxième vie ». (Directeur d'une association intermédiaire et d'une entreprise d'aide à domicile)

« Les prérequis du DEAVS sont quand même assez élevés. Il y en a très très peu qui arrivent au DEAVS. La plupart c'est celles qui ont fait des études à l'étranger dans leur pays d'origine et donc qui ont « appris à apprendre » donc c'est vraiment très très peu. On a beaucoup plus de résultats sur le titre d'assistante de vie qui est le niveau inférieur ». (Directeur d'une entreprise d'insertion et d'une association d'aide à domicile)

Certains directeurs estiment qu'il serait judicieux de proposer des **modules préparatoires** à l'entrée en formation, afin de permettre aux salariés de disposer de savoirs et de compétences « de base ».

« On a des salariés qui ont envie d'être sur ce métier mais qui n'ont pas le niveau, qui n'ont pas la qualification et pour lesquelles nous, en deux ans, on n'arrivera pas à les monter à ce niveau, à cette qualification. C'est pour ça que pour moi, il est important qu'on arrête de penser à la « qualif' », il y a aussi en amont plein de micro modules qui doivent être faits sur les savoir-être, les savoir-faire, sur la relation à soi, la relation à l'autre... Ce sont des bases et elles n'ont pas toutes ces bases-là, même dans le secteur classique parce qu'il y a des personnes qui quelques fois sont là par l'ancienneté et qui n'ont jamais fait de formation. Je pense qu'il faudrait intégrer ces minima, et après il faut intégrer le fait d'aller à la qualif', DEAVS, BEP, mais c'est galère car nos salariés ne sont pas toujours très bien avec la langue française, pour le DEAVS, il faut faire des rapports... ». (Directrice d'une association intermédiaire et d'une entreprise d'insertion)

L'idée d'un retour en formation est cependant fréquemment perçue comme un « retour à l'école », et n'est pas toujours facile à accepter pour des publics peu diplômés qui ont souvent quitté le circuit scolaire relativement tôt.

Les métiers et formations de l'aide à domicile

L'accord de branche du 29 mars 2002 définit trois catégories d'aide à domicile :

Catégorie A : l'agent à domicile

L'agent à domicile réalise des travaux d'entretien du cadre de vie et aide la personne dans des démarches administratives simples. Il intervient auprès de personnes autonomes.

Aucun diplôme n'est demandé.

Catégorie B : l'employé à domicile

Une partie des tâches sont similaires à celles de l'agent à domicile, à la différence que l'employé à domicile intervient auprès d'un public en perte d'autonomie. Les actions ne se limitent donc pas à l'entretien du cadre de vie mais concernent aussi l'aide à l'accomplissement des actes essentiels de la vie quotidienne : se lever, se coucher, s'habiller, aider à la toilette...

Plusieurs diplômes et titres permettent d'obtenir le statut d'employé à domicile :

- Les BEP et CAP du secteur sanitaire et social
- Le titre d'assistant de vie aux familles, généralement proposé par l'AFPA

Deux voies d'accès permettent d'obtenir ce titre :

- La formation initiale (formation d'environ six mois)
- La VAE

Il est également possible d'obtenir, par une démarche de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), le titre d'assistant(e) de vie qui se compose de trois certificats de compétences professionnelles :

- 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.

Il est ainsi possible de valider partiellement le titre d'assistante de vie aux familles par l'obtention d'un ou plusieurs CCP.

Ces emplois sont également ouverts aux personnes en cours d'accès du diplôme d'auxiliaire de vie sociale, par la formation soit par la VAE.

Depuis 2009, la FEPEM valide trois nouveaux certificats, à la place du Titre d'Employé familial polyvalent et de celui d'Assistant de vie aux familles. Aucun diplôme n'est demandé, ces trois certificats sont accessibles par la VAE :

- Employé familial
- Assistant de vie dépendance
- Assistante maternelle/garde d'enfants

Catégorie C : Auxiliaire de vie sociale

Niveau le plus qualifié, les fonctions de l'auxiliaire de vie sociale sont plus larges que celles des agents et employés à domicile. Elle intervient essentiellement auprès de personnes dépendantes voire très dépendantes. L'intervention de l'auxiliaire de vie sociale repose principalement sur l'accompagnement des personnes dans les actes de la vie quotidienne, les activités domestiques occupant une place beaucoup plus marginales.

Pour avoir le statut d'auxiliaire de vie sociale, il faut être titulaire du DEAVS, diplôme de référence ou de la mention complémentaire « Aide à domicile ».

- Le diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale en formation initiale (formation d'environ huit mois) ou par la VAE. L'entrée en formation initiale est conditionnée par la réussite aux épreuves écrites et orales.

