



**Maison de l'Emploi  
et de la Formation**  
du Pays de la Région Mulhousienne

| Janvier 2013



## DIAGNOSTIC SECTORIEL

” Portrait des services à la personne dans le Sud Alsace

**RÉDUIRE**  
les frictions salariales et sociales  
à l'accès à l'emploi

**ACCUEILLIR**  
et accompagner des personnes  
à la recherche d'un emploi

**DÉVELOPPER**  
une stratégie partagée

**ANIMER**  
la gestion territoriale des emplois  
et des compétences

**CONTRIBUER**  
au développement local





## Note méthodologique

Un groupe de travail a été mis en place depuis 2011 avec tous les acteurs des services à la personne sur le territoire sud alsacien : Région Alsace, l'Unité territoriale du Haut-Rhin de la Direccte, Uniformation, Usgeres, Agefos Pme, Fesp, Fedesap, Fepem, Pôle emploi, le Conseil Général du Haut-Rhin. Chaque acteur a été rencontré individuellement. Ces échanges ont permis d'aborder différentes thématiques (recrutement, formation, acteurs, ...) et d'identifier des problématiques communes à tous.

## Sources

- Parcours professionnels et compétences des salariés dans les services à la personne, Avril 2010, MEF Mulhouse
- Rapport de la branche Salariés du particulier employeur, 2012, FEPEM
- Newsletter, Juin 2012, Fepem
- Bilan 2011 des services à la personne dans le Haut-Rhin, 2011, Unité territoriale du Haut-Rhin de la Direccte
- Profil de branche Aide à domicile, Janvier 2011, Uniformation
- Les services à la personne : nouveaux marchés pour de nouveaux entrepreneurs, Collection Focus, APCE
- Guide sur une gestion prospective des emplois et des compétences, Décembre 2008, Pôle Régional d'Innovation et de Développement Economique Solidaire (PRIDES)
- Services à domicile, quel effet des incitations fiscales ?, Analyses n°1, Octobre 2011, Insee
- France portrait social, Edition 2008, Insee
- Les personnes âgées, Fiches thématiques, 2005, Insee
- Etude sur les services à la personne, rendu final, juin 2012, CeSAAR, Direccte Alsace

## Sites internet de référence et des partenaires

[www.ansp.fr](http://www.ansp.fr)

[www.region-alsace.eu](http://www.region-alsace.eu)

[www.alsace.direccte.gouv.fr](http://www.alsace.direccte.gouv.fr)

[www.uniformation.fr](http://www.uniformation.fr)

[www.usgeres.fr](http://www.usgeres.fr)

[www.agefos-pme-alsace.com](http://www.agefos-pme-alsace.com)

[www.fesp.fr](http://www.fesp.fr)

[www.fedesap.org](http://www.fedesap.org)

[www.fepem.fr](http://www.fepem.fr)

[www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr)

[www.cg68.fr](http://www.cg68.fr)

## Sommaire

<b>Introduction générale</b>	<b>page 5</b>
<b>1. Portrait des services à la personne dans le Sud Alsace</b>	<b>page 6</b>
<b>1.1. Historique</b>	<b>page 6</b>
<b>1.2. Agrément, déclaration et activités</b>	<b>page 9</b>
<b>1.3. Plusieurs types d'acteurs</b>	<b>page 12</b>
<b>1.4. Les métiers et compétences</b>	<b>page 17</b>
<b>2. Synthèse des entretiens auprès des acteurs du secteur dans le Sud Alsace :     Quelles problématiques et quelles pistes d'actions à mettre en oeuvre ?</b>	<b>page 18</b>
<b>2.1. Mieux travailler ensemble</b>	<b>page 19</b>
<b>2.2. Ajuster l'image des services à la personne</b>	<b>page 20</b>
<b>2.3. Faire face aux difficultés de recrutement</b>	<b>page 21</b>
<b>2.4. Former aujourd'hui pour anticiper</b>	<b>page 22</b>
<b>2.5. Fidéliser les salariés</b>	<b>page 23</b>
<b>2.6. La solvabilité des structures et la tarification</b>	<b>page 24</b>

## Introduction générale

Le secteur des services à la personne emploie des milliers de salariés, ils exercent une vingtaine d'activités très diverses, de la garde d'enfant au soutien scolaire, en passant par le jardinage, l'entretien de la maison et l'assistance aux personnes âgées. Ce secteur regroupe les services de confort et les activités d'assistance auprès de personnes fragiles. Les services à la personne font partis des secteurs clés de l'économie française.

Dans le secteur des services à la personne, on retrouve 4 branches professionnelles (les entreprises des services à la personne, l'aide à domicile, les salariés des particuliers employeurs et les assistants maternels). La branche de l'aide à domicile, avec au niveau national plus de 5 000 structures employant plus de 220 000 salariés, est la branche la plus importante (regroupant les structures prestataires à but non lucratif). Le particulier employeur représente le premier mode d'intervention.

Le secteur des services à la personne est aussi un secteur d'activité qui recrute chaque année des milliers de personnes, y compris en période de crise économique.

En effet, les besoins sont portés par l'évolution des modes de vie et par l'évolution démographique de la population française (le vieillissement de la population, notamment).

La France mène depuis le début des années 1980 une politique volontariste de développement des services à domicile (garde des enfants, aide à domicile pour les personnes âgées, travaux ménagers). Elle est destinée à la fois à favoriser l'emploi de travailleurs peu qualifiés et à répondre aux besoins croissants nés d'évolutions sociales telles que le vieillissement de la population ou la hausse de l'activité féminine.

Ce diagnostic des services à la personne dans le Sud Alsace poursuit un double objectif. D'une part, dresser le portrait de ce secteur dans le Sud Alsace. C'est l'objet de la première partie de ce document.

D'autre part, identifier les principaux enjeux auxquels sont confrontées les structures des services à la personne et proposer des actions à mettre en oeuvre pour y répondre. C'est l'objet de la deuxième partie de ce document.

## 1. Portrait des services à la personne dans le Sud Alsace

### 1.1. Historique

Les services à la personne existent depuis des décennies, notamment par le biais d'associations religieuses qui apportaient des services aux personnes demandeuses et nécessiteuses. Ce secteur s'est professionnalisé au fil du temps. Il est réglementé depuis une dizaine d'années.

**Une série de lois** a permis d'accélérer l'évolution des métiers liés aux services à la personne et la réglementation du secteur :

- En 1991, sous le gouvernement Édith Cresson, une loi offre une réduction d'impôts de 50 % sur le salaire versé à une personne pour un service à domicile.
- En 1996, sous le second gouvernement Alain Juppé, une nouvelle loi autorise les entreprises à investir le secteur, en plus des différents modes d'intervention (emploi direct, mandataire, prestataire) déjà existants.
- En 2000, la TVA appliquée aux entreprises du secteur des services à la personne passe de 19,6 à 5,5 %.
- La Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale affirme les droits et libertés individuels des usagers des structures sociales et médico-sociales. En outre, elle met en place des outils permettant de garantir l'exercice effectif de ces droits. On peut citer les 5 grandes orientations suivantes :
  - > La loi élargit les missions de l'action sociale et médico-sociale et diversifie les interventions.
  - > La loi affirme et promeut les droits et libertés individuels des usagers.
  - > Afin de permettre l'exercice effectif des droits énoncés, l'élaboration de différents outils est prévue.
  - > La loi améliore les techniques de pilotage afin de permettre une meilleure adaptation de l'offre aux besoins existants.
  - > La loi organise de manière plus transparente la coordination entre les divers acteurs du secteur.

