

LES SERVICES A LA PERSONNE : UN GISEMENT D'EMPLOIS NOUVEAUX

Demande exponentielle, offre insuffisante et peu structurée, législation encourageante... les services à la personne sont en plein essor et le Ministre de la Cohésion Sociale, Jean-Louis Borloo, mise sur eux pour doper l'emploi. Et les possibilités sont réelles compte tenu du retard de la France en matière d'emplois dans les services à la personne et les nombreuses incitations sociales et fiscales prévues par la loi.

Recouvrant « l'ensemble des métiers contribuant au mieux-être des personnes sur leurs lieux de vie, qu'il s'agisse de leur domicile, de leur lieu de travail, de leurs lieux de loisirs », les services à la personne renvoient donc à une large palette d'activités et de métiers, non délocalisables.

A côté des traditionnels ménage, garde d'enfant, assistance aux personnes âgées ou handicapées, jardinage/bricolage, soutien scolaire à domicile, d'autres services naissent : livraison de courses et de repas, coiffure à domicile, aide aux démarches administratives, mais également conciergerie d'entreprise, dépannage informatique, garde d'animaux, conseil juridique, recherche d'appartement ...

Actuellement, le secteur emploie environ 1,3 millions de personnes dans 500 entreprises privées et 6000 associations, et connaît une forte croissance de ses effectifs (+ 5,5 % / an). Grâce à la loi sur le développement des services à la personne, le gouvernement table sur la création de 500 000 emplois sur les 3 prochaines années.

Avec le vieillissement de la population, la hausse de la natalité depuis 2000, le taux élevé d'activité des femmes et l'éclatement de la cellule familiale, le secteur offre de réelles perspectives pour les créateurs d'entreprise.

« Si les ménages consommaient 3 heures de services à la personne par semaine (...) 2 millions de postes seraient créés » selon l'économiste Michèle Debonneuil. A condition bien sûr que les particuliers acceptent de payer demain pour des services qu'ils réalisaient jusqu'à présent eux-mêmes et gratuitement.

Pour susciter ce besoin, des grandes entreprises (banque, mutuelle, compagnie d'assurances, groupe d'assistance...) s'associent pour créer des enseignes nationales, le plus souvent sous forme de plates-formes téléphoniques, destinées à orienter au mieux les utilisateurs vers les nombreux services disponibles.

L'objectif du plan Borloo est de favoriser l'émergence d'une véritable industrie de services de proximité, structurée, accessible et valorisée professionnellement et socialement, avec en point de mire la lutte contre le travail illégal.

La valorisation des métiers des services à la personne passe par la mise en place de véritables filières de formation et la professionnalisation des salariés, la remise à niveau des grilles de salaires (extension à tous les employeurs du secteur de l'aide à domicile de l'accord du 29 mars 2002 revalorisant de 24% les grilles de rémunération moyenne sur 3 ans), l'accélération des négociations collectives sur la lutte contre le temps partiel subi et sur les frais de transport.

Un des enjeux du secteur est de faire de l'orientation vers ces métiers un véritable choix professionnel.

Le secteur privé, qui investit aujourd'hui ce marché jusque-là dominé par le milieu associatif et les collectivités publiques, l'a bien compris. Pour se différencier, les entreprises de services à la personne vont devoir miser sur la qualité et se doter de personnel compétent, qualifié et digne de confiance.

Pour cela, elles exigent de plus en plus des qualifications et des diplômes spécifiques et n'hésitent pas à appliquer des méthodes de recrutement drastiques : entretien, questionnaires, tests...et la sélection est sévère. Par exemple, dans une agence spécialisée dans les tâches ménagères, parmi les 1200 CV reçus tous les mois, moins de 5% franchiront toutes les épreuves jusqu'à l'embauche. Le délai maximum de 7 minutes accordé pour repasser une chemise aura raison de nombreuses candidates.

Mais le recrutement ne fait pas tout, il faut également former. Et pour cela, certaines enseignes développent leur propre programme interne pour apprendre tout les secrets du repassage.

Un autre enjeu pour ces entreprises est de fidéliser leur personnel en améliorant les plannings de travail, en proposant des systèmes de rémunération attractifs, en réunissant régulièrement les collaborateurs et en offrant des perspectives de mobilité et d'évolution professionnelle.

Les avantages de passer par ces entreprises ne sont pas négligeables.

Pour les salariés, c'est une plus grande sécurité de l'emploi, une protection sociale renforcée et la médiation de l'employeur face à des clients tentés d'en demander toujours plus.

Pour les utilisateurs, faire appel à une société spécialisée est le gage d'une plus grande qualité, permet de se décharger de la recherche généralement chronophage de la « perle rare » et des contraintes administratives pesant sur les particuliers employeurs, offre des possibilités de recours en cas de problèmes...et surtout un peu plus de temps libre !

Quelques articles choisis :

Les Echos – 17 février 2005 – Services à la personne : Borloo promet des centaines de milliers d'emplois

Défis – décembre 2005 – janvier 2006 – Lancez-vous dans les services à domicile

La Tribune – 17 février 2005 – L'exception française

Les Echos – 14 juin 2005 – Le métier du ménage se professionnalise

Paris Obs – du 29 septembre au 05 octobre 2005 – Femmes de ménage – L'ère industrielle