

Collection

Working
paper

Le secteur des services à la personne au
service de la conciliation vie au travail – vie
hors travail

Mai 2010

Le Think tank européen ***Pour la Solidarité*** (asbl) – association au service de la cohésion sociale et d'un modèle économique européen solidaire – travaille à la promotion de la solidarité, des valeurs éthiques et démocratiques sous toutes leurs formes et à lier des alliances durables entre les représentants européens des cinq familles d'acteurs socio-économiques.

À travers des projets concrets, il s'agit de mettre en relation les chercheurs universitaires et les mouvements associatifs avec les pouvoirs publics, les entreprises et les acteurs sociaux afin de relever les nombreux défis émergents et contribuer à la construction d'une Europe solidaire et porteuse de cohésion sociale.

Parmi ses activités actuelles, ***Pour la Solidarité*** initie et assure le suivi d'une série de projets européens et belges ; développe des réseaux de compétence, suscite et assure la réalisation et la diffusion d'études socioéconomiques ; la création d'observatoires ; l'organisation de colloques, de séminaires et de rencontres thématiques ; l'élaboration de recommandations auprès des décideurs économiques, sociaux et politiques.

Pour la Solidarité organise ses activités autour de différents pôles de recherche, d'études et d'actions : la citoyenneté et la démocratie participative, le développement durable et territorial et la cohésion sociale et économique, notamment l'économie sociale.



Think tank européen **Pour la Solidarité**

Rue Coenraets, 66 à 1060 Bruxelles

Tél. : +32.2.535.06.63

Fax : +32.2.539.13.04

info@pourolasolidarite.be

www.pourolasolidarite.be

Les cahiers de la Solidarité

Collection dirigée par Denis Stokkink

- **Responsabilité sociétale des entreprises. La spécificité des sociétés mutuelles dans un contexte européen**, Les Cahiers de la Solidarité n°23, série responsabilité sociétale des entreprises et diversité, 2010
- **Concilier la vie au travail et hors travail**, Cahier de la Solidarité hors-série, 2010.
- **Faut-il payer pour le non-marchand ? Analyse, enjeux et perspectives**, Série Cohésion sociale et économie sociale, n°22, 2009.
- **Mobilité durable. Enjeux et pratiques en Europe**, Série développement durable et territorial, n°21, 2009
- Tiphaine Delhommeau, **Alimentation : circuits courts, circuits de proximité**, Série développement durable et territorial, n° 20, 2009.
- Charlotte Creiser, **L'économie sociale, actrice de la lutte contre la précarité énergétique**, Série développement durable et territorial, n° 19, 2009.
- **Europe et risques climatiques**, participation de la Fondation MAIF à la recherche dans ce domaine, série Développement durable et territorial, n° 18, 2009.
- Thomas Bouvier, **Construire des villes européennes durables**, tomes I et II, Série développement durable et territorial, n° 16 et 17, 2009.
- **Europe, énergie et économie sociale**, Série développement durable et territorial, n° 15, 2008.
- **Décrochage scolaire, comprendre pour agir**, Série Cohésion sociale et économie sociale, n° 14, 2007.
- Séverine Karko, **Femmes et Villes : que fait l'Europe ? Bilan et perspectives**, Série Développement durable et territorial et politique de la ville, n°12 (n°13 en version néerlandaise), 2007.
- Sophie Heine, **Modèle social européen, de l'équilibre aux déséquilibres**, Série Cohésion sociale et économie sociale, n° 11, 2007.
- **La diversité dans tous ses états**, Série Cohésion sociale et économie sociale, n° 10, 2007.
- Francesca Petrella et Julien Harquel, **Libéralisation des services et du secteur associatif**, Série Cohésion sociale et économie sociale, n° 9, 2007.
- Annick Decourt et Fanny Gleize, **Démocratie participative en Europe. Guide de bonnes pratiques**, Série Citoyenneté et démocratie participative, n° 8, 2006.
- Éric Vidot, **La reprise d'entreprises en coopératives : une solution aux problèmes de mutations industrielles ?** Série Cohésion sociale et économie sociale, n° 7, 2006.
- Anne Plasman, **Indicateurs de richesse sociale en Région bruxelloise**, Série Cohésion sociale et économie sociale, n° 6, 2006.
- Sarah Van Doosselaere, **Démocratie participative, dialogues civil et social dans le cadre du modèle social européen. Une description générale des concepts**, Série Citoyenneté et démocratie participative, n° 5, 2004.
- Anne Plasman, **Calcul des indicateurs de richesse économique et de solidarité en Belgique**, Série Cohésion sociale et économie sociale, n° 4, 2004.
- **Entrepreneuriat collectif et création d'entreprises dans un cadre d'économie sociale**, Série Cohésion sociale et économie sociale, n° 3, 2004.
- **Relevé, analyse, évaluation et recommandations en matière d'expériences innovantes de partenariats entre entreprises privées, syndicats et/ou ONG dans la lutte contre les discriminations et en matière d'intégration des populations immigrées**, Série Cohésion sociale et économie sociale, n° 2, 2004.
- Anne Plasman, Dimitri Verdonck, **La Politique de cohabitation-intégration à Bruxelles**, Série Citoyenneté et démocratie participative, n° 1, 2004.