- La loi du 26 juillet 2005 (2005-841) est relative au développement des services à la personne et porte diverses mesures en faveur de la cohésion sociale. Cette loi met en œuvre le plan de développement des services à la personne présenté le 16 février 2005. Ce plan vise à doubler le rythme de croissance de ce secteur pour créer 500 000 emplois dans les 3 ans.

Pour atteindre ce but, le projet définit 3 objectifs principaux :

- la réduction des coûts et des prix,
- la simplification de l'accès aux services pour les particuliers,
- une professionnalisation du secteur garantissant la qualité des services.

Les principales mesures de ce plan «Borloo» sont :

1. La création d'un « chèque emploi service universel » remplaçant les autres moyens de paiement en vigueur (chèque-emploi-service et titre-emploi-service).  
Le CESU «déclaratif» permet de déclarer un salarié et son salaire chaque mois à l'URSSAF-CNCEU.  
Le CESU «préfinancé» est remis au salarié par son propre employeur (il ne doit pas oublier de déclarer les éléments de rémunération au CNSECU).  
Les organismes participant à ce financement ont droit à un crédit d'impôt représentant 25% des sommes engagées.
2. Un allègement des charges sociales pour les particuliers employeurs cotisant au réel.
3. Une exonération des cotisations sociales patronales pour les prestataires de services sur la partie du chèque emploi financée par l'employeur et dans la limite de 1830 euros par an et par salarié.
4. Le maintien d'une TVA à 5,5% pour les services à la personne.
5. Un allègement des procédures d'agrément permettant d'intervenir sur le secteur en bénéficiant des avantages fiscaux et sociaux qui lui sont liés (une autorité unique délivrera des agréments à validité nationale). Lorsque les services concernent des publics particulièrement vulnérables (enfants, personnes âgées, personnes dépendantes ou handicapées), une procédure spécifique attestant de la qualité des prestations demeure obligatoire.
6. La création d'une Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) pour piloter la mise en place de la réforme et être un interlocuteur unique des intervenants du secteur.
7. Diverses dispositions sont intégrées à la loi et présentées comme devant favoriser la cohésion sociale.

Le plan Borloo liste 21 activités dans les services à la personne :

- Services à la famille : garde d'enfant à domicile ; soutien scolaire et cours à domicile ; assistance informatique et internet à domicile ; assistance administrative à domicile.
- Services à la vie quotidienne : entretien de la maison et travaux ménagers ; petits travaux de jardinage ; prestations de petit bricolage ; préparation et/ou livraison de repas à domicile ; collecte et livraison de linge repassé ; livraison de courses à domicile ; entretien de résidence principale ou secondaire.
- Services aux personnes âgées, dépendantes ou handicapées : assistance aux personnes âgées à leur domicile ; assistance aux personnes handicapées ; garde-malade, à l'exclusion des soins ; accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile ; soins et promenades d'animaux de compagnie ; soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes.
- Intermédiation et coordination : principalement la mise en relation des particuliers avec un OASP (organisme agréé de services à la personne) : peuvent ainsi être agréés les plates-formes de services à la personne, mais aussi les services de téléassistance et visio-assistance.

- A noter : le secteur des services à la personne est, depuis la promulgation de la loi Borloo, reconnu comme un secteur d'activités à part entière même s'il existe historiquement depuis une soixantaine d'années. Ces dix dernières années, l'aide à domicile s'est inscrite dans un cadre juridique défini par différents textes législatifs. En intégrant les services d'aide à domicile dans le champ des établissements sociaux et médico-sociaux, la loi du 2 janvier 2002 a renforcé les exigences en matière de qualité de service puisqu'elle implique des procédures d'autorisation particulières et vise également à garantir le droit des usagers. Le secteur s'est également professionnalisé avec la mise en place de plusieurs branches professionnelles.
- La loi HPST (hôpital, patient, santé et territoire) et la Directive service ont aussi eu un impact sur l'organisation générale du secteur. La loi HPST (dite aussi «loi Bachelot»), est une loi française promulguée le 21 juillet 2009. L'objectif de cette nouvelle réforme hospitalière est de ramener les hôpitaux publics à l'équilibre budgétaire en 2012 (une organisation régionale de la santé, gouvernance des hôpitaux, accès aux soins...). Par exemple, la loi revoit la conception d'un service public hospitalier assuré par les hôpitaux publics afin de pouvoir confier des missions de service public à d'autres personnes morales ou physiques en cas de carence du secteur public, notamment dans les zones de sous-densité d'offre de soins et cela pour garantir une couverture territoriale optimale.
- L'année 2011 aura été marquée par d'importantes évolutions législatives et réglementaires impactant le secteur des services à la personne. La loi n°2010-853 du 23 juillet 2010 précise entre autre qu'une procédure déclarative remplace le régime d'autorisation administrative. Toutes les activités doivent faire l'objet d'une déclaration. Cette déclaration ouvre droit aux avantages sociaux et fiscaux.
- Depuis le 1er janvier 2011, l'allègement des charges sociales pour les particuliers employeurs cotisant au réel est supprimé (suppression de 15 points).
- En 2012, l'instruction du 8 février précise le champ d'application et l'entrée en vigueur du passage à 7 % du taux de TVA (BOI n°14 du 10 février 2012, 3 C-1-12).
- En 2013, le 1er janvier marque la suppression de la possibilité de calculer les cotisations sociales sur une base forfaitaire, la création d'un allègement de cotisations (0,75 euros par heure).
- Fin 2013, l'Agence Nationale des Services à la Personne disparaîtra. Son rôle de développement du secteur touche à sa fin.



## 1.2 Agrément, déclaration et activités

En fonction de la nature de leurs activités, les structures des services à la personne doivent disposer d'une autorisation de fonctionnement du Conseil Général, ou d'un agrément délivré par le Préfet de département.

**Depuis 2011, une procédure déclarative remplace l'agrément simple.** Cela permet à une structure de porter à la connaissance de l'administration l'exercice de ses activités de services à la personne. Cela lui ouvre droit, au bénéfice des clients de services à la personne, aux avantages fiscaux (réduction ou crédit d'impôt de 50% dans la limite des plafonds fixés par le législateur) et aussi de bénéficier des avantages sociaux (exonérations de charges spécifiques pour l'exercice des activités relevant de l'agrément) et d'une TVA à taux réduit (5,5%) pour les assujettis.

