



Suivez-nous Recevez nos newsletters

Accueil
International
Politique
Société
Économie
Culture
Idées
Sport
Sciences
Techno
Style
Vous
Édition Abonnés

Le Monde.fr

Imprimer

Un geste pour la planète : l'impression de cette information est-elle vraiment nécessaire ?

La France mal préparée au choc de la demande en services à la personne

LE MONDE ECONOMIE | 26.11.12 | 01:44



- *Le secteur s'est fait crucifier en un mois sans aucune concertation*", s'insurge Maxime Aiach, président de la Fédération du service aux particuliers et PDG de Domia Group (regroupement d'Academia, qui fait du soutien scolaire, et de Shiva, spécialisé en entretien domestique).

L'annonce par le gouvernement de la suppression du forfait dont bénéficient les particuliers employeurs pour payer les cotisations sociales sur la base du smic quel que soit le salaire versé à l'aide ménagère, à l'auxiliaire de vie, au jardinier ou au professeur de maths, a provoqué une forte polémique dans le monde des entreprises des services à la personne, qui parle de menace sur 60 000 emplois, au minimum.

La réalité est plus nuancée dans la mesure où la réduction des soutiens financiers au secteur, toujours en débat à l'Assemblée nationale lundi 26 novembre dans le cadre du projet de loi de financement de la Sécurité sociale (PLFSS) 2013, n'augmentera que les cotisations des heures rémunérées au-delà du smic.

Ce qui concerne au premier chef les services de soutien scolaire, mais beaucoup moins les salariés de travaux ménagers, qui constituent un des deux poids lourds du secteur (presque un tiers des heures déclarées), avec les aides à la dépendance (près de la moitié des heures déclarées).

"Pour l'ensemble des 1,8 million d'employés du secteur, le salaire moyen est de 11,50 euros net de l'heure", indique Marie-Béatrice Levaux, présidente de la Fédération des particuliers employeurs, soulignant ainsi la part limitée des rémunérations nettement supérieures au smic net (7,36 euros).

L'économiste François-Xavier Devetter évalue ce même salaire moyen à 9,50 euros.

VULNÉRABILITÉ

Cette polémique sur la réduction des aides avive les tensions qui existent entre les structures employeurs du secteur (entreprises, associations ou particuliers employeurs), et souligne la vulnérabilité d'organisations dont l'essor n'a été rendu possible que grâce à une forte intervention des finances publiques. Privé d'aides, le particulier basculera dans le marché informel, tandis que l'entreprise mettra la clé sous la porte.

En 2005, pour accélérer le développement "légal" du secteur, la loi du 26 juillet dite "Borloo" en définit le périmètre en établissant la liste des services à la personne qui bénéficieront d'avantages fiscaux. Un crédit d'impôt est instauré pour inciter les moins aisés à recourir aussi aux services à la personne. Ménage, assistance informatique, garde d'enfants, aide à la mobilité, soins esthétiques à domicile, c'est une liste à la Prévert d'activités qui ont pour seul point commun d'être réalisées au domicile de la personne ou dans son environnement immédiat. Les services à destination de publics fragiles seront dans un second temps soumis à agrément et une Agence nationale des services à la personne est créée.

L'investissement des finances publiques est justifié pour solvabiliser la demande afin de légaliser le marché informel évalué alors à près de 15 milliards d'euros. L'objectif est de créer 500 000 emplois en trois ans.

Plusieurs entreprises suivent le mouvement. Comme les banques, qui en ont profité pour lancer un service d'assistance administrative à domicile. "En

2005, les guichets étaient allégés, alors même que certains clients venaient faire leur déclaration de revenus au guichet. Proposer un service à domicile apparaissait alors comme une opportunité pour retourner faire les comptes des clients âgés chez eux. Le service rendu par la banque devenait par la même occasion une prestation payante", se souvient Bruno Leresche, président de Cnikel.com (réseau de travailleurs de services à domicile) et de Cardif Services, la filiale services à la personne du groupe BNP Paribas.

PLATES-FORMES TÉLÉPHONIQUES

Les banques, les mutuelles, les assurances surfent sur la vague et créent des enseignes (France Domicile, Domiserve, Ecureuil sérénité services). Il s'agissait de plates-formes téléphoniques pour mettre en relation leurs clients avec des prestataires de services.

La dynamique était créée. Mais cette période euphorique a fait long feu. Faute de rentabilité, les ambitions des banques s'émeussent. A titre d'exemples, la Caisse d'épargne et La Poste se sont retirées du marché.