- la Mention Complémentaire d'Aide à domicile

La MC Aide à domicile est un diplôme équivalent au DEAVS.

L'accès en formation est ouvert aux candidats titulaires des titres et diplômes du secteur social ou de services à la personne.

2.5.2. L'aide à domicile : une évolution possible, mais qui n'est pas toujours souhaitée

L'aide à domicile est donc accessible à un grand nombre de salariés moyennant une première qualification de type BEP ou CAP. Mais selon certains experts et acteurs du secteur, l'insertion professionnelle y est possible à la condition majeure d'en avoir la volonté, voire la vocation.

« C'est un secteur qui permet de faire un travail moins monotone, plus intéressant parce qu'il y a une compétence relationnelle qu'il n'y a pas dans le travail à la chaîne par exemple, sans avoir besoin d'une formation de bon niveau pour l'exercer, ce qui est la possibilité pour des femmes peu qualifiées, peu formées, de trouver une activité professionnelle qui est à la fois une activité utile à la société et qui si elle est organisée correctement peut trouver un intérêt, pour cela la première condition c'est d'aimer ce qu'on fait et d'aimer rendre service aux autres, ça ne se décrète pas mais si on a un peu cette forme d'état d'esprit ça peut être une bonne formule ».(Enseignant-chercheur)

L'aide à domicile auprès de personnes dépendantes ou en perte d'autonomie implique en effet une forte dimension relationnelle ainsi qu'une grande proximité avec le client, qui peuvent être valorisées par certains salariés.

« On trouve beaucoup de gens qui rencontrent des difficultés personnelles et qui vont trouver un sens à leur vie quand elles vont en aider d'autres qui ont encore plus de difficultés qu'elles, en tous cas au niveau physique ». (Responsable fédération nationale de l'IAE)

En revanche, selon les responsables de SIAE interrogés, cette voie ne constitue pas une évolution professionnelle souhaitable pour une part non négligeable de salariés en insertion.

« Je me suis rendu compte qu'il y en avait une bonne majorité qui ne souhaitait pas intervenir auprès de personnes âgées mais qui voulaient simplement se contenter d'intervenir de façon impersonnelle sur des prestations de ménage-repassage ». (Directeur d'une entreprise d'insertion et d'une association d'aide à domicile)

« Je croyais naïvement que 99% des salariés souhaitaient intervenir dans ce type de structure, à mon sens un peu plus valorisant puisqu'il s'agit d'intervenir auprès de personnes dépendantes, mais je me trompais royalement car il faut vraiment en avoir envie. » (Directeur d'une entreprise d'insertion)

2.6. Des conditions de travail peu attractives

Il faut enfin souligner que les conditions de travail peu attractives du secteur sont autant de facteurs qui peuvent décourager un certain nombre de salariés en insertion et les détourner du secteur des services à la personne, qui offre rarement des emplois à temps plein.

« Tant qu'elles n'arrivent pas à un temps plein, elles sont constamment susceptibles d'arrêter du jour au lendemain s'il y a une opportunité de temps plein qui leur est proposé y compris s'il est moins gratifiant sur le contenu du travail, moins intéressant ». (Enseignant-chercheur)

« C'est un domaine qui reste assez précaire pour les gens, c'est sûr : morcelé, précaire, voire horaires décalés et rémunérations quand même pas extraordinaires avec des exigences qui peuvent être hautes et la relation avec le client qui peut éventuellement être l'employeur, c'est pas toujours facile ». (Directeur d'une association intermédiaire et d'une entreprise d'aide à domicile)

3. LES GEIQ : UNE REPONSE AUX PROBLEMATIQUES DU SECTEUR DES SERVICES A LA PERSONNE ?

La pression exercée par les besoins de recrutement non satisfaits du secteur pousse le monde économique à se rapprocher du travail social. Les groupements d'employeurs constituent ainsi des dispositifs territorialisés qui traitent de manière coordonnée les problématiques des entreprises et celles des publics en difficulté d'insertion professionnelle. Ils tiennent compte des contraintes des employeurs en matière de flexibilité mais également de celles des salariés qui recherchent la sécurité de l'emploi pour garantir la stabilité de leurs ressources. Les Groupements d'employeurs pour l'Insertion la qualification (GEIQ) tentent d'aller plus loin dans le service rendu aux entreprises et dans la sécurité offerte aux salariés.

Face aux problématiques majeures du secteur des services à la personne que sont le temps partiel subi et le multi-salariat, le développement des GEIQ dans le secteur des services à la personne peut-il représenter une réponse efficace ?