Les activités de services à la personne relevant de la déclaration :

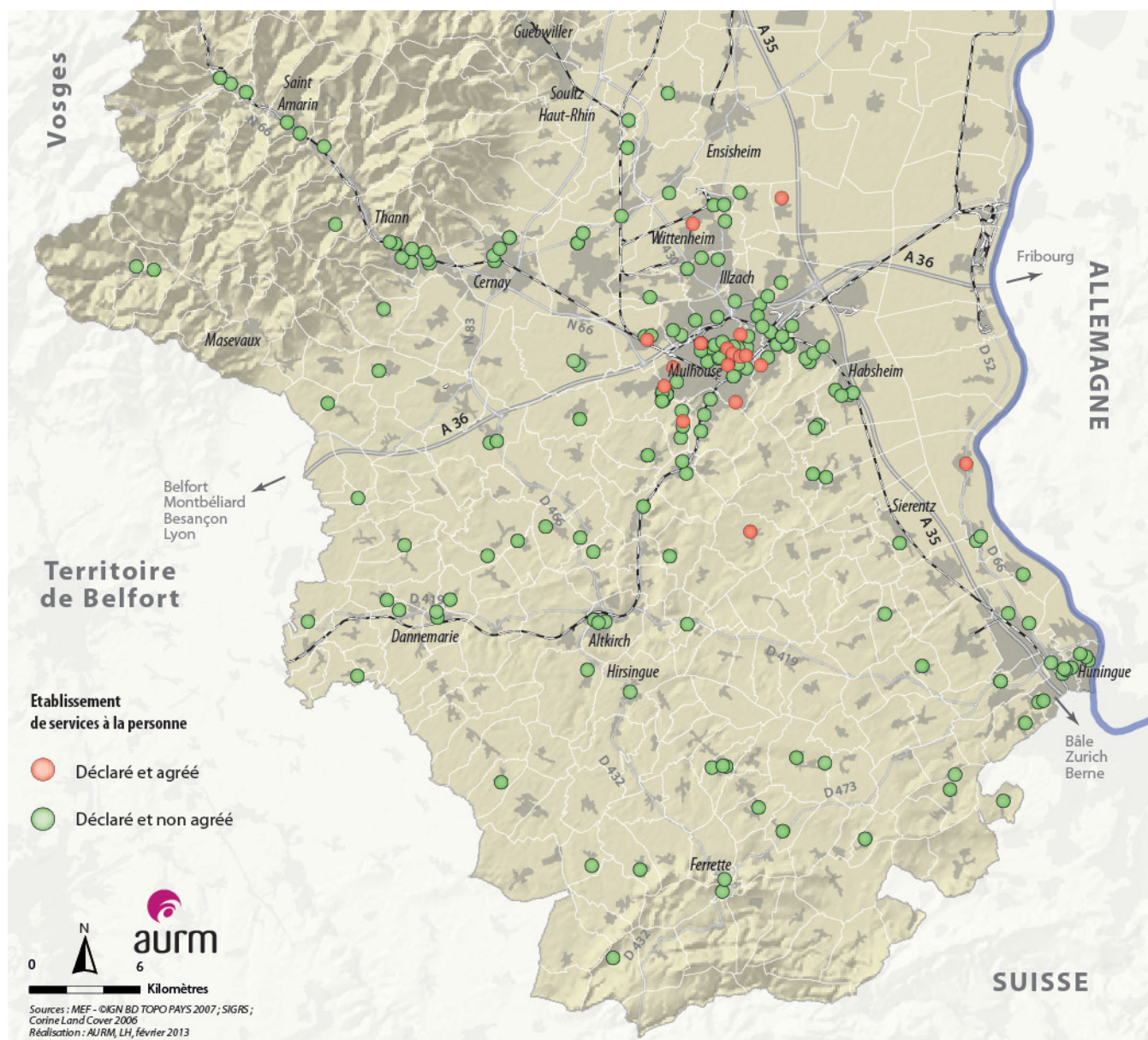
- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Petit jardinage
- Petit bricolage
- Soutien scolaire ou cours à domicile
- Soins esthétiques à domicile pour les personnes dépendantes
- Préparation de repas à domicile (y compris le temps passé aux commissions)
- Livraison de repas à domicile
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé
- Livraison de courses à domicile
- Assistance informatique et internet à domicile
- Soins et promenade d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes (hors toilettage et soins vétérinaires)
- Maintenance, entretien et vigilance temporaires à domicile de la résidence principale et secondaire
- Assistance administrative à domicile
- Accompagnement des enfants de plus de 3 ans en dehors de leur domicile (hors transport scolaire)
- Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services à la personne.

Pour exercer certaines activités de services à la personne auprès de publics fragiles (enfants, personnes âgées ou handicapées), **une structure doit obligatoirement avoir obtenu un agrément**, qui «remplace» l'ancien agrément qualité.

Les activités qui nécessitent l'agrément :

- Garde d'enfants de moins de 3 ans
- Assistance aux personnes âgées ou aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile
- Garde malade
- Assistance aux personnes handicapées
- Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes
- Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement
- Accompagnement des enfants de moins de 3 ans, des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements hors du domicile.

## Localisation des structures des services à la personne dans le Sud Alsace



source : fichier Unité Territoriale du Haut-Rhin de la Direccte mis à jour au 30 novembre 2012  
A noter : le champ d'action est sud alsacien, le siège est propre à une ville