"Les services à la personne n'ont pas réussi à créer les centaines de milliers d'emplois annoncés en 2005", reconnaît François-Xavier Devetter, économiste à l'université de Lille-I. Seuls 50 000 temps pleins ont été créés sur la période. Soit 10 % de l'objectif annoncé ! Et les emplois à plein temps sont très peu nombreux. Les 1,8 million de travailleurs du secteur ne représentent au mieux que 500 000 équivalents temps plein.

Comme toute la société, le secteur a marqué un coup d'arrêt en 2008-2009 avec la crise, avant de se stabiliser en 2010. Le nombre de structures est passé de 5000 en 2005 à plus de 24000 en 2010. Les entreprises ont connu un regain de création avec l'instauration du régime des autoentrepreneurs. Mais le niveau de l'offre reste bien en deçà de la demande.

Alors même que l'évolution démographique, comme celle du marché du travail, soulignent l'importance et l'urgence du développement de ce marché, dont la demande augmente beaucoup plus vite que l'offre.

"LE MARCHÉ DEVAIT DONC AUGMENTER DE 10 % EN DIX ANS"

En effet, ce sont 26 millions et non plus 24 millions de jeunes et de personnes âgées qui, d'ici dix ans, auront besoin d'aide à la personne. "La population des moins de 20 ans, qui représente 16 à 17 millions d'individus, reste stable à l'horizon 2050. Mais celle des plus de 70 ans (8 millions de personnes), aujourd'hui en croissance annuelle de moins de 1 %, devrait passer à 3 % à l'horizon 2017. Le marché devrait donc augmenter de 10 % en dix ans", calcule Hippolyte d'Albis, économiste et démographe de l'Ecole d'économie de Paris.

Sans tenir compte de la progression du travail des femmes : "Le taux d'emploi des 25-49 ans, qui était de 66% en 1980, est passé à 80% en 2000, puis 82 % en 2012. Dans les pays où la participation des femmes est la plus forte, ce taux atteint 90%. Ce pourrait être le cas de la France. En trente ans, le temps de travail domestique a été réduit pour les femmes de plus de 25%, sans que la participation des hommes ait augmenté. La substitution est donc bien l'externalisation des tâches", conclut-il.

Selon une étude de l'Institut national des statistiques (Insee) publiée jeudi 22 novembre, le travail domestique a représenté 60 milliards d'heures en 2010. Cette production, majoritairement réalisée par des femmes, est estimée par l'Insee à 33% du produit intérieur brut (PIB) ! C'est donc bien à un choc de la demande que la France devrait se préparer.

En termes de marché, la marge de développement existe. Le secteur des services à la personne représente aujourd'hui 1,1 % du PIB, contre 2 % au Royaume-Uni, par exemple. Il y a donc un réel potentiel de croissance du chiffre d'affaires du secteur.

La Commission européenne considère les services à la personne comme l'un des trois secteurs "dont le potentiel de participation à une croissance génératrice d'emplois est particulièrement élevé" (Paquet emploi, avril 2012).

TROIS OBSTACLES

Mais alors, pourquoi ne se développe-t-il pas plus ? Il rencontre sur sa route trois obstacles, financier, managérial et structurel. Financièrement d'abord, le marché est fragile car concurrencé en permanence par le travail au noir. Aujourd'hui, aucune entreprise du secteur ne dépasse les 3 % de marge.

"Sur ces métiers, on ne peut payer les salariés ni sous le smic ni très au-dessus, sauf à risquer de voir la clientèle retourner au marché informel qui infiltre les 1,8 million d'emplois officiels. Un travailleur déclaré quelques heures est souvent un travailleur non déclaré le reste du temps", explique M. Leresche.

Les entreprises n'ont d'ailleurs pas fait la preuve de leur capacité à se passer des finances publiques pour se développer. "Cette faiblesse structurelle de la marge financière explique aussi la fragilité des associations et des entreprises, qui ne peuvent garantir une progression des salaires et de la professionnalisation des salariés", ajoute-t-il.

Deuxième défi, le management. La qualification et l'amélioration des conditions de travail sont vitales pour le développement du secteur. Le niveau de qualification n'est actuellement exigé que pour les services destinés aux publics fragiles, dans un organisme agréé, mais pas au domicile de l'employeur, où il ne peut d'ailleurs pas y avoir de contrôle de l'inspection du travail.