3.1. Présentation générale des Groupements d'employeurs pour l'Insertion et la qualification (GEIQ)

Les groupements d'employeurs permettent aux entreprises de se regrouper pour employer une main-d'œuvre qu'elles n'auraient pas, seules, les moyens de recruter. Les salariés du groupement d'employeurs effectuent des périodes de travail successives auprès de chacune des entreprises adhérentes au groupement.

Les **groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ)** ne se distinguent pas des autres groupements d'employeurs du point de vue législatif. Seule l'adhésion à une charte nationale ("CNCE-GEIQ") autorise l'utilisation du label GEIQ. Cette adhésion doit être renouvelée chaque année et implique le respect d'un cahier des charges qui prévoit notamment :

- L'organisation de parcours d'insertion et de qualification destinés prioritairement aux publics rencontrant des difficultés d'insertion professionnelle : demandeurs d'emploi de longue durée et / ou sans qualification, bénéficiaires du RSA, personnes en situation de handicap...
- La construction d'un projet professionnel élaboré d'un commun accord entre le GEIQ et la personne recrutée : ce projet peut prendre corps au moyen de mises à disposition successives dans différentes entreprises, en particulier dans le but d'enrichir la qualification au moyen de mises en situation de travail variées et complémentaires.
- Une démarche d'alternance permettant d'associer fortement les apprentissages théoriques aux situations de travail concrètes reposant sur l'existence d'un tutorat de qualité, condition d'une formation interne au contenu réel, et sur la liaison tuteurs-formateurs organisée par le GEIQ.
- Un accompagnement social des salariés en collaboration avec les structures en charge de l'accueil et du suivi des publics en difficulté d'insertion.³²

Gage de stabilité, le GEIQ fait signer au salarié un contrat en alternance avec le groupement. Les salariés sont ensuite mis à disposition des entreprises adhérentes. Les salariés du GEIQ alternent ainsi entre formation théorique et mises en situation concrètes. Les périodes de mises à disposition dans les entreprises du GEIQ ne sont pas des missions ponctuelles, comme les missions d'intérim, mais des périodes d'acquisition de compétences s'inscrivant directement dans le parcours de qualification du salarié.

Selon les chiffres nationaux, près de 70% des contrats permettent un accès à un emploi durable. Près de 85% des contrats arrivés à terme aboutissent à l'obtention d'une qualification³³.

Les GEIQ ne sont pas des structures de l'IAE au sens de la loi de 1998. Ils mobilisent essentiellement des outils du droit commun mais bénéficient toutefois d'une aide spécifique de l'Etat pour financer la fonction d'accompagnement (voir encadré sur les GEIQ). Le Comité national

³² M. Brezault, L. Gilles, C. Olm avec la collaboration de M.O. Simon, *Mobiliser les entreprises : un nouveau défi pour les acteurs de l'insertion*, Cahier de recherche du CREDOC, N° C274, 2010.

³³ Site internet du CNCE-GEIQ : www.geiq.net

de coordination et d'évaluation des GEIQ (CNCE-GEIQ) est membre du Conseil national de l'insertion par l'activité économique (CNIAE) depuis 2005.

Le financement des GEIQ³⁴

Les GEIQ bénéficient d'aides spécifiques de l'Etat :

Ils reçoivent une aide forfaitaire à l'accompagnement pour les contrats de professionnalisation signés avec les jeunes de moins de 26 ans et les demandeurs d'emploi âgés de 45 ans et plus. Son montant est de 686 euros par personne et par an.

Ils bénéficient également de l'exonération des cotisations patronales accidents de travail et maladies professionnelles (AT-MP) pour les contrats de professionnalisation signés avec des jeunes de moins de 26 ans ou des salariés de 45 ans et plus.

Enfin, les collectivités territoriales participent au financement d'un grand nombre de GEIQ, à des niveaux variables en fonction des territoires et des publics accueillis.

■ Les plus-values du GEIQ pour les entreprises adhérentes

Les avantages pour les entreprises adhérentes sont multiples :

- Elles peuvent tester les candidats ;
- Elles ont recours à une main-d'œuvre qualifiée au moment où elles en ont le plus besoin ;
- Elles bénéficient de l'expérience acquise par les salariés dans plusieurs entreprises différentes ou, dans le cas de travaux saisonniers, de la compétence accumulée les années précédentes ;
- Elles supportent, chacune d'entre elles, les frais salariaux en proportion de l'utilisation de la main-d'œuvre, avec des frais de gestion réduits au minimum ;
- Elles sont déchargées des tâches administratives qu'occasionne normalement l'emploi d'un salarié ;
- Elles sont déchargées de la procédure de recrutement ;
- Elles mutualisent un outil de recrutement et de professionnalisation des salariés
- Elles peuvent bénéficier, de la part du groupement, d'aide ou de conseil en matière d'emploi ou de gestion des ressources humaines.³⁵