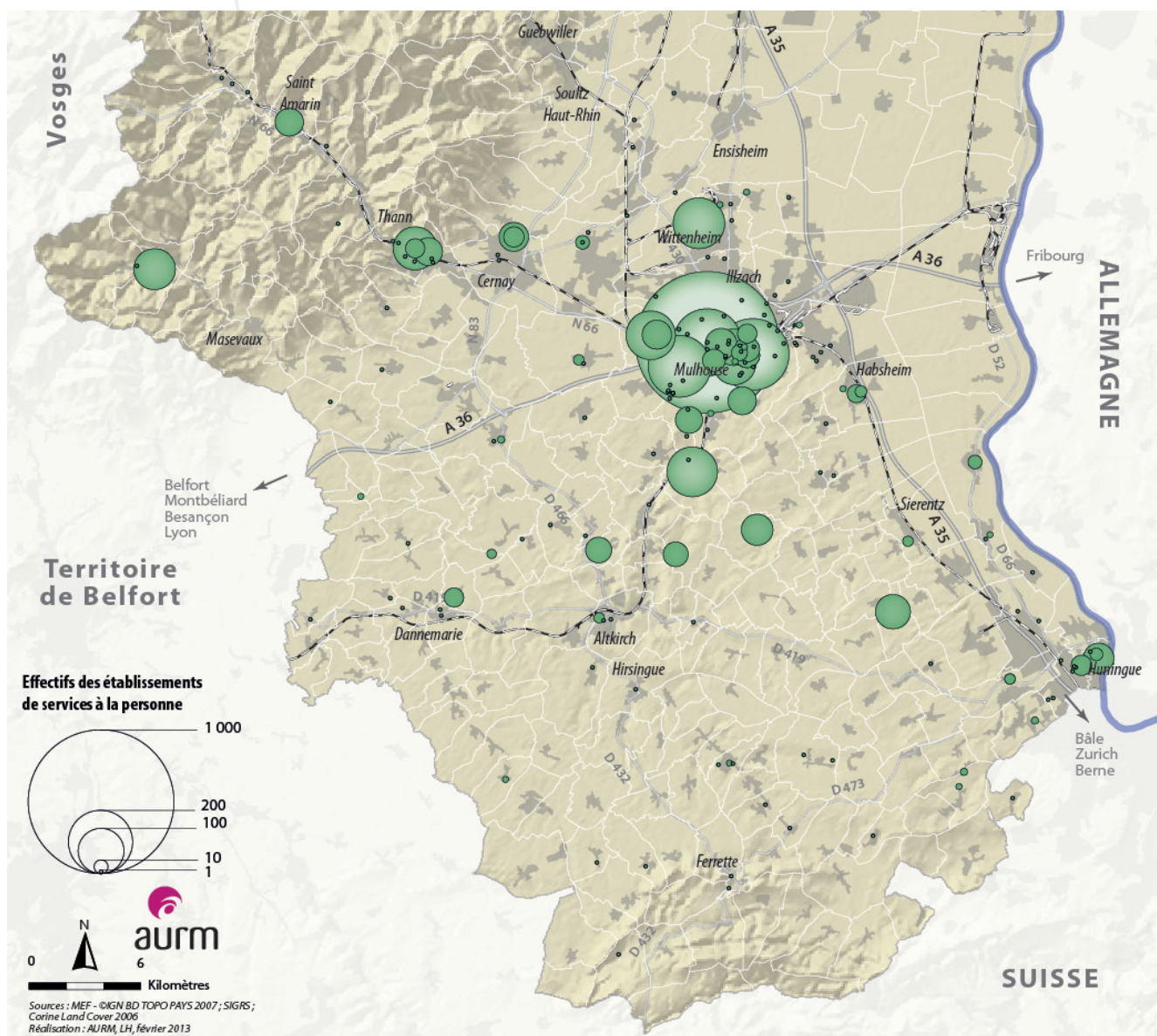
Dans le Sud Alsace, 19 structures sont déclarées et agréées. Outre les services de confort, elles développent des activités d'accompagnement des publics fragiles. Elles emploient 2103 personnes. Leurs sièges se situent majoritairement dans la région mulhousienne.

182 structures sont déclarées et non agréées. Elles offrent exclusivement des services de confort. Elles emploient 1145 personnes.

Au total, ces 201 structures emploient donc 3 248 salariés, à ceux-ci s'ajoutent l'ensemble des salariés employés auprès des 18 969 particuliers employeurs du Sud Alsace (cf page 14).



## Répartition des effectifs des structures des services à la personne dans le Sud Alsace



source : fichier Unité Territoriale du Haut-Rhin de la Direccte mis à jour au 30 novembre 2012  
A noter : le champ d'action est sud alsacien, le siège est propre à une ville

Dans le Sud Alsace, la majorité des effectifs se situe dans le pays de la région mulhousienne. On peut noter des effectifs importants dans quelques villes aux alentours de Mulhouse, dans le pays Thur Doller mais aussi le pays de Saint-Louis et des Trois Frontières et pays du Sundgau.

### 1.3 Plusieurs types d'acteurs présents dans le secteur des services à la personne

Les services à la personne dans le Sud Alsace :

- 201 structures
- 3 248 salariés
- 182 structures déclarées et non agréées
- 19 structures déclarées et agréées

*Hors salariés et assistants maternels du particulier employeur*

#### Les structures à but non lucratif

- **Les structures à but non lucratif :**
  - 23 associations dans le Sud Alsace
  - 2 267 salariés dans le Sud Alsace
  - Des syndicats professionnels représentatifs : UNA, ADMR, FNAPCSF, ADESSA Domicile
  - Un OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) : Uniformation
  - Une convention collective applicable depuis le 1 janvier 2012 (branche de l'aide à domicile)

Traditionnellement, ces structures sont tournées vers les publics dits « fragilisés » (personnes âgées, personnes handicapées ou malades, familles en difficultés) et dont les services relèvent du Code de l'action sociale et des familles, exemple :

- les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) auprès des personnes âgées, des personnes handicapées et des familles (les services de technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF)).

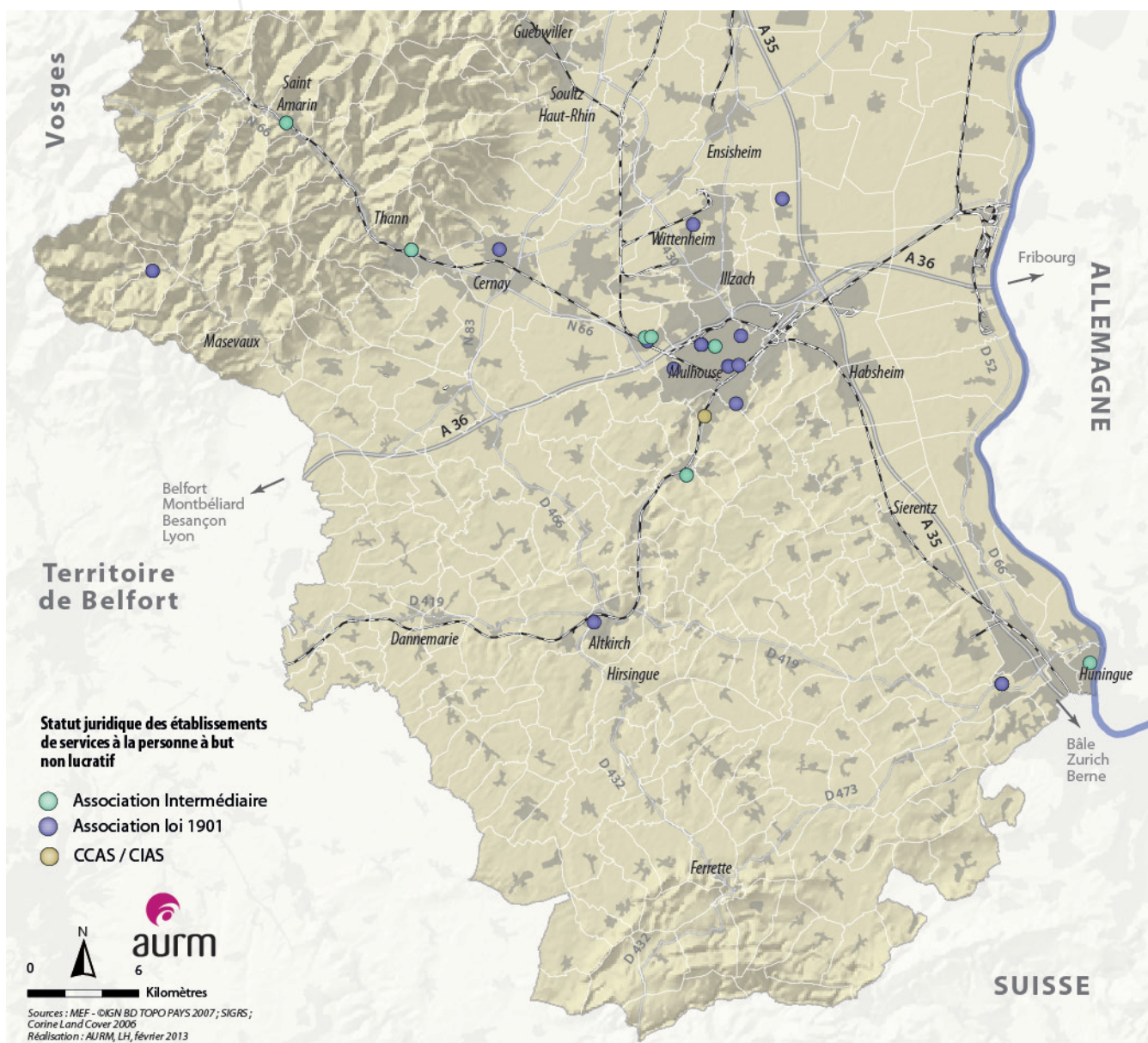
Face aux évolutions démographiques et aux modes de vie, les structures apportent aujourd'hui des réponses adaptées à tous les publics. En complément de leurs activités d'aide, d'accompagnement et de soins à domicile, elles développent de nouvelles activités :

