



# LES MUTATIONS DE L'AIDE À DOMICILE EN RÉGION NORD - PAS-DE-CALAIS

Analyse économique



Entreprises  
Emploi  
Economie

**Direccte** Nord - Pas-de-Calais  
Mission Synthèse





PÔLE

## LES MUTATIONS DE L'AIDE À DOMICILE EN RÉGION NORD - PAS-DE-CALAIS

### Analyse économique

Directrice de la publication : **Annaïck Laurent**

Auteur : **Sylvain Vatan** (Clersé, Université Lille 1)

Diana Vukova (stagiaire au Clersé entre avril et août 2012) ainsi que Thomas Delclite (chercheur au Clersé) doivent également être mis au crédit de cette recherche. L'une pour son soutien dans la collecte des données et l'autre pour son aide technique quant à leur traitement.

Je remercie également Florence Jany-Catrice (chercheuse au Clersé et Professeur d'économie à l'Université Lille 1) et Bruno Clément-Ziza (Directeur Nord - Pas-de-Calais) pour leurs conseils avisés.

Je reste seul redevable des erreurs et maladresses qui subsisteraient dans ce texte.

# SOMMAIRE

Introduction	4
Encadré 1. L'enquête et sa réception	5
<b>1. L'AIDE À DOMICILE : UN SECTEUR EN MOUVEMENT</b>	7
Encadré 2. Les procédures d'agrément et d'autorisation	7
<b>1.1. UN SECTEUR DYNAMIQUE MARQUÉ PAR LA PÉNÉTRATION DES ENTREPRISES LUCRATIVES</b>	8
<b>1.2. LES FERMETURES D'ORGANISMES ET LES RESTRUCTURATIONS</b>	9
1.2.1. Les fermetures des entreprises lucratives	9
1.2.2. Des restructurations qui touchent surtout les associations	10
1.2.3. Des restructurations multidimensionnelles	10
<b>1.3. L'AIDE À DOMICILE À L'ÉPREUVE DE LA CONCURRENCE</b>	11
1.3.1. Nature de la concurrence	11
1.3.2. Intensité de la concurrence	12
1.3.3. Effets de la concurrence	14
1.3.4. Conclusion	15
<b>2. UN SECTEUR CRÉATEUR D'EMPLOIS</b>	16
<b>2.1. LE DYNAMISME DE L'EMPLOI</b>	16
2.1.1. Volume et répartition de l'emploi : principales tendances	16
2.1.2. Evolution de la dynamique d'emploi : qu'en disent les services ?	17
<b>2.2. QUELLES NORMES D'EMPLOIS DANS L'AIDE À DOMICILE EN NORD - PAS-DE-CALAIS ?</b>	19
2.2.1. Des emplois en CDI	19
2.2.2. Des emplois à temps partiel	20
<b>2.3. L'ÉVOLUTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL : DE LA RÉORGANISATION DES TEMPS À LA PÉNIBILITÉ DU TRAVAIL</b>	21
2.3.1. L'organisation des temps	22
2.3.2. Une recrudescence des arrêts de travail	22
2.3.3. Conclusion	24
<b>3. QUELLES PERSPECTIVES POUR L'AIDE À DOMICILE ?</b>	25
<b>3.1. SITUATION FINANCIÈRE</b>	25
3.1.1. Cadrage général et méthode d'analyse	25
Encadré 3. L'analyse financière des services : périmètre et méthode	26
3.1.2. Peut-on isoler des facteurs de bonne ou mauvaise santé financière ?	27
<b>3.2. LE PARADOXE DE LA CONFIANCE</b>	29
<b>Conclusion générale</b>	31
<b>Bibliographie</b>	32
<b>ANNEXES</b>	33
<b>Table des illustrations</b>	34

## Préambule

Cette étude s'intéresse aux mutations du champ de l'aide à domicile dans la région Nord - Pas-de-Calais. Sur la base des données déclaratives collectées auprès des organismes d'aide à domicile de la région, elle vise à dresser un panorama régional de l'aide à domicile et questionne sa dynamique sur les aspects du travail, de l'emploi et de la concurrence.

Elle montre une dynamique complexe de la démographie des organismes d'aide à domicile entre créations et destructions des entreprises privées lucratives et entre fusions et réorganisations des associations. Elle met ainsi en avant une pénétration du champ de l'aide par les entreprises lucratives depuis 2006 qui semble néanmoins se stabiliser au cours des trois dernières années.