³⁴ « L'insertion par l'activité économique », *Alternatives économiques*, hors-série n°44, mai 2010

³⁵ M. Brezault, L. Gilles, C. Olm avec la collaboration de M.O. Simon, *Mobiliser les entreprises : un nouveau défi pour les acteurs de l'insertion*, Cahier de recherche du CREDOC, N° C274, 2010

■ Les plus-values du GEIQ pour les salariés

Le GEIQ garantit également aux salariés un certain nombre d'avantages :

- Ils relèvent d'un employeur unique (le groupement), ce qui est plus simple en matière de couverture sociale et d'organisation de la relation de travail que la situation du pluriactif dépendant de plusieurs employeurs ;
- Ils ont un seul contrat de travail, obligatoirement écrit, qui mentionne la liste des adhérents du groupement, c'est-à-dire des utilisateurs potentiels ;
- Ils sont couverts par une convention collective ;
- Ils bénéficient d'une plus grande sécurité d'emploi, en raison de la dimension collective du groupement ;
- Ils ont l'assurance de percevoir leur salaire même en cas de défaillance de l'un des membres du groupement, ceux-ci étant solidairement responsables des dettes contractées à l'égard des salariés³⁶ ;
- Ils accèdent à une formation longue et qualifiée ;
- Ils peuvent se constituer un capital social grâce au réseau d'entreprises du GEIQ.

Bien qu'employant des publics rencontrant des difficultés d'insertion sociale et professionnelle, les GEIQ se positionnent en aval de l'IAE par son public et ses finalités. Premièrement, les personnes sont orientées vers le GEIQ par Pôle emploi sans que cela ne fasse l'objet d'une prescription et d'un agrément, procédure obligatoire à l'entrée en SIAE. Deuxièmement, les GEIQ ne fonctionnent pas sur une logique d'activité support contrairement aux SIAE. La motivation des salariés, l'intérêt pour les métiers de l'aide à domicile sont donc filtrés en amont de l'entrée dans le GEIQ, comme le montrent les différentes étapes du processus de recrutement (voir partie 3.2.2). Ceci marque une différence fondamentale avec l'IAE qui ne procède à aucun recrutement. Les logiques d'action des GEIQ et des SIAE ne sont donc pas les mêmes. Le parcours au sein du GEIQ ne vise pas à ré-inculquer la norme du travail aux salariés. A la différence des SIAE, la finalité du GEIQ est l'accès à un emploi plutôt que la remise au travail. Les salariés font preuve d'une certaine autonomie dès leur entrée dans le GEIQ. L'accompagnement socio-professionnel proposé vise à sécuriser les parcours des salariés et à pallier les difficultés budgétaires et familiales qu'ils ou/elles rencontrent ponctuellement.

« Ce sont des personnes qui sont plus confrontées à des difficultés budgétaires ou familiales, ou d'isolement. Ce sont des personnes qui ont besoin d'un coup de pouce dans la vie, elles savent ce que c'est que bosser, se lever, gérer des enfants mais quand on n'a pas beaucoup de ressources c'est difficile et c'est souvent le cumul de différentes difficultés, par rapport au logement, il y a peut-être des dettes accumulées donc il y a tout ça, mais c'est pas des gens qui seraient en AI pour lesquels le fait d'aller travailler, c'est une vague idée parce que d'abord il y a des problèmes de soin, d'image de soi, de retour à la collectivité ». (Responsable d'un GEIQ)

³⁶ Ibid

3.2. L'exemple du GEIQ de Savoie : premier GEIQ sur les services à la personne

3.2.1. L'aide à domicile et le médico-social : deux nouveaux secteurs d'activité des GEIQ

Le réseau des GEIQ compte depuis peu deux nouveaux secteurs d'activité : l'aide à domicile et le médico-social. Trois GEIQ ont ainsi vu le jour sur ces secteurs.

- GEIQ Alphée Rhône Alpes

En 2009, les deux GEIQ « Alphée Rhône Alpes », séparés juridiquement par le statut mais partageant une équipe pédagogique commune, ont été créés dans le département de l'Ain pour répondre aux besoins de recrutement de nouveaux salariés qualifiés des établissements de retraite.

Constat de départ sur lequel s'est fondée la création du GEIQ : la pénurie de personnel qualifié.

Les adhérents sont multiples : maisons de retraite, établissements de soins, établissements prenant en charge les handicapés et secteur de la petite enfance.

Ces deux GEIQ prévoient un élargissement aux départements limitrophes. Le déploiement en Haute-Savoie est effectif.