- portage de repas,
- garde d'enfants,
- petit jardinage,
- transport de personnes,...

Les activités développées par les structures sont donc très variées. A ce titre, elles constituent un enjeu crucial en termes de créations d'emplois et d'accompagnement des familles, du handicap, du vieillissement de la population et de la dépendance qui s'ensuit.



## Localisation des structures à but non lucratif



source : fichier Unité Territoriale du Haut-Rhin de la Direccte mis à jour au 30 novembre 2012  
A noter : le champ d'action est sud alsacien, le siège est propre à une ville

Dans le Sud Alsace, 23 structures des services à la personne sont des prestataires non lucratifs, elles se situent majoritairement dans le pays de la région mulhousienne.

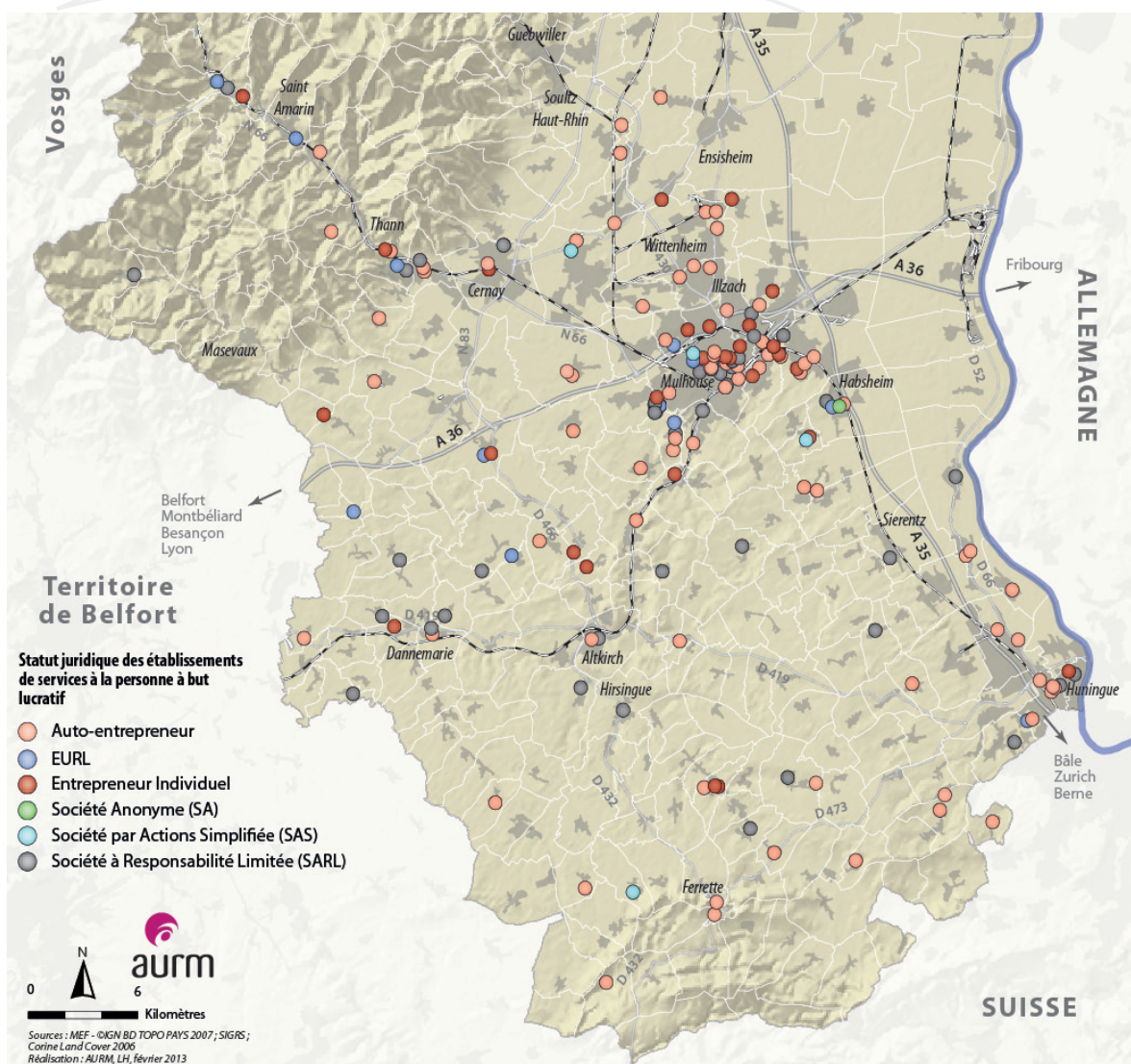
## Les structures à but lucratif

- **Les structures lucratives :**

- 178 entreprises dans le Sud Alsace (dont 80 auto-entrepreneurs)
- 981 salariés dans le Sud Alsace
- Trois organisations professionnelles : FESP, FEDESAP, SEP
- Un OPCA : Agefos Pme
- La convention collective a été signée en octobre 2012.