La question de la concurrence est également abordée dans l'ensemble de ses dimensions (nature, intensité et effets), offrant des résultats plutôt inattendus. En effet, si la sensibilité à la concurrence de l'emploi directe est hétérogène, dans leur majorité les organismes craignent moins cette forme de concurrence que celle des autres organismes prestataires.

En dressant les principaux faits stylisés en termes de conditions de travail et d'emploi, l'étude montre qu'entre les quelques 20 000 salariés des services prestataires d'aide à domicile de la région, il existe des disparités sensibles selon le statut juridique des organismes et le cadre régulateur dans lequel ils s'inscrivent (agrément ou autorisation).

Enfin, l'analyse de la santé financière des organismes de la région montre une situation particulièrement délicate pour les CCAS ainsi que des impacts inattendus de l'intensité concurrentielle et de la taille des organismes sur leur santé financière.

Ce panorama s'achève sur une mise en perspective de l'état d'esprit des responsables d'organismes d'aide à domicile. Celle-ci met en avant un paradoxe entre le sentiment de confiance sur le devenir des organismes et celui concernant le devenir de l'aide à domicile ; paradoxe très marqué dans le cas des associations.

## Introduction

L'année 2012 fut marquante pour les services d'aide à domicile. En janvier la remise du rapport Poletti à la ministre des solidarités et de la cohésion sociale expose les difficultés financières de l'aide à domicile et donne lieu à la mise en place du fond d'aide exceptionnel et de restructuration débloqué lors de la loi de finances pour 2012. Parallèlement à ce fonds d'urgence, l'Assemblée des Départements de France lance la mise en chantier d'un nouveau dispositif de tarification suite à la convention signée en septembre 2011 entre le collectif de l'aide et l'ADF, plusieurs Conseils généraux pilotes testant depuis près d'un an maintenant le nouveau dispositif de tarification. Avec un modèle de tarification considéré par tous les acteurs comme « à bout de souffle » et une réforme du financement de la dépendance qui tarde à voir le jour, le déblocage des 50 millions d'euros du fonds d'urgence était devenu inévitable. Mais ce dernier s'est rapidement avéré insuffisant face à l'insoutenabilité financière qui frappe les services d'aide comme les Conseils généraux. Une nouvelle tranche d'aide de 50 millions d'euros est annoncée le 10 octobre par la ministre déléguée aux personnes âgées.

Cette recherche s'insère donc dans un contexte de crise et de restructuration du champ de l'aide à domicile. La précédente étude régionale menée en 2010 sur les services d'aide à domicile et leurs pratiques tarifaires avait déjà souligné la fragilité financière du secteur, les contraintes tarifaires semblant alors constituer un facteur aggravant de cette fragilité (Jany-Catrice et Vatan 2011). Le collectif de l'aide à domicile interpellait alors les pouvoirs publics sur cette situation en parlant d'« hémorragie » et en soulignant une perte cumulée de 8 700 emplois pour la branche sur l'année 2010 (ADESSA et al. 2011) après une période de hausse incessante des emplois et des besoins d'aide à domicile croissants. En quelques années, l'aide à domicile semblait être passée du statut de secteur d'avenir et formidable gisement d'emplois au statut de secteur sinistré victime de destruction d'emplois.

Sept ans après l'adoption de la loi Borloo qui devait libérer le secteur des services à la personne censé « [offrir] des perspectives très importantes de créations d'emplois et [contribuer] à une nouvelle

*dynamique économique et sociale* »<sup>1</sup>, les questions liées au bilan sont lancinantes. La libéralisation et la promotion de l'activité ont-elles stimulé la concurrence ? Celle-ci a-t-elle à son tour dynamisé économiquement le secteur ? Quels effets le grand changement des années 2000<sup>2</sup> a-t-il eu sur cette activité d'aide au domicile et, plus particulièrement, en termes de travail et d'emploi ?

Cette étude vise à dresser un panorama régional du secteur de l'aide à domicile et questionne sa dynamique sur les aspects du travail, de l'emploi et de la concurrence.