- GEIQ GRH DMS 24

Créé en 2011 en Dordogne, il s'agit du deuxième GEIQ positionné sur le secteur de médico-social. Il s'adresse surtout aux établissements d'accueil de personnes handicapées.

- GEIQ ADI alpin

Créé à Chambéry en 2010, il regroupe exclusivement des associations ayant le label qualité des métiers de services à la personne. Porté par l'UDAF 73, il constitue le premier GEIQ de France positionné sur les services à la personne.

Partant du constat que l'essentiel des activités des services à la personne est concentré autour de la dépendance, le GEIQ de Savoie s'est positionné sur les métiers de l'aide à domicile, secteur en croissance mais également en tension. Il vise à répondre à la principale problématique des employeurs : le recrutement de salariés qualifiés. Afin de lutter contre le déficit de professionnalisation et de qualification sur le secteur, le GEIQ ADI a été conçu comme un sas qualifiant, permettant de repérer un public non qualifié qui n'aurait pas été recruté directement par les employeurs.

En décembre 2010, il dénombrait onze associations adhérentes et 11 salariés étaient présents à la première session de recrutement.

3.2.2. Un véritable processus de recrutement pour vérifier l'intérêt et les capacités des candidats

Dans le cadre du GEIQ Savoie, un processus de recrutement en trois étapes est prévu pour vérifier l'intérêt et les capacités des candidats potentiels :

- Des ateliers collectifs ont été organisés afin de présenter le GEIQ, le parcours proposé ainsi que les métiers des services à la personne au public ciblé par les partenaires de l'emploi (Pôle emploi, Cap Emploi, MIFE, Mission locales...). L'intervention d'une aide à domicile, salariée d'une association du GEIQ, permettait aux participants d'échanger sur la réalité du métier et de faire évoluer leurs représentations.
- Une journée de tests MRS (méthode de recrutement par simulation) organisée par la plateforme des vocations de Pôle emploi, à destination des candidats souhaitant poursuivre le processus de recrutement. Les MRS permettent de sortir des critères habituels de recrutement que sont l'expérience et le diplôme et privilégient le repérage des capacités nécessaires au poste de travail.
- Un premier entretien de recrutement

Des procédures d'évaluation préalables à l'embauche ont également été mises en place :

- En 2010, un contrat d'aide et de retour à l'emploi durable (CARED) de deux mois a été proposé à huit candidats avant l'embauche définitive afin de vérifier leurs capacités et comportements professionnels.
- En 2011, les CARED ont été remplacés par des EMT (évaluation en milieu de travail)

Les EMT permettent à la fois de tester les compétences d'une personne sur un poste de travail donné mais aussi de découvrir les conditions d'emploi du poste. Le candidat est évalué par un tuteur d'une des associations du GEIQ. Il est chargé de valider le profil du candidat, de lui proposer d'autres offres d'emploi plus adaptées ou des actions de formation.

3.2.3. Un parcours qualifiant et un accompagnement pour les salariés du GEIQ

Le GEIQ assure la médiation entre l'organisme de formation, l'employeur adhérent et le salarié. Il offre ainsi un accompagnement socio-professionnel visant à sécuriser le parcours du salarié et le faire accéder à la qualification. Partant du constat que les activités de services à la personne étaient largement concentrées autour des services aux publics fragiles, le GEIQ propose un

parcours d'un an au terme duquel les salariés obtiennent le diplôme d'assistante de vie aux familles. Les études de faisabilité préalables à la création du GEIQ ont montré que les employeurs préféreraient ce titre jugé plus accessible à un public éloigné de l'emploi que le DEAVS. De plus, la volonté de ne pas proposer un niveau de diplôme supérieur aux salariés déjà en poste, pour ne pas créer de frustration, justifie ce choix.

Le temps de travail des salariés sur une semaine se décompose ainsi :

- un jour par semaine dédié à la formation à l'IFRA (7h) ;
- quatre jours de mise à disposition auprès d'une association (base modulable de 28h hebdomadaires) ;
- un tutorat professionnel renforcé, organisé en interne et assuré par les salariés expérimentés de l'association d'accueil.

- Un tutorat assuré par les salariés expérimentés de l'association d'accueil

Le tutorat intègre à la fois des heures d'accompagnement et d'évaluation, ce qui représente un maximum de 300 heures de tutorat par salarié. Les salariés des associations adhérentes qui le souhaitent ont pu bénéficier d'une formation avec le GRETA pour être tuteurs professionnels. Le tuteur réalise des bilans intermédiaires pour la coordinatrice du GEIQ, ce qui permet un encadrement resserré du salarié et une progression continue. Le tutorat est renforcé au démarrage du contrat de travail afin de sécuriser le salarié lors de ses premières interventions au domicile des particuliers.