*Mais la convention collective est en effet en cours d'instruction par la Direction Générale du Travail pour extension de son application à l'ensemble des entreprises de services à la personne. Il demeure d'importants points à négocier (également dans le cadre d'une commission mixte paritaire), telles que la modulation du temps de travail et l'égalité professionnelle.*

## Localisation des structures lucratives



source : fichier Unité Territoriale du Haut-Rhin de la Direccte mis à jour au 30 novembre 2012

A noter : le champ d'action est sud alsacien, le siège est propre à une ville



## Les modes d'interventions

- **Les particuliers employeurs :**

- 18 969 particuliers employeurs dont 6 265 employant une assistante maternelle
- 749 388 heures rémunérées (hors assistance maternelle)
- 12,3 millions d'euros de masse salariale nette dont 5,7 millions d'euros pour les assistantes maternelles
- Un OPCA : Agefos Pme
- Une convention collective des salariés du particulier employeur
- Une convention collective des assistants maternels
- Un syndicat d'employeurs représentatif : FEPEM

source : fichier Fepem 1er trimestre 2011, Sud Alsace, Données Acoss

*Ce modèle d'emploi entre particuliers est le mode le plus répandu pour le recours aux services à la personne.*

*> En France, les employés de maison ont en moyenne 45 ans, 50% ont un employeur, 16% deux employeurs et 34% ont 3 employeurs et plus.*

*> En France, les gardiens d'enfants ont en moyenne 36 ans, 55% ont un employeur, 21% deux employeurs et 24 % ont 3 employeurs et plus.*

*> En France, les assistants maternels ont en moyenne 46 ans, 16% ont un employeur, 19% deux employeurs et 65% ont 3 employeurs et plus.*

- **Les mandataires :**

Les particuliers employeurs passent un contrat de mandat avec une association, une entreprise ou un CCAS qui va effectuer, pour son compte, les démarches administratives et le conseiller dans son rôle d'employeur.

sources : FEPEM, Acoss, Ircem, 2010

## 1.5 Les métiers et compétences

### > les métiers

Les services à la personne font appel à différents métiers. L'Agence Nationale des Services à la Personne en répertorie 17 :

Les métiers de la vie quotidienne :

- Agent d'entretien de petits travaux et de jardins
- Agent de surveillance du domicile
- Assistant administratif à domicile
- Assistant informatique et internet à domicile
- Cuisinier à domicile
- Employé familial
- Employé de ménage à domicile
- Enseignant à domicile
- Livreur à domicile

Les métiers pour la famille et les personnes fragiles :

- Accompagnateur de la mobilité
- Aide médico-psychologique
- Auxiliaire de vie sociale
- Garde d'enfant à domicile
- Opérateur de téléassistance
- Technicien de l'intervention sociale et familiale

Les métiers de direction et d'encadrement :

- Directeur de structure
- Responsable ou assistant de secteur

On peut considérer les métiers suivants comme étant les plus représentatifs des services à domicile :

- Employé familial
- Auxiliaire de vie sociale
- Garde d'enfants
- Technicien de l'intervention sociale et familiale
- Responsable de secteur



## > les compétences

Les services à la personne constituent un secteur d'activité et des métiers à part entière. Ils font appel à diverses compétences. Ces métiers sont encore, sinon socialement dévalorisés, du moins mal appréciés. On pense souvent qu'il s'agit de faire du ménage, d'aider les familles, de faire des toilettes... Des travaux qui ne requièrent ni qualification ni compétence particulière.

D'après les entretiens menés dans le cadre de l'étude réalisée en 2010 par l'AURM et la MEF du pays de la région mulhousienne, «si le diplôme le plus élevé n'est qu'un niveau V, il correspond à des métiers complexes qui requièrent des compétences spécifiques et qui ne se déclinent pas, apparemment, en termes techniques». Pour le personnel d'intervention, le secteur se qualifie de plus en plus. Des compétences techniques et spécifiques sont requises pour exercer ces métiers complexes.

Les relations humaines constituent l'essentiel du travail des salariés des services à la personne. Les «savoir-être» dominent largement les «savoir-faire».

Le salarié recruté dans les services à la personne doit avoir des compétences «personnelles» voire «innées» plutôt qu'acquises.



## 2. Synthèse des entretiens auprès des acteurs de secteur

### Quelles problématiques ...

### ... quelles pistes d'actions à mettre en oeuvre ?

Une série d'entretiens a été menée pour la réalisation de ce diagnostic. Elle a permis d'avoir un état lieux réaliste et concret de ce secteur. Les partenaires suivants ont été rencontrés :

**Agefos PME**, Opca interprofessionnel  
**Unifomation**, Opca de l'économie sociale  
**Usgeres**, Union de syndicats et groupements d'employeurs de l'économie sociale  
**FESP**, Fédération des Entreprises des Services à la Personne  
**FEPEM**, Fédération des Particuliers Employeurs  
**FEDESAP**, Fédération Française des Services à la Personne et de Proximité  
**Pôle emploi**  
**Région Alsace**  
**Unité territoriale du Haut-Rhin de la Direccte**  
**Conseil Général 68**

En effet, les problématiques et pistes d'actions soulevées par chaque acteur permettent de saisir l'importance des défis à relever dans le Sud Alsace.

Utilisés ponctuellement par plus de la moitié des Français, les services à la personne pourraient être requis demain par la quasi totalité (91 %), ce qui démontre qu'ils peuvent potentiellement répondre à des attentes très diversifiées mais toujours plus importantes.

**Il y a donc, avec ces nouvelles activités, aussi nombreuses, diversifiées qu'évolutives, un important potentiel de créations d'emplois et d'entreprises.**

Ces entretiens ont permis d'identifier **6 enjeux** auxquels font face les structures des services à la personne dans le Sud Alsace. Chacun de ces enjeux est présenté brièvement dans les pages suivantes. Des pistes de travail sont ensuite proposées pour répondre à chacun de ces enjeux.

A noter : les problématiques sont liées les unes aux autres, les pistes d'actions doivent être prises en compte dans leur ensemble.

A noter: la Direccte Alsace est en train d'élaborer un plan d'actions régional sur les services à la personne. Une étude a été menée en juin 2012 pour recenser les freins et les leviers au développement de ce secteur. Cette étude propose une série d'actions qui pourraient être mises en place. On retrouve d'ailleurs les enjeux identifiés pour le Sud Alsace et des pistes d'actions s'inspirant de bonnes pratiques d'autres territoires.

Les propositions d'actions de ce document doivent s'articuler avec les actions qui vont être mises en place au niveau régional.

## 2.1. Enjeu 1 : Mieux travailler ensemble pour assurer une offre de services de qualité sur le territoire du Sud Alsace

- Le contexte des services à la personne est à prendre en compte dans sa complexité, une multitude d'acteurs, de nombreuses instances. Mais chaque structure continue de travailler pour son propre compte.
- On peut citer comme acteur des services à la personne dans le Haut-Rhin par exemple :
  - Les institutionnels :
    - \* le Conseil Général du Haut-Rhin qui gère les questions autour de la prévention, la dépendance ...
    - \* l'Unité territoriale du Haut-Rhin de la Direccte traite les déclarations d'activités et l'instruction des demandes d'agrément et constitue l'échelon local de mise en oeuvre de la politique régionale et nationale des services à la personne
    - \* la Région Alsace pour toutes les questions relatives à la formation
    - \* l'Agence Régionale de Santé qui assure le pilotage unifié de la santé dans une région, pour mieux répondre aux besoins et accroître l'efficacité du système,
    - \* l'Agence Nationale des Services à la Personne chargée de promouvoir le développement et la qualité du secteur.
  - Les assurances / mutuelles et prévoyances
  - La Caisse d'Allocations Familiales
  - La Sécurité sociale
  - Les partenaires financiers (FSE, CNSA, ...)
  - Les partenaires sociaux (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, FO, UNSA SNAPAD)
  - Les OPCA (Uniformation, Agefos Pme)
  - Les opérateurs (Pôle emploi, Mission Locale, MEF, ...)
- En 2007-2008 a été mis en place un comité de pilotage départemental sous l'égide du délégué territorial de l'ANSP (en l'espèce le Sous-Préfet de Guebwiller). Différents acteurs étaient alors réunis pour débloquer les différentes problématiques liées au secteur (Apamad, Sous-préfecture de Mulhouse, Chambres consulaires de Mulhouse et Colmar, Conseil Général du Haut-Rhin, la Région Alsace, Afpa, les MEF du Pays de la région mulhousienne et du Pays de Saint Louis et des Trois Frontières, Fepem, Viadom, Pôle emploi, Sous mon toit et un CFA). Ce comité de pilotage avait décidé de mettre en place un observatoire sur les services à la personne dans le Haut-Rhin. Les réunions ont cessé en juillet 2011 au moment où l'ANSP n'a plus mobilisé ces délégués départementaux. La mise en cohérence de tous les acteurs est pourtant indispensable. Ce groupe de travail pourrait être opérationnel.
- Une première étude sur les services à la personnes réalisée en 2010 par la MEF du Pays de la région mulhousienne a été distribuée à tous les membres du comité.