L'analyse économique sera menée en trois temps en soulignant d'abord que le secteur de l'aide à domicile reste fidèle à sa réputation en étant très dynamique, l'accentuation de la concurrence et le foisonnement des entreprises lucratives caractérisant ce secteur en mouvement (1). Ce dynamisme devra ensuite être remis dans le cadre de l'évolution du travail et de l'emploi (2). Il s'agira ainsi de dresser un état des lieux des normes d'emploi et de travail qui prédominent dans les services d'aide de la région. Enfin, le dernier temps de l'étude sera consacré à la situation financière et à la façon dont les organismes d'aide perçoivent l'avenir (3).

Cette étude s'appuie sur une enquête quantitative menée en 2012 auprès de l'ensemble des services d'aide à domicile de la région Nord - Pas-de-Calais intitulée « travail emploi et concurrence dans l'aide à domicile en Nord - Pas-de-Calais » (voir Encadré 1) complétée par des entretiens exploratoires menés auprès d'acteurs du champ<sup>3</sup>. Une partie de l'analyse dynamique est menée à partir de la comparaison des données de la présente enquête avec celles de l'« enquête prix » menée en 2010 et celles de la base OASP établie par la DRTEFP en 2007 sur les données administratives de 2006.

## Encadré 1. L'enquête et sa réception

### Le questionnaire et son administration

Le questionnaire standardisé, comportant 41 questions en 4 pages, a permis de collecter des données variées sur la situation juridique et réglementaire des services, sur l'organisation de leur activité, sur leur environnement concurrentiel, sur leur situation comptable et financière et, pour finir, sur leur perception de l'avenir du secteur. Remplis par les responsables des services d'aide, ces questionnaires délivrent donc des données déclaratives. Les questionnaires ont été administrés par courrier postal à partir de la base administrative de la Direccte Nord - Pas-de-Calais qui recense les organismes titulaires d'un agrément simple ou qualité<sup>4</sup>, ou par voie électronique avec l'appui de l'UDCCAS du Nord.

Le 30 mars 2012, 363 questionnaires ont été envoyés auprès de l'ensemble des services d'aide à domicile de la région Nord - Pas-de-Calais bénéficiant de l'agrément qualité. Des relances ont été effectuées jusqu'au début du mois de juillet, le dernier retour ayant été enregistré au début du mois d'août. 95 questionnaires ont été réceptionnés soit un taux de retour brut de 26,2%.

### L'accueil général

La réception générale de l'enquête par les organismes d'aide à domicile a été bonne à en croire les échanges téléphoniques avec les responsables lors de la relance. La thématique du questionnaire, intitulé « Travail, emploi et concurrence dans l'aide à domicile en Nord - Pas-de-Calais », semble avoir intéressé les responsables et être jusqu'à présent peu explorée par les autres enquêtes pour lesquelles ils sont régulièrement sollicités.

<sup>1</sup> Exposé des motifs de la loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.

<sup>2</sup> La décennie a ainsi été marquée par la loi de 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, la mise en place de deux nouveaux dispositifs de prise en charge du maintien de l'autonomie (l'APA et la PCH), la loi de 2005 sur le développement des services à la personne, l'ordonnance de 2005 et sa circulaire de 2006 relative au droit d'option entre agrément et autorisation.

<sup>3</sup> Au cours de l'enquête, huit personnes ont été interrogées : trois responsables de services (directeurs ou présidents), deux auxiliaires de vie sociale responsables de secteur, une auxiliaire de vie sociale déléguée du personnel, une aide soignante déléguée du personnel et responsable syndicale, une responsable de la tarification des établissements et services au sein d'un Conseil général, le responsable des politiques sociales au sein de l'Assemblée des Départements de France.

<sup>4</sup> En novembre 2011, une réforme de simplification de la procédure d'agrément est entrée en vigueur. L'agrément simple a été transformé en déclaration et l'agrément qualité est devenu l'agrément (voir Encadré 2). De fait, entre l'entrée en vigueur de la réforme et la mise à jour de la base utilisée (moins d'un mois), très peu d'organismes référencés ont bénéficié de la nouvelle procédure.

Ces considérations sur l'accueil général de l'enquête doivent cependant être mises en regard d'autres indicateurs. La très longue phase de relance (14 semaines) constitue un bémol aux discours des responsables. Certes, le calendrier d'administration de l'enquête explique en partie la longueur de cette relance mais elle est également l'expression d'une méfiance des organismes vis à vis de la sensibilité de certaines questions et données demandées par l'enquête. Bien que le manque de temps soit la principale raison invoquée des refus de réponse, la sensibilité des données et de la thématique constitue vraisemblablement un frein pour certains, le mutisme étant également une attitude assez répandue.

