



## **SERVICES A LA PERSONNE : ENTRE SOLIDARITE ET NOUVELLES INEGALITES**

*Le développement des services à la personne peut déboucher sur de réelles nouvelles solidarités ou, au contraire, de nouvelles inégalités et exclusions sociales. Sont, notamment, interpellés par cet enjeu l'Etat, le secteur de l'Economie sociale et la CGT.*

### Pourquoi les services à la personne se développent-ils ?

En 2005, avec la loi relative au développement des services à la personne, les pouvoirs publics se donnent pour objectif de créer 500 000 emplois en 3 ans. Au centre du dispositif figure de nouvelles incitations financières pour les ménages. Le ministre de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale, Borloo, n'hésite pas à évoquer une « révolution populaire »

Parmi ces incitations financières, figure le Chèque emploi service universel (CESU) Ce nouveau mode de rémunération des salariés exerçant des emplois de service, a deux inconvénients majeurs : d'une part, il ouvre la possibilité d'exercice des activités de gré à gré, alors que le précédent Chèque emploi service ne permettait que des activités avec des prestataires de service et était géré par les comités d'entreprise (le CESU est lui géré par les employeurs, qui peuvent ainsi, indirectement, l'intégrer à la question salariale<sup>1</sup>) ; d'autre part, il assure un financement basé sur la solidarité nationale pour des activités de service mêlant tant des services relevant de besoins fondamentaux de la personne (enfance, dépendance) que de services de confort.

En procédant de la sorte, les pouvoirs publics, sous prétextes de simplification et de rationalisation, mettent en place un système qui vise à faire financer par la solidarité nationale (allègement d'impôts et de charges sociales) une réponse à des besoins sociaux de moindre qualité (le gré à gré n'assure pas la qualité de service des prestataires de service) dont ne bénéficient pas tous ceux qui ne sont pas imposables, soit la moitié de la population française.

Au-delà de l'effet d'annonce sur l'emploi que constitue le dispositif gouvernemental, la principale critique que l'on doit y porter est qu'il marchandise de la façon la plus ouverte qu'il soit une réponse à des besoins fondamentaux qui jusqu'alors était occupée par le secteur public et le secteur associatif.

Sur ce plan, le MEDEF, par l'intermédiaire de son Syndicat des entreprises de services à la personne (SESP) n'a pas tardé à occuper le nouveau marché ainsi ouvert. Ainsi, dans le secteur de l'éducation et, plus précisément, de l'accompagnement scolaire, alors que l'Education nationale supprime les aides-éducateurs, de grandes enseignes privées (Acadomia, Après la classe, Complétude, Keepschool, Cours Legendre) s'emparent, avec une fin de profit, de l'inquiétude des familles devant l'échec scolaire. Dans le secteur du travail temporaire, une entreprise, Adom, se consacre totalement aux services à la personne.

Plus, ces grandes enseignes marchandes tendent à mettre à place de nouveaux produits associant, par exemple, soutien scolaire et garde des enfants. Se constituent ainsi de véritables empires capitalistes dans ce domaine.

Au total, la solidarité nationale est employée pour brader l'emploi durable et qualifié, pour offrir des services à ceux qui disposent d'un certain revenu et pour démanteler davantage les secteurs publics et associatifs.

Il s'agit bel et bien d'une politique de libéralisation quasi totale des marchés qui fait du traitement de l'enfance et des personnes âgées avec l'aide à domicile, en particulier, une nouvelle source de profit au détriment de l'intérêt général et de l'utilité sociale.

### La place de l'économie sociale

---

<sup>1</sup> Pour Sylvianne Spique, responsable de l'aide à domicile à la CGT : « *Le CESU doit venir en plus dans la négociation des rémunérations, pas s'y substituer. On n'achète pas du pain avec un CESU.* » (Le Monde, 25-9-2006).

Cette marchandisation à outrance et sans distinction des services à la personne vise également à instaurer un double modèle de réponse aux besoins en ce domaine. D'un côté, un secteur privé s'attachant à la prise en compte des besoins en service qui offrent des possibilités juteuses de profit sur le dos de la solidarité nationale, avec des consommateurs susceptibles de s'offrir ces services et abandonnant les autres. De l'autre, un secteur de l'Economie sociale (associatif, mutualiste, coopératif) à qui il ne resterait pour terrain d'activité que ce que le secteur privé daigne lui abandonner, c'est-à-dire tout ce qui relève de la réponse aux besoins des plus défavorisés, des moins solvables, des plus fragilisés.

