

Quels services pour quelles personnes ?

Jean-Frédéric Vergnies



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/formationemploi/3406>

DOI : [10.4000/formationemploi.3406](https://doi.org/10.4000/formationemploi.3406)

ISSN : 2107-0946

Éditeur

La Documentation française

Édition imprimée

Date de publication : 23 septembre 2011

Pagination : 3

ISSN : 0759-6340

Référence électronique

Jean-Frédéric Vergnies, « Quels services pour quelles personnes ? », *Formation emploi* [En ligne], 115 | Juillet-Septembre 2011, mis en ligne le 30 septembre 2011, consulté le 10 décembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/formationemploi/3406> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/formationemploi.3406>



Éditorial

Quels services pour quelles personnes ?

Les services à domicile constituent un important gisement d'emplois, notamment pour des femmes non qualifiées. Ils pourraient dès lors contribuer à la diminution du chômage. L'augmentation de l'espérance de vie, l'importance de la pluri-activité dans les couples impliquent la croissance des besoins d'intervention auprès des personnes âgées, voire mal-portantes, ou des jeunes enfants.

Ainsi, selon les évaluations de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP), en 2010, ce secteur aurait créé 11 000 emplois en équivalent temps plein, tandis que 2 035 000 de personnes y auraient travaillé. Dans l'année, la valeur ajoutée est estimée à 17,6 milliards d'euros, et le nombre d'organismes agréés est passé de quelques 20 000 à près de 25 000, ce qui montre l'importance des évolutions (source : rapport d'activité 2010 ANSP).

Mais les services à la personne sont aussi critiqués pour leurs emplois de mauvaise qualité. Ainsi, selon l'OFCE (Observatoire français des conjonctures économiques), le nombre d'heures travaillé était en moyenne de 12 heures par semaine, générant ainsi des revenus très faibles. Sont alors pointés du doigt le manque d'encadrement, de formation, de mutualisation et donc de professionnalisation. L'émergence d'enseignes et de réseaux nationaux, comme l'Aide à domicile en milieu rural (ADMR) ou *via* les assurances mutualistes, devait permettre d'y remédier ; or, ceux-ci n'ont pas vraiment réussi leur percée.

Introduit par Jean-Luc Outin, ce dossier n'abordera pas le financement de ces services, bien qu'essentiel dans la détermination de la demande. Sont ici développés les enjeux en termes de formation, de travail et d'organisation qui doivent contribuer à la professionnalisation et à la reconnaissance des salariés.

Le travail d'aide à domicile dépasse largement le ménage ou le baby-sitting. Emmanuelle Lada indique ainsi qu'il s'agit plus de « faire avec », ou de « faire faire » que de « faire pour ». L'accompagnement de personnes âgées ou en mauvaise santé exige des compétences particulières, notamment d'adaptation aux conditions changeantes de santé.

Dès lors, la professionnalisation passe aussi par un développement de l'encadrement intermédiaire de proximité, souligné ici par Emmanuelle Puissant. Face à ces besoins évolutifs, concernant principalement les personnes âgées, les formations, initiale comme continue, restent polyvalentes et orientées aussi vers les tout-petits, comme le démontre Ghislaine Doniol-Shaw.

Si cette polyvalence est problématique, notamment pour la validation des acquis de l'expérience (VAE), selon Gérard Houdeville et Laurent Riot, ces formations participent de la professionnalisation en proposant à la fois une dimension technique et morale.

En postface, Florence Jany-Catrice interroge les récentes réformes du secteur. Elle souligne les défis que constituent l'ambiguïté de l'intitulé du secteur, sa régulation ou l'organisation de ses entreprises, et enfin la professionnalité même des intervenantes. Ainsi, la variété des activités regroupées dans les « services à la personne » ne facilite pas leur reconnaissance et leur professionnalisation.

Enfin, un des objectifs de ces réformes était aussi d'institutionnaliser un secteur économique aux pratiques d'embauche souvent peu formelles. Sur un marché de l'emploi volatil, toute tentative d'institutionnalisation est alors sensible et explique en partie la lenteur des progrès.

Bonne lecture

Jean-Frédéric Vergnies, rédacteur en chef