### **Le périmètre de l'enquête**

L'étude portant sur les services d'aide à domicile à destination des publics fragiles -hors garde d'enfants-, la relance a permis de mettre à jour la base de données initiale en écartant certains services. Le périmètre de l'enquête s'est finalement étendu à un total de 331 services d'aide à domicile en activité. Simultanément, et comme ce fut le cas pour la précédente enquête de 2010<sup>5</sup>, certains questionnaires recensant les données pour plusieurs organismes ont été reçus. Il s'agit en général de franchises ou de fédérations d'associations qui centralisent la comptabilité pour les différents services<sup>6</sup>. Au final, **94 questionnaires concernant 120 services d'aide ont été pris en compte dans la présente étude sur une population totale régionale de 331 services concernés par l'enquête. Le taux de retour net pondéré est donc de 36,2 %**. Etant donné la sensibilité des questions, il s'agit d'un taux de retour excellent.

### **La représentativité de l'échantillon**

**Du point de vue de l'offre**, les données de la Direccte recensent 63% des organismes dans le Nord et 37 % dans le Pas-de-Calais quand la population répondante en compte 66% dans le Nord et 34% dans le Pas-de-Calais. L'écart est non significatif et la représentativité assurée au niveau territorial. Concernant le statut des organismes, un peu plus de la moitié des services de la région sont des associations à but non lucratif (57%) ; proportion que l'on retrouve dans l'échantillon (56%). Les CCAS et les entreprises se partagent le reste de l'offre : aux alentours de 20 % de l'offre régionale pour les CCAS et de 20 % également pour les entreprises lucratives. Ici encore, l'écart est non significatif.

**Du point de vue de l'activité**, l'échantillon capte un volume horaire prestataire de 5,76 millions d'heures après redressement<sup>7</sup> pour l'année 2011<sup>8</sup>. La représentativité de ce volume est délicate à évaluer faute de données sur la population mère. En effet, les données administratives les plus récentes fournies par la Direccte sur cette population ne mentionnent pas les volumes d'activité. Il faut donc se contenter d'une représentativité au regard de l'état de l'activité en 2006 avec toutes les réserves que cela comporte. Sur cette base, l'échantillon capte 39% de l'activité recensée en 2006. Le département du Nord est légèrement surreprésenté dans l'échantillon puisqu'il détient le volume d'activité le plus important alors que c'est le Pas-de-Calais qui avait le plus gros volume d'activité en 2006. Cependant, si la hiérarchie n'est pas respectée, les ordres de grandeur du partage d'activité le sont, puisque la répartition est autour de 50 % entre les deux départements.

**Du point de vue de l'emploi**, l'échantillon capte une part importante du secteur avec près de 40% de l'emploi recensé en 2006 ; un emploi qui se partage lui aussi à part quasiment égale entre les deux départements. La répartition de l'emploi est -de façon logique- similaire à celle de l'activité avec une légère surreprésentation des CCAS et des entreprises par rapport à 2006 mais dont on peut légitimement penser qu'elle n'est pas tant liée à un biais de l'échantillon qu'à une évolution réelle du secteur (voir 1.1).

Malgré ces limites (absence de données administratives récentes concernant l'activité et l'emploi, surreprésentation apparente des entreprises et des CCAS dans l'emploi et l'activité), l'échantillon constitué par les répondants est représentatif de la population mère. Sa taille (plus d'un tiers de l'offre et près de 40% de l'activité et de l'emploi) permet d'assurer des traitements rigoureux et d'en inférer des résultats pour l'ensemble de la population.

<sup>5</sup> Voir Jany-Catrice et Vatan (2011).

<sup>6</sup> Une fédération d'associations a notamment répondu pour l'ensemble de ses adhérents. Si ce questionnaire permet de capter un plus grand nombre d'organismes, il pose néanmoins des problèmes dans l'interprétation de certains résultats si bien que son exclusion sera parfois nécessaire pour traiter de certaines questions.

<sup>7</sup> Voir Annexe 1

<sup>8</sup> Il s'agit du volume horaire de l'ensemble de l'activité prestataire des organismes agréés qualité. Ce volume peut donc intégrer des heures de services réalisées auprès de publics non fragiles. L'élimination des services ne bénéficiant que de l'agrément simple du champ de l'enquête n'exclue pas le fait qu'une part de l'activité dite « de confort » ait été captée.