Introduction

La société évolue, les façons de vivre également. C'est dans cette optique que la conciliation vie au travail – vie hors travail est prônée par de nombreuses entreprises et demandée par des nombreux employés. Lorsque l'on parle de la conciliation vie privée – vie professionnelle, nous pensons bien souvent à la flexibilité des horaires, aux congés parentaux et ou encore aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Il existe pourtant un domaine fondamental, porteur de nombreux possibles en la matière, que l'on tend trop souvent à oublier. Il s'agit du secteur des services à la personne. Ces services ont un impact direct en termes de croissance – car ils constituent des facteurs favorisant la conciliation et par là même rendent les entreprises plus attractives – mais ils répondent également à de nouveaux besoins, nés d'une société en mutation, qui doit désormais compter avec une plus grande participation des femmes au marché du travail, le vieillissement de la population et un nombre croissant de famille monoparentales.

Nous proposons, dans ce working paper, une mise en perspective des enjeux relatifs aux services à la personne ainsi que deux exemples concrets de pistes pour les rendre plus performants encore.

Si vous désirez en savoir davantage sur la thématique, nous vous proposons de consulter notre étude « [Personal Care services in Europe](#) »

1. Des défis à relever

Les défis que doit affronter la société actuelle – plus grande participation des femmes au marché du travail, vieillissement de la population et nombre croissant de familles monoparentales notamment – et les ajustements qu'ils appellent doivent être considérés comme des opportunités à saisir par les entreprises.

Ces évolutions génèrent une demande nouvelle en termes de services, et notamment en matière de services à la personne. Les services à la personne sont « *des services qui, sur la base d'une proximité territoriale et/ou relationnelle, répondent à des besoins, collectifs ou individuels, nouveaux ou insuffisamment rencontrés.* »¹

Il existe trois types de services à la personne : les services sociaux (soins, accueil des enfants, personnes dépendantes, etc.), les services classiques d'entretien de la maison et les « nouveaux services » plus complexes (services de conciergerie d'entreprise, etc.).

Ces services à la personne facilitent le quotidien des salariés et les aident à mieux concilier vie professionnelle et vie familiale.

Ils sont prestés par trois types d'acteurs : des acteurs publics – en particulier les collectivités territoriales – des grandes entreprises privées, des entreprises sociales et associations.

¹ Les législations nationales en matière de services à la personne – Vers une approche européenne, Réseau européen des services à la personne, 2009, étude coordonnée par le Think tank européen Pour la Solidarité.

2. Des disparités au niveau européen

Les dénominations et les fonctions de ces services à la personne varient énormément suivant le rôle que joue l'État dans la société. On parle ainsi de services à la personne, de services de proximité, de services liés à la dépendance.

Ces services peuvent être plus ou moins financés par les pouvoirs publics, s'adresser spécifiquement à certaines catégories sociales ou non. *« Certains pays, comme la Suède ou le Danemark, ont privilégié l'intervention de la collectivité publique tandis que le modèle anglo-saxon met l'accent sur le secteur privé. Les pays méditerranéens (Italie, Espagne dans une moindre mesure) se basent davantage sur les solidarités familiales, tandis que le modèle continental, adopté notamment par la Belgique et la France soutient la demande ».*²

Cela influence la demande en services qui varie considérablement d'un pays à l'autre. Importante pour l'Irlande, le Portugal, la Belgique, le Danemark et la France, elle reste relativement faible pour l'Italie et est en expansion croissante en Espagne.