COMPÉTENCES MÉDICALES ET SOCIALES

Pour les activités de la dépendance appelées à se développer, l'offre de service devrait couvrir à la fois des compétences médicales et sociales. Le travail de l'aide à domicile par exemple, souvent apparenté à du travail domestique, nécessite également des compétences techniques et relationnelles particulières pour gérer efficacement des employeurs et structures multiples, la solitude de la personne âgée, la relation avec la famille, parfois éloignée, le tout sur des rythmes de travail hachés.

Depuis la fin des années 1990, le cadre de la formation professionnelle s'est certes développé (accords, fonds de formation). "Désormais, ce sont 20 000 personnes par an qui suivent une formation, contre 5 000 en 2005, mais il y a encore un énorme manque d'informations des salariés", regrette Mme Levaux. En outre, les entreprises du secteur (Shiva, Acadomia, etc.) se plaignent de ne pas pouvoir bénéficier des fonds constitués par les particuliers employeurs pour former les salariés du secteur.

Troisième défi, celui de la structure. "La problématique actuelle est de savoir si on veut ou pas des entreprises dans ce secteur ?", interroge justement M. Aiach. Les activités de service à la personne sont largement dominées par les emplois directs contractés par les particuliers employeurs. La part des entreprises dans le secteur est d'ailleurs inférieure à ce qui se pratique chez nos voisins européens, malgré l'arrivée en nombre des autoentrepreneurs. Mais on ne peut fermer les yeux sur le fait que ce secteur, qui couvre à la fois des services de confort et des métiers d'aide sociale, ne se passe toujours pas de financements publics. "Pour l'Etat, le coût d'un emploi de services à la personne, toutes structures confondues, est aujourd'hui de 50 000 euros par an", indique l'économiste M. Devetter.

"Le modèle mercantile sur des métiers d'aide à la personne pose problème, note Stéphane Fustec, secrétaire de la Fédération CGT du commerce et des services. Les entreprises privées cherchent logiquement le profit. Mais dans ces métiers, la marge se fait sur les conditions de travail des salariés".

Pour aider le secteur à se développer et renforcer le cercle vertueux esquissé ces dernières années par la solvabilisation du secteur, sa professionnalisation et la simplification administrative, "il faut probablement restructurer le secteur et revoir la liste des services à la personne, afin de réserver les subventions à l'aide aux enfants et aux personnes dépendantes", suggère M. d'Albis, et limiter autant que faire ce peut l'instabilité réglementaire.

Anne Rodier

A lire sur ce sujet

Dans le cahier " Eco & entreprise " du *Monde*, dans l'édition Abonnés du Monde.fr ou dans *Le Monde* daté mardi 27 novembre:

- Le quaternaire se fait attendre, par Philippe Escande.
- Au Royaume-Uni, le secteur privé se taille la part du lion, par Eric Albert.
- De l'aide à domicile au management, la naissance d'une carrière, par François Schott.

Les rubriques du Monde.fr	Les services du Monde	Sur Télérama.fr	Les sites du Groupe	Suivez-nous
International • Politique • Société • Économie • Culture • Sport • Techno • Style • Vous • Idées • Planète • Éducation • Disparitions • Santé	Le quaternaire du Monde • Le Monde dans les hôtels • Formation anglais • Annonces auto • Annonces immo • Tirages photo • Rencontres • Shopping • Comparateur crédit • Devis travaux • Conjugaison • Programme télé • Jeux • Météo • Trafic	Actu cinéma • Programme chaine tv • Sortir • Documentaires • Concerts à Marseille	Télérama.fr • Talaris.fr • Le Huffington Post • CourrierInternational.com • Monde-Diplomatique.fr • Les Rencontres professionnelles Le Monde • La Société des lecteurs du Monde • Le Prix Le Monde de la recherche	Recevez nos newsletters
Index actualité : A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z				

© Le Monde.fr | Fréquentation certifiée

par l'OJD | CGV | Mentions légales | Qui sommes-nous ? | Charte groupe | Publicité | [Index](#) | [Aide](#) : FAQ web - FAQ abo - FAQ journal - FAQ mobile

Journal d'information en ligne, Le Monde.fr offre à ses visiteurs un panorama complet de l'actualité. Découvrez chaque jour toute l'info en direct (de la politique à l'économie en passant par le sport et la météo) sur Le Monde.fr, le site de news leader de la presse française en ligne.