Pistes d'actions identifiées dans le Sud Alsace :

> Les entretiens réalisés montrent l'importance d'un travail partenarial sur les services à la personne pour mettre en place les pistes d'actions proposées.

- Réorganiser un groupe de travail avec les acteurs clés du territoire pour définir une stratégie commune en cohérence avec le plan d'actions régional de la Direccte, pour développer une offre de services adaptée pour mieux répondre aux besoins communs de différentes structures du secteur, pour assurer une veille. Ce groupe de travail pourrait également réfléchir à intégrer l'aspect «innovation» pour encourager les projets collaboratifs grâce aux compétences des pôles de compétitivité par exemple.

## 2.2. Enjeu 2 : Ajuster l'image des services à la personne souvent négative ou sur-évaluée

### Selon les acteurs, le secteur souffre souvent d'une image négative :

- Tout d'abord, les conditions de travail sont généralement difficiles, les salariés doivent être disponibles en raison d'un travail morcelé, de nombreux déplacements. Les prestations ne peuvent souvent être réalisées qu'à certains moments de la journée (toilettes, portages de repas, accompagnement des enfants à l'école...); ce qui rend les amplitudes horaires importantes,. Egalement, certaines prestations sont saisonnières (le jardinage par exemple).
- La mobilité demandée aux salariés les amène à intervenir chez une multiplicité de particuliers, ce qui renforce l'instabilité.
- Les contrats de travail à temps complet sont donc compliqués à mettre en place.
- Travailler au domicile de particuliers, seul, gérer une relation inter-personnelle, être confronté à la douleur et la mort sont des éléments essentiels de ces métiers qu'il est nécessaire de prendre en compte.
- A ces difficultés s'ajoutent également la manutention, la manipulation des personnes dépendantes, les gestes répétitifs, la pénibilité physique du travail dans le secteur de l'aide à domicile.

### Le type d'activité et d'organisation du travail dans ce secteur est cependant propice aux reconversions professionnelles.

En effet, c'est un des rares secteurs d'activités à recruter « volontairement » des personnes de 45 ans et plus. Elles possèdent des compétences recherchées et appréciées par les particuliers : des savoir-faire techniques et un sens de l'organisation qui leur permettent de gérer les priorités dans un temps d'intervention qui se réduit, des aptitudes personnelles qui facilitent la prise en compte de la dimension relationnelle du métier).

Même si les personnes ne sont pas toujours conscientes de la réalité de l'activité.

### L'évolution du secteur des services à la personne impacte son image.

De plus en plus d'actifs font appel aux services à la personne. L'Insee observe un élargissement de l'accès à ces services à des ménages plus jeunes et plus modestes qu'auparavant (un utilisateur des services à la personne sur deux était âgé de plus de 70 ans). La diversification de l'offre d'accueil pour les jeunes enfants tient compte de la montée de l'activité des femmes et des contraintes professionnelles des parents.  
Source : C. Marbot, « En France, qui recourt aux services à domicile ? », INSEE, France portrait social – Edition 2008

Pistes d'actions identifiées dans le Sud Alsace :

> Communiquer sur une vision réaliste du secteur :

- Retravailler les fiches métiers en ligne sur [www.monmetierdedemain.com](http://www.monmetierdedemain.com) pour mieux identifier l'importance des compétences humaines (savoir-être ...)
- Organiser des informations sur les métiers auprès des conseillers socioprofessionnels
- Faciliter la découverte des métiers et la validation de projets (EMT ...)

> En 2012 - 2013, aucune animation de découverte des métiers des services à la personne n'est prévue à ce jour :

- Veiller à l'organisation d'une telle manifestation

### 2.3 Enjeu 3 : Faire face aux difficultés de recrutement

- Le secteur des services à la personne se développe, évolue. De nouveaux besoins apparaissent, il est nécessaire de les anticiper. Le besoin de services à la personne est persistant et les besoins en recrutement sont continus eux aussi.
- Ces recrutements ne sont pas toujours faciles. En lien aussi avec l'image véhiculée et perçue de ce secteur d'activité, il y a un travail important à mener sur les capacités personnelles des futurs salariés. Au-delà des compétences acquises en formation, les employeurs doivent sélectionner les candidats en tenant compte du savoir-être et de la motivation pour travailler dans ce secteur.
- Les reconversions professionnelles vers les métiers des services à la personne peuvent être une opportunité pour les employeurs de ce secteur. Il faut pouvoir imaginer des passerelles entre les secteurs d'activités fragiles (métiers de la production textile, caissières de la grande distribution, etc.) et les services à la personne.
- Les recrutements se font rarement par les canaux «classiques» tels que Pôle emploi ou le PLIE. Selon une étude du CREDOC pour la Fepem (2008), seuls 2% des recrutements effectués par les particuliers employeurs se font par Pôle emploi. Suivant cette proportion, à l'échelle du Sud Alsace, sur les 18 969 particuliers employeurs, 18 590 auraient donc recruté par d'autres canaux. A noter : le programme régional de formation est construit sur base d'une offre de formation structurelle (4 diplômes de niveau V proposés) et sur une offre conjoncturelle sur base des demandes d'entreprises pour le financement de formations de demandeurs d'emplois en amont de recrutements (FIFE)
- Les employeurs font aussi état d'un problème de mobilité de leurs salariés.

Pistes d'actions identifiées dans le Sud Alsace :

- > Mieux communiquer sur les métiers pour améliorer la qualité des recrutements :
  - cf enjeu 2
- > Faciliter les mobilités professionnelles (réorientation, mobilité géographique) :
  - S'inspirer d'actions menées sur d'autres territoires (TexSAP, ...) pour mettre en place des passerelles entre métiers fragiles et porteurs (grande distribution vers services à la personne...)
  - Développer et faciliter l'adaptation à l'embauche (AFPR, FIFE, POE ...) pour les salariés qui ont déjà une expérience dans les services à la personne.
  - Mettre en ligne un site internet regroupant tous les dispositifs d'aide à la mobilité (en cours)
  - Favoriser l'acquisition d'équipements pour améliorer les conditions de travail (véhicule de service)
- > Mutualisation des salariés :
  - Suivi de la démarche d'étude d'opportunité de la mise en place d'un Geiq, initiée par la Direccte Alsace pour l'insertion et la qualification des salariés, la mutualisation des moyens.