- L'accompagnement socio-professionnel

Pour lever l'obstacle récurrent de la mobilité, le GEIQ a également aidé deux salariés à obtenir leur permis de conduire, la mobilité étant un frein majeur. Toutefois, ce type d'action engendre un rythme très soutenu et nécessite un investissement élevé du salarié tant sur le plan familial qu'intellectuel. Il doit en effet être en mesure de gérer son emploi à plein temps, sa formation qualifiante et l'obtention de son permis. En parallèle, un partenariat avec un organisme de location de scooter propose des tarifs spéciaux aux salariés du GEIQ.

En parallèle de ce tutorat professionnel, les salariés bénéficient également d'un accompagnement social individualisé tout au long de leur parcours visant à lever leurs difficultés personnelles.

3.2.4. Atouts et limites du GEIQ dans le secteur des services à la personne

- Les atouts : une réponse aux besoins des employeurs et des salariés

Les atouts d'un GEIQ sur le secteur sont multiples, il permet :

- de répondre aux besoins de personnel qualifié des structures positionnées sur le champ de l'aide à domicile ;

- aux salariés d'accéder à un temps plein et de limiter les difficultés liées au multi-salariat
- Les limites : la fragilité du secteur et la question de la taille critique du GEIQ

La création d'un GEIQ sur les métiers de l'aide à domicile n'est pas sans difficultés. Elle se heurte aux limites structurelles du secteur des services à la personne : conditions d'emploi peu attractives pour les salariés, mais aussi fragilité budgétaire des employeurs. La caractéristique majeure du GEIQ est la condition de solidarité imposée à tous les employeurs. Dans le contexte actuel de grande fragilité économique du secteur dont certaines associations en redressement ou liquidation judiciaire, l'engagement de l'ensemble des membres du GEIQ implique une prise de risque.

« Un, il faut accepter que les associations adhérentes se marient entre elles. Deux, on est sur un secteur qui est fragile économiquement, on a une vraie tension sur le secteur d'activité avec des opérateurs, un certain nombre, qui sont en difficultés financières, voire en redressement ou liquidation judiciaire donc c'est difficile de s'engager. Trois, c'est un secteur qui est très consommateur de main-d'œuvre mais peu attractif avec des rémunérations très faibles, peu de qualifications, des turn-over très importants, une absence ou une mauvaise reconnaissance de l'intérêt même si humainement c'est une très grande qualité de permettre le maintien à domicile d'une personne mais ce sont des métiers qui sont peu reconnus donc de ce fait là c'est difficile pour les employeurs ». (Responsable d'une union départementale des associations familiales)

Autre limite qui reste liée à la création très récente du GEIQ : la taille des effectifs des salariés et des adhérents qui sont encore en-dessous du seuil critique permettant que la mutualisation des moyens fonctionne.

« On n'a qu'un an d'existence mais pour qu'un GEIQ puisse fonctionner, il faudrait qu'on ait autour de 30 salariés en permanence. Après il y a une question d'habitude parce que ça veut dire que les employeurs qui par avant recrutaient en direct, pouvaient former et finalement ça ne passe pas par eux mais par le GEIQ donc c'est cet élément de confiance à créer. On a une difficulté aujourd'hui c'est qu'il faudrait pouvoir intégrer de manière constante des personnes dans le GEIQ mais là on a besoin de constituer les modules. On dit par exemple que le 10 avril, il faut qu'on ait dix personnes et on essaie de compléter le groupe. L'étape prochaine c'est de dire que, je ne sais pas, tous les premiers de chaque mois, il y a un groupe qui part comme ça les employeurs peuvent plus facilement s'inscrire car le besoin de recrutement se fait au fil de l'eau, il ne se programme pas forcément à trois, quatre, six mois... ». (Responsable d'une union départementale des associations familiales)

CONCLUSION

Au-delà de la diversité des activités regroupées en un même ensemble dit de « services à la personne », le secteur susnommé se caractérise par une situation paradoxale au regard des possibilités d'emploi attendues. D'une part le dynamisme continu du secteur, reposant sur une demande forte de la part des personnes âgées, fait émerger de nouvelles opportunités d'emploi, d'autre part, la faible qualité des emplois proposés renvoie à l'image dégradée d'un secteur peu attrayant et caractérisé par le multi-salariat, le temps partiel, les faibles salaires, et une difficile progression et reconnaissance professionnelle.