# 1. L'AIDE À DOMICILE : UN SECTEUR EN MOUVEMENT

Comme nombre de travaux l'ont aujourd'hui souligné, le secteur des services à la personne se trouve aux confluents de logiques d'actions différentes qui se superposent et lui confère une forte hétérogénéité (Devetter et al. 2008; Devetter et al. 2009; Jany-Catrice 2010b). Entre logique de l'action sociale, logique de l'emploi et logique de « conciliation des temps », le champ de l'aide à domicile, intégré au secteur des services à la personne, a été mobilisé dans le cadre des politiques publiques de l'emploi et ce, bien au-delà de sa mission originelle d'activité d'aide au maintien de l'autonomie. Derrière l'objectif de cohésion sociale que cette activité promeut par l'aide au maintien de l'autonomie, c'est son potentiel créateur d'emploi qui a suscité la mise en place d'une réforme d'ampleur du secteur. La vision offerte du secteur au travers de l'exposé des motifs de la loi Borloo ou bien encore du rapport du Conseil d'Analyse Economique (Cahuc et Debonneuil 2004) était jusque dans la sémantique même celle d'un potentiel, d'un « gisement » d'emplois inexploités qui ne demandait qu'à être libéré. Depuis lors, le secteur des services à la personne et le champ de l'aide à domicile sont présentés comme dynamiques et porteurs. Pourtant, la situation dépeinte dans l'introduction a de quoi écorner cette image d'un secteur porteur, tant du point de vue des difficultés financières que connaît la branche de l'aide à domicile que du point de vue des destructions d'emploi qu'elle annonce. Qu'en-est-il donc réellement aujourd'hui ? Plus particulièrement, qu'en-est-il pour les services d'aide à domicile c'est-à-dire les services agréés pour intervenir auprès des publics fragiles (*Encadré 2*)?

La première partie de cette étude revient sur le dynamisme de ce secteur pour en dresser les principaux faits stylisés. On étudie d'abord la dynamique des entreprises lucratives puisque la libéralisation du champ de l'aide à domicile avait pour but de stimuler l'offre par l'émergence de nouveaux opérateurs (1.1). On montre ensuite que l'apparition de nouvelles enseignes doit être nuancée et mise en regard d'une démographie plus complexe puisque si des entreprises ont été créées, d'autres ont été détruites (1.2). On étudie enfin le rôle de la concurrence dans son émulation du secteur (1.3).

## Encadré 2. Les procédures d'agrément et d'autorisation

Le cadre législatif et réglementaire régissant le champ de l'aide à domicile structure largement le secteur. Différents niveaux de régulation s'y enchevêtrent, délimitant, en particulier, le périmètre de liberté tarifaire pour les organismes d'aide à domicile.

### Les agréments et la déclaration

Dès 1991, deux types d'agrément ont, dans ces activités, été mis en place et ce, pour deux raisons : d'abord pour éviter que les exonérations de cotisations sociales mises en place ne soient distribuées indument. Mais aussi en considérant que n'importe qui ne peut pas s'installer pour offrir des services d'aide aux personnes fragiles, et qu'un minimum d'encadrement et de contrôle ex-ante sur cette offre sont nécessaires. Ces deux agréments étaient délivrés par la préfecture du département (et donc par l'Etat) après instruction des demandes par la DRTEFP (aujourd'hui la Direccte).

L'agrément simple, facultatif, ouvrait droit à une série d'avantages fiscaux et d'exonérations de cotisations sociales. Il régissait l'ensemble résiduel des activités d'aide à domicile (ou hors du domicile<sup>9</sup>) qui ne tombaient pas sous le coup de l'agrément qualité.

L'agrément qualité, ouvrant également droit à déductions fiscales et à exonération de cotisations sociales s'adressait quant à lui à certaines activités spécifiques visant les publics fragiles. Ces publics regroupent les enfants de moins de 3 ans (activité de garde d'enfants), les personnes de plus de 60 ans et les personnes handicapées (dans le cadre du maintien de l'autonomie) ainsi que les familles en difficulté (dans le cadre de l'aide aux familles dispensée lorsqu'un des parents est dans l'impossibilité d'assurer ses tâches familiales). L'obtention de l'agrément qualité nécessitait l'avis du président du Conseil général. Cet agrément avait pour objectif de vérifier la capacité de l'organisme demandeur à assurer une prestation de qualité mettant en œuvre les moyens humains, matériels et financiers proportionnés à cette exigence.

