

Les services à la personne

11 et 12 Novembre 2013
Bruxelles
Jean-Noël LESELLIER

De quoi s'agit-il?

- Des activités anciennes mais qui se développent et ...sous de nouvelles formes
- Quelles activités aujourd'hui ?
- La définition européenne : A la fin des années 80, on parle de services de proximité, de services relationnels, de services à forte intensité de main d'oeuvre.
- Aujourd'hui, il s'agit d' « un large éventail d'activités qui contribuent au bien-être des familles et des personnes à domicile : garde d'enfants, prise en charge à long terme des personnes âgées ou handicapées, ménage, cours de soutien bricolage, jardinage, assistance informatique » (au domicile ou hors domicile) -

La naissance des professions

- La différence entre métier et profession : une profession, c'est plusieurs métiers et une intervention régalienne de l'Etat
- Elle se fait toujours par externalisation (ex : le boulanger, etc), évolution, passage de l'auto production à l'acte marchand en passant par la solidarité
- Les fabricants de bougies n'ont pas inventé l'électricité !

Ce qui fait une profession

- Exemples : le bâtiment, le conseil, etc
- Une même finalité recouvrant plusieurs métiers
- Ethique
- Déontologie
- Une filière de formation donc des savoirs et des techniques
- Un process « services » commun
- Un statut social collectif

Les causes

- De nouvelles technologies : l'électro- ménager, l'informatique et les télécommunications
- Des changements démographiques, économiques, sociaux : augmentation de la durée de vie, survenance de la dépendance, travail des femmes à l'extérieur du domicile, mobilité géographique, instabilité des couples, formation des femmes, développement des familles monoparentales.

Des acteurs divers

- L'autoproduction. (je fais moi-même)
- L'externalisation (je fais faire) avec diverses formes :
 - La solidarité familiale ou de voisinage
 - L'emploi direct par un particulier (légal ou « au noir »).
 - Les opérateurs publics (municipaux ou agences spécialisées)
 - L'économie « non marchande » dite « sociale » : associations, coopératives.
 - Les entreprises.

Un secteur en développement

- Selon les pays, croissance entre 5 et 10% par an depuis 10 ans.
- Entre 1 et 2, 5 % du PIB selon les pays
- Près de 4 % de l'emploi dans l' UE : 10 millions de salariés
- Environ (2, 5 Millions de salariés en équivalent temps plein) sur un total de 240 millions d'actifs dans l' UE.-

Y - a - t - il un modèle européen ?

- La réponse est : NON. (Il reste à créer). Mais il y a des points communs : L'Etat intervient , dans tous les Etats dans ce domaine mais sous des formes variées et de manière différente.
- Le modèle familialiste de l' économie domestique (Europe du sud – méditerranéenne)
- Le modèle dominant de prestation de services (type anglo – saxon)
- Le modèle balte ouvert à tous opérateurs mais avec financements publics (Europe du Nord)
- Le modèle complexe (type « France » et « Belgique ») et inégalitaire entre opérateurs et entre utilisateurs (ex : TVA et taxe sur les salaires, taxe d'apprentissage, accès réservés au secteur non lucratif, etc)

La question des SSIG ?

- Les services à la personne sont –ils des services sociaux d'intérêt général ?
- Si oui, cela pose des problèmes d'égalité de traitement entre les opérateurs du secteur et les utilisateurs, et le rôle des pouvoirs publics.

Des thèmes à arbitrer

- Place des fondations et du monde associatif et non lucratif ?
- Socialisation du service d'aide à la dépendance
- Place des assureurs et des assistants
- Quelle place pour les marchés publics ?
- Comment réduire le travail au noir , important dans le secteur ?
- Définir exactement et précisément le périmètre du secteur (le concept de Care ?)

Les points communs en Europe

- Des problèmes communs : vieillissement, dépendance, garde d'enfants
- L'arrivée des nouvelles technologies (la silver economy)
- Les difficultés de recrutement (image des métiers dans l'opinion)
- La formation des encadrants et des opérateurs
- Développement des « vouchers » dans plusieurs pays.
- Sur le plan social : une forte croissance, la démographie, l'évolution du pouvoir d'achat, les changements technologiques
- Les grands principes : liberté du choix pour l'utilisateur, égalité de traitement, distinction entre évaluateur, financeur, prestataire et contrôleur.

Un secteur aidé ??? Quelle valeur ajoutée ?

- Le paradoxe : Parler de valeur ajoutée dans un secteur aidé par l'Etat !!!
- Pourquoi ?
- Pour qui ?
- Comment ? Subvention à l'offre ou aide à la demande ?
- Sous quelle forme ?
- Qui en bénéficie ?

- Des distorsions de concurrence ? Problème de la liberté du choix du citoyen – consommateur – utilisateur –bénéficiaire.

Quelle valeur ajoutée ?

- Aucune étude, à ce jour, n'a été réalisée par des chercheurs, des laboratoires universitaires sur la quantification de la valeur ajoutée réelle dans le secteur.
- A noter qu'il existe quelques études réalisées dans plusieurs pays européens. Elles montrent toutes, l'intérêt pour les pouvoirs publics, l'économie en général et la lutte contre le travail illégal des dispositifs de solvabilisation de la demande ou de l'aide à l'offre.

La valeur ajoutée ?

- La création d'emplois génère des recettes fiscales et cotisations sociales supplémentaires pour l'Etat et les organismes sociaux (Parallèlement, on constate une baisse du travail illégal)
- Moins de dépenses pour l'aide aux personnes sans emploi
- Du lien social avec un emploi
- Une redistribution, création de valeur par le paiement d'un salaire qui permet de la consommation
- Une valeur ajoutée indirecte : retour sur l'investissement fait dans la formation par l'Etat et les parents (ex : une femme diplômée universitaire qui, reprend une activité bien qu'ayant des enfants : il y a un retour sur l'investissement fait par ses parents et par l'Etat pour son éducation et sa formation)

Entre l'homme et la société

- Un secteur d'avenir en évolution permanente :
- Michel Crozier : L'acteur et le système
- Edgar Morin : Métamorphose et Complexité
- Pierre Teilhard de Chardin : socialisation et personnalisation croissante

Les services à la personne

- Au cœur des évolutions de la société européenne