S'il faut noter que le secteur de l'Economie sociale tente de s'opposer à ce triste partage (ainsi la convention cadre signée en juillet 2006 entre, d'une part, l'Agence nationale des services à la personne et, d'autre part le Crédit coopératif et la Confédération générale des Scop, vise à développer des services de qualité pour un large public)<sup>2</sup>, il n'en demeure pas moins que si l'Etat ne joue pas son rôle de régulateur dans la structuration du secteur des services à des fins d'intérêt général ou d'utilité sociale, celui-ci s'engagera, si ce n'est déjà fait, dans un marché autorégulé de pure logique libérale où le secteur de l'Economie sociale, parce qu'il prétend à une réponse de qualité et pour tout public dont le secteur privé n'a que faire, devra plier sous le poids de la concurrence et d'une concurrence vers le bas quant à la qualité des services rendus.

### La CGT et les services à la personne

Sur le terrain de l'activité syndicale dans le domaine des services à la personne, le champ est ample si, comme le revendique la CGT, le syndicalisme n'a pas pour seule vocation que celle d'exprimer les besoins des salariés, mais, au-delà, celle de contribuer à y assurer des réponses de qualité pour le plus grand nombre et d'abord pour les plus fragilisés.

D'abord, il convient d'exiger des pouvoirs publics, tant au niveau du pouvoir central qu'à celui de chaque territoire, qu'ils agissent pour ne pas accompagner, quand ce n'est inciter, à une pure structuration libérale du secteur des services à la personne et, au contraire, agissent pour une structuration de celui-ci qui ne brade ni le secteur public ni le secteur associatif. En effet, l'on peut distinguer trois types de services à la personne, qui ne sauraient être confondus :

- les services relevant de droits fondamentaux de la personne (enfance, dépendance des personnes âgées, éducation, ...). Ceux-ci doivent recevoir une réponse d'intérêt général dans le cadre du secteur public ;
- les services d'aide aux personnes à vocation d'utilité sociale. Ceux-ci doivent faire l'objet d'une réponse d'utilité sociale dans des structures, notamment d'économie sociale, par exemple, associatives, pour lesquelles de véritables partenariats entre secteur public et secteur associatif doivent se conjuguer avec de nouveaux droits d'intervention dans leur gestion par les salariés et les usagers ;
- les services autres ou de confort devraient seuls faire l'objet du marché capitaliste classique.

Ensuite, il s'agit d'exiger des pouvoirs publics que la solidarité nationale, tant du point de vue des finances publiques que des cotisations sociales, soit véritablement utilisée en vue de lutter contre les inégalités et l'exclusion sociale et non détournée vers des objectifs de rentabilité privée. Ici, il convient de tirer rapidement des bilans et de les faire connaître quant à la précarité et la sous-rémunération des emplois créés par les politiques publiques et d'exiger que chaque appel à l'effort de la solidarité nationale se traduise par de vrais emplois durables, qualifiés et bien rémunérés, gages de services de qualité.

Ces actions en direction des pouvoirs publics doivent, notamment, se situer lors des Rencontres inter-régionales (du 15 septembre au 8 novembre 2006) et des assises nationales sur la professionnalisation des services à la personne (du 13 décembre 2006) organisées par l'Agence nationale des services à la personne.

Enfin, il s'agit, dans les entreprises de services à la personne, quel que soit leur statut (public, d'économie sociale ou capitaliste), d'agir pour de meilleures garanties collectives (salaires, formation, qualification, emploi) afin d'assurer des prestations de qualité.

Sur ce dernier point, l'accord signé par la CGT, en septembre dernier, avec les employeurs de l'économie sociale sur la formation professionnelle tout au long de la vie, qui améliore l'Accord national interprofessionnel, doit être apprécié comme un point d'appui en vue de la mise en place d'un véritable statut du travailleur salarié de l'Economie sociale, qui permette à ce secteur, avec l'aide nécessaire des pouvoirs publics, d'assurer en complémentarité avec le secteur public, la mise en place de véritables services à la personne dégagés du poids de la marchandisation capitaliste et pouvant, de par leur accessibilité à tous et la qualité du service rendu, concurrencer celle-ci par le haut.

---

<sup>2</sup> Des organismes ou entreprises de l'Economie sociale sont présentes dans plusieurs enseignes généralistes de services à la personne, par exemple : la Mutualité française dans France Domicile ; le Crédit mutuel dans Personnia ; la Maif, la Macif et la Mgen dans Serena.

Gérard QUENEL.  
Responsable de l'activité confédérale « Economie sociale ».