

Atelier service à la personne, Emmanuelle Puissant, UPMF, Grenoble

« Dans l'atelier sur les SAP, il y avait des syndicalistes français, italiens et espagnols ; des employeurs de l'économie sociale ; une personne de l'ANPE régionale.

Je vais vous faire la restitution de l'atelier en deux temps : d'abord les constats partagés en Rhône-Alpes, en Lombardie et en Catalogne sur la précarité dans ce secteur, puis les pistes d'action qui se sont dégagées des interventions et de la discussion qui ont suivi.

En guise d'introduction à mon propos, je précise que les discussions qui ont eu lieu dans cet atelier ont surtout porté sur l'aide à domicile aux personnes en situation de fragilité, c'est-à-dire essentiellement les personnes âgées, les enfants et les personnes handicapées. On s'est peu intéressé aux services dits de « confort ».

1/Constats partagés

1. Une forte croissance des besoins, sous la pression de 3 processus principaux :
 - Le vieillissement de la population, et la croissance des handicaps et des situations de perte d'autonomie qui en découlent
 - Le maintien d'un taux d'activité féminin élevé
 - Des phénomènes de délitement social, d'exclusion, de marginalisation.

Ces 3 facteurs augmentent sensiblement les besoins de services à domicile.

2. Un secteur caractérisé par une forte part de l'informel ou du travail non déclaré, que diverses tentatives de baisse du coût du service déclaré tentent de faire diminuer. L'idée est de faire en sorte que cela ne revienne pas plus cher aux utilisateurs de déclarer un emploi que de ne pas le déclarer.
3. Un travail quasi exclusivement féminin
4. Un travail invisible, ou plutôt invisibilisé (c'est-à-dire que l'on rend invisible), comme s'il s'agissait du simple prolongement du travail domestique, que l'on fait chez soi et pour soi, et pour lequel les femmes auraient des compétences naturelles (faire le ménage, la cuisine, la capacité de faire plusieurs choses en même temps, etc.).
5. Des conditions de travail globalement mauvaises : temps de travail partiel voire très partiel, éclaté, instable (ce qui implique l'exigence d'une forte disponibilité temporelle de la part des salariés qui doivent répondre à d'importantes fluctuations de la demande et des besoins), des salaires bas.

La précarité est donc très forte dans ce secteur, mais elle ne procède pas de la déstabilisation d'un modèle ancien qui aurait été protecteur, mais on est bien face à la constitution de nouveaux métiers, qui se structurent sur la base de conditions de travail très précaires.

6. Un fort éclatement des statuts de l'offre (emploi direct, public, privé lucratif, privé non lucratif) dont découle aussi un fort éclatement des statuts de l'emploi et des conditions de travail.
7. Un service public en recul : soit faible présence du fait d'une très faible présence de l'Etat Providence (Catalogne), soit tendance à cesser la gestion directe de services et le cantonnement à des rôles de programmation (comme en Lombardie) ou des rôles de régulation (régulation aujourd'hui marchande, comme en France).
8. Une tendance à la délivrance de « chèques » pour payer les services aux personnes : le chèque emploi service puis le chèque emploi service universel en France, les vouchers en Italie, les chèques en Espagne.
9. Une tendance ou du moins un risque d'une standardisation des services dans les trois régions.
10. Une présence non négligeable du secteur sans but lucratif, mais ambivalente selon les régions : alors qu'en France, les syndicalistes se sont positionnés globalement pour la

défense d'une structuration de l'offre par l'économie sociale (même s'il a été précisé que la non lucrativité n'était pas en soi une garantie d'emplois de qualité), les coopératives sociales italiennes ont été complètement détournées de leurs objectifs initiaux et sont devenues aujourd'hui un puissant instrument de déréglementation et de précarisation des emplois dans ce secteur, sur la base d'appels d'offre.

11. Pas de tradition syndicale dans le secteur, pas d'ancrage syndical, et même des difficultés particulières à rencontrer les salariés (emploi éclaté, absence de lieu collectif de travail), à faire émerger des revendications avec les salariés (faible identité professionnelle, travail invisible). Dans ce contexte, les trois interventions témoignent plutôt de l'existence de petites avancées syndicales sur ce secteur, à un échelon local.

2/ Les pistes d'action

J'ai décelé 4 grandes pistes d'action au cours des discussions et des interventions :

1. Favoriser l'émergence d'une identité professionnelle par la mobilisation collective. L'exemple catalan est assez parlant de ce point de vue : trois accords collectifs ont déjà été négociés dans le champ des services aux personnes, et ces trois accords sont l'aboutissement d'importantes mobilisations des salariés (grèves et manifestations).
2. La nécessité d'articuler la qualité du service et la qualité de l'emploi et du travail ; articulation qui permettra notamment la mise en visibilité de ces emplois (par des garanties juridiques, contractuelles, et la reconnaissance économique et sociale des professions du secteur). L'idée est d'insister sur le fait que ce n'est qu'en proposant des emplois de qualité, reconnus, professionnalisés et avec des garanties fortes que l'on obtiendra un service de qualité. La professionnalisation des emplois apparaît comme une solution face à la précarité (on n'est pas précaire en soit mais parce qu'on occupe un emploi précaire), mais aussi plus globalement comme une condition nécessaire à la professionnalisation du secteur dans sa globalité.
Alors qu'aujourd'hui, les discours dominants font rimer libre choix de l'utilisateur et diversification de l'offre avec la satisfaction des clients, un combat syndical serait de faire rimer qualité de service et qualité d'emploi. Alors que la logique libérale oppose les salariés et les utilisateurs des services (avec par exemple l'idée que les salariés des services publics seraient moins performants), un enjeu pour les organisations syndicales est de les lier, autour du couple qualité d'emploi/qualité de service.
3. La nécessité d'interpeller les pouvoirs publics, et de promouvoir un modèle de développement des services aux personnes avec un secteur public fortement présent. Cette idée a été récurrente tout au long de la discussion, dans la mesure où la manière dont on développe ce secteur relève d'un choix sociétal, éminemment politique : quelle place donne-t-on dans nos sociétés à l'aide aux personnes en situation de dépendance ? A quel niveau paie-t-on les salariés qui prennent soin des personnes âgées, des enfants, des personnes handicapées ? L'idée est unanime de défendre la centralité de l'acteur public sur ce secteur. Mais il ne s'agit de promouvoir un grand service public exclusif, sans entreprises du tout sur le secteur. Il s'agit plutôt de promouvoir de forts investissements publics dans ce secteur, et de contrôler l'utilisation de ces fonds publics, pour une structuration de l'offre stable, des emplois de qualité, professionnalisés, et correctement rémunérés.
4. L'idée d'un dialogue social territorial a été abordée, mais sans être vraiment débattue. La nécessité d'organiser un dialogue social territorial est apparue,

notamment parce que ce champ transcende les branches professionnelles existantes, et questionnent un ensemble d'acteurs divers sur un même territoire (entreprises, pouvoirs publics gestionnaires, pouvoirs publics financeurs, secteur sans but lucratif, syndicats de salariés, employeurs, organismes de formation, etc.). »