Dans un contexte de difficultés de recrutement croissantes, la question de l'intégration des demandeurs d'emploi, et notamment des publics particulièrement éloignés de l'emploi se pose donc en termes de capacité à orienter et accompagner ces publics vers les emplois du secteur pour favoriser leur insertion tout en répondant aux besoins identifiés. Le présent cahier de recherche, dont l'objet était d'identifier la capacité du secteur à insérer ou réinsérer un certain nombre de demandeurs d'emploi éloignés du marché du travail, conclut **à l'insuffisance des dispositifs actuellement déployés par les différents acteurs du secteur de l'insertion**, qu'il s'agisse des dispositifs de droit commun qui ne sont pas réellement saisis de la question, ou du secteur de l'IAE qui bute sur l'éternelle question des liens avec le monde économique ordinaire. Mais plus fondamentalement, cette investigation révèle la complexité à agir sur un secteur proposant des emplois précaires qui ne permettent d'envisager une insertion durable des publics en difficulté, dans un champ d'activité également en proie à un certain nombre d'obstacles.

La pression économique exercée sur les différents opérateurs, ainsi que la gouvernance complexe d'un secteur protéiforme allant de l'assistance informatique à l'aide à la toilette d'une personne âgée ou handicapée, rendent à ce jour **particulièrement difficile la régulation du secteur**. Les difficultés des acteurs de l'insertion rendent compte à ce titre de l'impossibilité à transfigurer les conditions d'emploi d'un secteur complexe à appréhender et à maîtriser.

En conséquence, **tant que les politiques publiques ne s'empareront pas de la question de la précarité des emplois du secteur, l'accompagnement des publics en insertion vers ces emplois doit être envisagé avec prudence**, afin de ne pas mettre inutilement en échec des personnes fragilisées, ni porter préjudice à la qualité du service rendu le plus souvent à des personnes également en situation de fragilité.

C'est donc certainement en travaillant **à améliorer les conditions d'exercice de ces métiers** qu'il sera possible d'envisager le secteur comme une voie d'insertion durable, tout en garantissant la qualité de service attendue au regard de la nature des besoins et des publics concernés. Des solutions sont en cours d'expérimentation (GEIQ), d'autres restent encore à imaginer du côté de la

prise en compte du temps partiel dans la rémunération des intervenants (via le salaire ou les prestations sociales), des règles de tarification et de subventionnement des structures par les collectivités et l'Etat, voire d'un système d'assurance chômage des intervenants du secteur sur le modèle du régime des intermittents du spectacle...

Quelles que soient les solutions mises en place, il y a urgence à agir, comme le pointe une responsable de SIAE interrogée dans le cadre de cette étude : « *La dépendance c'est notre affaire à tous, c'est comment on la prépare ? 50% des aides à domicile partiront à la retraite dans dix ans, qui sont leurs remplaçantes ? Point d'interrogation. Et pourquoi ce secteur n'est pas attractif ? On a vraiment la question à se poser alors qu'il y a chez les personnes en recherche d'emploi, dans l'insertion, des personnes qui ont du bon sens, qui ont de l'empathie, qui ont vraiment envie d'accompagner les autres, pour lesquelles il y a des outils à mettre en place qui soient efficaces. Aujourd'hui il y a là un vrai vivier, mais ce vivier est un peu ignoré, un peu maltraité et n'est pas accompagné à la hauteur des besoins* ».

ANNEXE 1 : BIBLIOGRAPHIE

- M. ABHERVE, P. DUBOIS, « La difficile professionnalisation des emplois dans les services à la personne », *Sociologia del Lavoro*, Numéro spécial, mars 2008.
- T. ANGELOFF, « Employées de maison, aides à domicile : un secteur paradoxal », *Charges de famille*, 2003, p. 165-186.
- M. AVENEL, V. REMY, « L'insertion par l'activité économique en 2008 », *DARES Analyses*, n°019, mars 2011.
- C. AVRIL, « Aide à domicile pour personnes âgées : un emploi refuge », in E. FLAHAULT (dir.), *L'insertion professionnelle des femmes. Entre contraintes et stratégies d'adaptation*, Presses Universitaires de Rennes, "Des Sociétés", 2006, p. 207-217.
- C. AVRIL, « Le travail des aides à domicile pour personnes âgées : contraintes et savoir-faire », *Le Mouvement social*, n°216, juillet-septembre 2006.
- CLERSE, CRIDA, RESEAU 21, « L'aide à la personne face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes ». Rapport pour la DIIESSES, mars 2008.
- R. BELLE, S. NOVELLA, « Les services à la personne, un secteur pénalisé par ses conditions d'emploi », *Sud Insee l'essentiel*, n° 140, février 2010.
- S. BRESSE, « L'enjeu de la professionnalisation du secteur de l'aide à domicile en faveur des personnes âgées », *Retraite et société*, 2003/2 no 39, p. 119-143.
- M. BREZAUULT, L. GILLES, C. OLM avec la collaboration de M.O. SIMON, *Mobiliser les entreprises : un nouveau défi pour les acteurs de l'insertion*, Cahier de recherche du CREDOC, N° C274, 2010.
- M. CERVERA, H. DEFALVARD, « Accompagnement dans et vers l'emploi : profits et pertes dans les Structures d'Insertion par l'Activité Economique », *Travail et emploi*, juillet-septembre 2009.
- A. CHOL « Les services à la personne en 2006 : une croissance continue », *Premières Informations Premières Synthèses*, n° 48.2, DARES, novembre 2008.
- F. DERCHEF, « Les métiers de l'aide à domicile : comment ont-ils évolué face aux nouvelles exigences d'organisation des services ? », *Gérontologie et société*, 2006/3 - n° 118, p.131-140.
- F-X. DEVETTER, F. JANY-CATRICE, T. RIBAUULT, « Les services à la personne », Collection Repères, 526.
- G. DONIOL-SHAW, E. LADA, A. DUSSUET, « Les parcours professionnels des femmes dans les métiers de l'aide à la personne. Leviers et freins à la qualification et la promotion », LATTIS, 2007.
- L. GARDIN, « Quelle évolution des modes de régulation », CLERSE, CRIDA, RESEAU 21, « L'aide à la personne face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes. Rapport pour la DIIESSES, mars 2008.
- A-C. GEOFFROY, « Où sont passés les emplois Borloo ? », *Liaisons Sociales Magazine*, décembre 2008.