## 2.4. Enjeu 4 : Former aujourd'hui pour anticiper les besoins en compétences de demain

- Le développement de la domotique/ aménagement des locaux : de plus en plus de patients sont hospitalisés à domicile, l'âge des « clients » augmente, leurs dépendances sont de plus en plus importantes. L'aménagement des habitations doit être repensé, la domotique permet également de faciliter certains déplacements, certaines tâches.
- Il est nécessaire de former le personnel encadrant et les dirigeants pour répondre aux exigences qualité croissantes des partenaires, des particuliers, des familles, par l'accroissement du niveau général des compétences en réponse à l'harmonisation des pratiques et des procédures et le développement de fonctions support RH.
- L'enjeu de la formation n'est d'ailleurs pas seulement de pallier le manque de formation des personnes employées ou en recherche d'emploi et sans formation. Il est aussi de permettre un renouvellement des intervenantes (besoins en raison des contraintes et des risques qui apparaissent avec l'âge des salariés). Or il ne se produira que si les emplois offrent plus d'attractivité parce qu'ils se seront professionnalisés, et qu'ils s'inscriront dans une évolution professionnelle possible.
- L'apprentissage est beaucoup plus développé dans d'autres régions qu'en Alsace pour faciliter l'accès des jeunes aux métiers des services à la personne.

Pistes d'actions identifiées dans le Sud Alsace :

- > La formation initiale :
  - Développer l'apprentissage.
- > La formation continue :
  - Développer les formations pour le personnel d'encadrement intermédiaire.
  - Former et accompagner les salariés et demandeurs d'emplois en activité réduite dans le secteur des services à la personne pour développer l'activité multi employeurs.
- > La VAE (Valorisation des Acquis de l'Expérience) :
  - Communiquer sur le dispositif auprès des nombreux salariés âgés.
- > Tutorat, contrats de génération :
  - En faire la promotion dans les structures.

## 2.5 Enjeu 5 : Fidéliser les salariés dans le secteur des services à la personne

- Les projections démographiques nationales de l'Insee en 2005 prévoient entre 2000 et 2050 un quasi-doublement du nombre des personnes de plus de 65 ans, alors que l'ensemble de la population n'augmenterait que de 9 %. Quant aux plus de 75 ans, leur nombre serait triplé (quadruplé pour les plus de 85 ans). Selon les trois scénarios envisagés par l'Insee, le nombre de personnes dépendantes augmentera pour atteindre en 2040 1,0, 1,2 ou 1,5 millions de personnes. La question de la dépendance se pose alors. De fait, pour désengorger les institutions d'un trop grand nombre de patients, l'hospitalisation à domicile est de plus en plus préconisée, ce qui influence les conditions de travail des salariés des services à la personne. Ils sont amenés à être plus mobiles et à s'occuper de plus en plus de personnes dépendantes à leurs domiciles où ils se rendent seuls et de manière autonome. En plus des difficultés liées au contenu du travail, ces conditions de travail alimentent les difficultés rencontrées par les salariés qui ne travaillent pas en équipe, doivent faire preuve de professionnalisme et d'autonomie mais sans pouvoir échanger sur leur travail.
- Face à ces conditions de travail difficiles, de nombreux salariés choisissent de travailler dans les établissements (hôpitaux, maisons de retraite ... ) plutôt que dans des structures des services à la personne. Ils préfèrent souvent travailler dans une institution qui leur apporte un cadre rassurant, une équipe avec qui échanger sur leurs difficultés, un temps de travail plus important en un même lieu. Cette fuite des salariés vers les institutions risque de venir en contradiction avec l'évolution du système de soins qui tend à favoriser l'hospitalisation à domicile, beaucoup moins onéreuse que l'hospitalisation classique.
- D'après l'étude de la MEF et de l'AURM réalisée en 2010, les responsables de structures ont du mal à proposer des contrats à temps complets et à durée indéterminée du fait de la réalisation des prestations à certains moments de la journée du patient/ client. Les contrats à temps partiel ne sont pas toujours choisis. Ces propos sont nuancés par les acteurs rencontrés qui expliquent que souvent le salarié est dans une position de force et demande de ne pas travailler à temps complet.
- Les structures des services à la personne vont devoir recruter et fidéliser des jeunes peu attirés par ces métiers. Les critères de recrutement doivent être mieux définis, les modes d'intégration et d'accompagnement sont à améliorer. Une sélection plus fine des candidats à l'entrée en formation doit avoir lieu.

Pistes d'actions identifiées dans le Sud Alsace :

> Travailler sur les conditions de mutualisation possibles entre structures pour fournir un nombre d'heures suffisant aux intervenants employés à temps partiel et pouvoir embaucher sur des contrats à durée indéterminée et à temps complets.

> Améliorer les conditions de travail des salariés en créant des temps de rencontres et d'échanges entre les salariés :

- Faciliter la création de lieux d'échanges et mettre en place des groupes de parole pour échanger sur les pratiques professionnelles, développer les compétences et rompre l'isolement
- Construire une culture commune pour développer un sentiment d'adhésion des salariés à la structure
- Favoriser l'acquisition d'équipements (cf enjeu 3).

> Optimiser l'organisation du travail au sein des structures :

- Développer des fonctions RH.

## 2.6. Enjeu 6 : La solvabilité des structures et la tarification

### Constat : les structures doivent faire face tout en gérant la tarification imposée

- Les structures des services à la personne font face à des difficultés de solvabilité, même si l'activité et les besoins sont constants, l'enjeu est de faire face aux difficultés.
- Depuis la loi Borloo, il existe un aspect concurrentiel entre les associations et les entreprises (la concurrence entre les structures à but lucratif et non lucratif). Cependant, ces deux types de structures ne sont pas soumises aux mêmes règles fiscales, les structures lucratives peuvent alors se sentir défavorisées.
- Pour assurer la rentabilité de leurs activités, les structures des services à la personne choisissent souvent de diversifier leur offre de services.
- La tarification des services d'aide à la personne est organisée sur le territoire français. Dans le Haut-Rhin, la tarification est régie par le Conseil Général du Haut-Rhin en accord avec la Caisse d'Allocations Familiales. Il est important de noter que le Conseil Général du Haut-Rhin prend en charge les déficits de certaines structures. En contrepartie, il leur impose une tarification.

Piste d'action identifiée dans le Sud Alsace :

- Valoriser les structures :
  - accompagner les structures dans un processus de certification AFNOR







DÉVELOPPER  
 ANIMER  
 CONTRIBUER  
 RÉDUIRE  
 ACCUEILLIR



Cette étude a été réalisée par les membres d'un groupe de travail :