Au-delà de la possibilité d'avoir accès à ces services, se pose également la question des blocages culturels qui peuvent persister dans certains États-membres. Dans les pays latins par exemple, la solidarité familiale restant très importante, l'utilisation de tels services est peu envisagée voire mal perçue.

En outre, on observe dans presque tous les pays un manque de services de qualité et abordables, en particulier pour l'accueil des enfants, des personnes dépendantes et des personnes âgées.

² Idem.

Les titres-services et l'Office National de l'Emploi (ONEM) en Belgique

Le système des titres-services a été mis en place par le gouvernement belge en 2001 pour faciliter l'accès des ménages à une aide ménagère. Il poursuit trois objectifs :

- Favoriser le développement des services et des emplois de proximité en solvabilisant la demande
- Créer de nouveaux emplois
- Lutter contre le travail illégal

Le titre-service est un moyen de paiement, subventionné par l'État pour régler des prestations de proximité, au domicile ou en-dehors (nettoyage, lessive, repassage, petits travaux de couture, préparation des repas, courses ménagères, transport accompagné, ...). Celles-ci doivent être effectuées par un travailleur disposant d'un contrat de travail salarié avec une entreprise agréée titres-services par l'ONEM, responsable du dispositif.

A l'heure actuelle, un chèque est acheté 7,50 € par l'utilisateur, il donne droit à une heure d'aide à 20,80€, l'État remboursant la différence directement aux entreprises agréées. De plus, la participation de l'utilisateur est déductible fiscalement à hauteur de 30% du prix d'achat des chèques.

Depuis sa mise en place, ce dispositif a connu un succès tel, que la part du titre-service financée par l'utilisateur a dû être augmentée, passant de 6,20€ à 6,70€ en 2005 puis à 7€ en 2008, pour atteindre 7,50€ actuellement.

Fin juillet 2009, la direction statistique de l'ONEM recensait en effet 2369 entreprises agréées dans l'ensemble du pays, avec 16 480 nouveaux utilisateurs au cours du mois, 615 371 utilisateurs actifs au cours des 12 derniers mois et 214 112 641 chèques remboursés depuis la mise en place du système.

3. Les services à la personne dans le débat européen

Il faut rappeler que la question des services à la personne s'inscrit dans le débat plus large, entamé au niveau européen, sur la libéralisation et la modernisation des services, notamment des services sociaux.

La communication de la Commission sur les Services d'Intérêt Général et Services Sociaux d'Intérêt Général de 2007 représente une étape importante dans la prise en compte des services sociaux³ au niveau communautaire, et notamment des services à la personne. Ces services sont présentés comme des vecteurs de solidarité, de cohésion et de proximité au sein de l'Europe. Cependant, ils ne sont envisagés que sous l'angle d'offres de soins et non sous l'angle des services de confort. Cette définition ne recouvre donc pas toutes les réalités des services à la personne en Europe.

Les services à la personne répondent pourtant à des besoins nouveaux et croissants, au sein de la société, et dans des domaines aussi variés que les soins, l'aide ménagère ; les services de conciergerie, etc. Ce marché a donc un fort potentiel de croissance en termes d'emploi, ce qui a été reconnu dès 1993 par la Communauté européenne dans le livre blanc « Croissance, compétitivité, emploi ». Face aux différences existant entre les différents États-membres citées plus haut, la législation européenne peut favoriser le développement d'un véritable marché des services à la personne dans tous les pays européens et donc soutenir la croissance et la création de nouveaux emplois.

Il est important d'ajouter que ces services renferment d'importants avantages en termes de cohésion et de développement territorial, en créant de nouveaux emplois non délocalisables, avec un coût d'entrée sur le marché relativement faible. De même, offrir des services à la personne variés et nombreux constitue un réel argument pour attirer de nouvelles entreprises sur un territoire. Ils sont donc des facteurs durables de dynamisation d'un espace.