P. GIANFALDONI, F. ROSTAING, « L'insertion par l'activité économique comme espace d'action publique : entre politique publique et gouvernance », *Politiques et management public*, Vol. 27/1, 2010.

G. HOUEVILLE, L. RIOT, « Devenir une professionnelle de l'aide à la personne : entre technique, relations et organisation », *Formation Emploi*, n°115, 2011.

F. JANY-CATRICE, E. PUISSANT, T. RIBAUT, « Associations d'aide à domicile, pluralité des héritages, pluralité des professionnalités », *Formation Emploi*, n° 107, juillet-septembre 2009.

F. JANY-CATRICE, « L'aide à domicile aux personnes âgées. Silence, on ferme ! », *Le Monde* du 25/02/2010.

E LADA, « Les recompositions du travail d'aide à domicile en France », *Formation Emploi*, n°115.

R. MARQUIER, « Les intervenantes auprès de publics fragilisés en 2008 », *Etudes et résultats*, n°728, DREES, juin 2010.

C. MARBOT, « En France, qui recourt aux services à domicile ? » *France, Portrait social - Insee Références*, 2008.

C. MARBOT, « Travailler pour des particuliers : souvent une activité d'appoint », *Insee Références*, Les salaires en France, 2008.

C. MARBOT, V. DEJONGHE, V. BRUNIAUX, « Les salariés des particuliers-employeurs en 2006 », *Insee Première*, n°1173, janvier 2008.

D. MEDA, F. VENNAT, *Le travail non qualifié. Permanences et paradoxes*, Paris, La Découverte « Recherches », 2005, 342 pages.

S. MOREAU, « Du CAFAD au diplôme d'état d'auxiliaire de vie sociale », *Gérontologie et société*, 2003/1 n° 104, p. 149-160.

A-C PIGNAL, « Mobilisation du milieu local. La valeur ajoutée de l'économie sociale », *Economie & Humanisme*, p.66-70, juin 2007.

T. RIBAUT, « Aide à domicile : de l'idéologie de la professionnalisation à la pluralité des professionnalités », *Revue Française de Socio-Économie* 2/2008 (n° 2), p. 99-117.

G. VALLERY, S. LEDUC, « Une analyse des emplois de services à destination des personnes âgées : compétences sociales et identité professionnelle des aides à domicile », *Gérontologie et Société*, n° 135, décembre 2010.

« L'insertion par l'activité économique », *Alternatives économiques*, hors-série poche n° 44, mai 2010.

Conseil national de l'insertion par l'activité économique, *Synthèse des études territoriales et perspectives*, mars 2009.

Cour des comptes, « La politique en faveur des services à la personne », Rapport public annuel, février 2010.

ANNEXE 2 : PERSONNES INTERROGÉES

Dans le cadre de ce travail de recherche, 30 personnes ont été interrogées dont :

- 2 universitaires / chercheurs,
- 3 représentants de collectivités locales,
- 1 responsable de Pôle emploi,
- 6 représentants de réseaux associatifs et structures employeuses,
- 1 responsable de plateforme de professionnalisation,
- 12 responsables de SIAE (ACI, AI, structures post-insertion),
- 2 associations d'aide-ménagère,
- 2 responsables d'organismes agréés de services à la personne,
- 1 responsable de GEIQ.