4. La professionnalisation du secteur des services à la personne

Le secteur des services à la personne a aujourd'hui besoin d'une plus grande reconnaissance pour développer tout son potentiel. Les métiers exercés dans le cadre des services à la personne sont souvent déconsidérés et s'accompagnent parfois de conditions de travail précaires, informelles ou peu protégées. Cela signifie par exemple l'absence de protection sociale et de cotisations pour la retraite chez les travailleurs non-déclarés. Ces salariés bénéficient rarement d'une protection efficace contre les horaires atypiques, le licenciement, etc. Dans certaines associations de réinsertion, on considère également les services comme

³ « *Que sont les services sociaux d'intérêt général (SSIG)?*
Il s'agit de services tels que la garde d'enfants, le logement social, l'aide à l'emploi et les mesures de lutte contre l'exclusion sociale, ainsi que de services d'aide aux familles et aux personnes dans le besoin, comme les soins de longue durée. Ils ont notamment pour objectif de garantir un niveau élevé de protection sociale, d'emploi et d'égalité. Ces services ne poursuivent pas de but lucratif, et le fournisseur est souvent proche du bénéficiaire. »

Communication de la Commission sur les SSIG

une façon de remettre au travail des personnes à la recherche d'un emploi, et ce seulement par des contrats à durée limitée.

Pour lutter contre cette précarité, il est nécessaire de prendre des mesures pour favoriser la professionnalisation de ce secteur. Cela passe d'abord par une meilleure formation des travailleurs dans les services. De plus, étant donné que ces services sont souvent associés au soin et nécessitent des aptitudes relationnelles, il est important qu'ils soient prestés par des travailleurs qualifiés qui peuvent s'investir dans le temps.

Il importe de considérer ces emplois sous l'angle d'une carrière et non d'un intermède.

Les pouvoirs publics ont la possibilité d'aider le développement de ce secteur. Tout d'abord en rendant visible les efforts réalisés en termes de formation et de qualité de l'offre. Cela peut s'effectuer au travers de mesures de labellisation ou d'accréditation des prestataires.

Le soutien au développement de ce secteur doit aussi être financier. Il est nécessaire de soutenir ces services afin d'assurer leur pérennité. Cela passe par la solvabilisation de la demande (ménages) et de l'offre (prestataires) mais aussi par le financement direct par les pouvoirs publics ou les entreprises.

La professionnalisation par la certification et la labellisation en France

La labellisation

En France, les entreprises ou associations délivrant des services à la personne à leur domicile doivent être agréées. Les agréments "simple" et "qualité" (ces derniers sont obligatoires pour les services rendus aux personnes fragiles : enfants de moins de 3 ans, personnes âgées et handicapées) sont délivrés par le préfet de département, après l'examen du dossier. Pour l'agrément qualité, le dossier doit être conforme à un cahier des charges contenant des critères qualitatifs. L'obtention de l'agrément donne lieu, de la part des structures qui en bénéficient, à un rapport annuel qualitatif et quantitatif. Les structures qui souhaitent se faire référencer auprès des enseignes nationales devront être agréées. Cet agrément donne droit à des avantages fiscaux et sociaux.

La certification

La certification de service est une démarche volontaire d'un organisme, encadrée par le code de la consommation. Elle est validée par les consommateurs, les pouvoirs publics, les professionnels du secteur et des experts qualité. Elle apporte une garantie aux clients sur le niveau de service proposé. Pour obtenir cette certification, valable pour une durée de 3 ans, il faut respecter la totalité des engagements définis dans le référentiel de certification de service.

Chaque année un organisme certificateur vérifie le respect de ces engagements. Il en existe deux actuellement : la marque NF Service "Services aux personnes à domicile" et la certification Qualicert.

Conclusion

Nous l'avons vu, les services à la personne sont sources de création d'emploi et permettent de répondre aux besoins d'une société en mutation.

La mise en place de mesures de conciliation de la vie professionnelle et vie privée présente de multiples intérêts du point de vue de la croissance. Ces politiques renforcent également la cohésion sociale à travers la promotion de la solidarité entre les générations et les genres et la lutte contre l'exclusion sociale.

S'ils existent dans la plupart des Etats membres, on note une grande disparité des dénominations et des fonctions de ces services, au niveau européen. Une donnée commune cependant : on observe dans presque tous les pays, un manque de services de qualité et abordables. Cette réalité s'inscrit dans le débat plus large, au niveau européen, sur la libéralisation et la modernisation des services (communication de la Commission sur les Services d'Intérêt Général et Services Sociaux d'Intérêt Général de 2007).

Des exemples concrets ont permis de mettre en évidence que le partage des bonnes pratiques, comme dans de nombreux cas, permettrait de valoriser les services à la personne. Quelques pistes concrètes ? Une meilleure reconnaissance des services à la personne, une meilleure formation des travailleurs et un soutien plus important des pouvoirs publics.