<sup>9</sup> Le champ d'activité en question est donc ici celui des services à la personne au sens large, que ces services soient réalisés au domicile (aide-ménagère ou jardinage qui impliquent nécessairement l'activité au lieu du domicile) ou à l'extérieur du domicile (coaching sportif ou soutien scolaire qui peuvent se réaliser à l'extérieur du domicile).

Les agréments simple et qualité étaient délivrés pour une durée de 5 ans

Le 22 novembre 2011 sont entrés en vigueur deux décrets simplifiant la procédure d'agrément. L'*agrément simple*, déjà facultatif, est devenu la *déclaration* qui ouvre toujours droits aux avantages fiscaux. L'*agrément qualité*, devenu l'*agrément*, est toujours obligatoire pour les organismes qui souhaitent intervenir auprès des publics fragiles. La réforme de simplification visait principalement l'agrément simple. En effet, les services déconcentrés de l'État doivent désormais accuser réception et enregistrer la déclaration sous 8 jours contre un délai de deux mois auparavant pour l'agrément simple. Surtout, la déclaration est valable sans limitation de durée tandis qu'auparavant, l'agrément simple n'ouvrait droit aux avantages fiscaux que durant sa période de validité d'une durée de cinq ans (néanmoins renouvelable).

### L'autorisation

L'autorisation est délivrée par le Président du Conseil général aux organismes qui en font la demande mais ne peuvent être autorisées que les activités en mode prestataire et non en mandataire<sup>10</sup>. Cette autorisation est délivrée pour une durée de 15 ans, elle vaut agrément qualité et ouvre droit à la tarification administrée dans le cadre du financement de l'action sociale et médico-sociale. L'autorisation a été rendue obligatoire par la Loi de 2002-2 et, trois ans plus tard, l'ordonnance de décembre 2005 a mis cette autorisation en option avec l'agrément qualité.

En 2009, la loi Hôpital Patients Santé Territoires est venue modifier la procédure d'autorisation en supprimant les Comités Régionaux de l'Organisation Sociale et Médico-Sociale et en créant les Agences Régionales de Santé. Depuis 2010 les autorisations ne sont plus attribuées après délibération du CROSMS sur la base d'un dossier déposé par l'organisme mais dans le cadre d'appels à projets lancés conjointement par les Conseils généraux et les ARS. Si la procédure d'autorisation a profondément évolué, le régime tarifaire de l'autorisation n'a quant à lui pas été modifié par cette loi.

## 1.1. UN SECTEUR DYNAMIQUE MARQUÉ PAR LA PÉNÉTRATION DES ENTREPRISES LUCRATIVES

Corroborant de récents travaux au niveau national (Ould Younes 2013), l'analyse statistique montre une pénétration nette du secteur lucratif dans l'aide à domicile ; activité historiquement assurée par le secteur non lucratif. On constate ainsi un poids plus important des entreprises dans les volumes d'activité comme dans les volumes d'emplois entre 2006 et 2011 (*Tableau 1 et Tableau 2 ci-dessous*). Alors que les associations concentraient 82 % de l'activité en 2006, elles ne représentaient plus que 72% en 2011 tandis que les entreprises lucratives sont quant à elles passées de 2% à 8%. La comparaison des volumes horaires absolus et non plus des parts relatives renforce ce constat. En effet, l'activité de 2011 captée par 30% des entreprises de la région représente 1,4 fois plus que le total de l'activité réalisée en 2006 par l'ensemble des entreprises lucratives. Le secteur lucratif, bien que se situant encore très loin derrière les volumes d'activité réalisés par les acteurs historiques du champ, semble avoir tiré profit du contexte de libéralisation du secteur pour s'y implanter.

Tableau 1. **Comparaison de la répartition des volumes annuels d'activité par nature juridique**  
(en heures d'intervention)

Population mère (2006)			
	Associations	CCAS	Entreprises
Volume	11 902 137	2 362 946	299 362
Part	82%	16%	2%

Source : Base OASP-DRTEFP 2007

Population répondante (2011)			
	Associations	CCAS	Entreprises
Volume	4 057 225	1 173 322	440 690
Part	72%	21%	8%

Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

<sup>10</sup> « Le service mandataire ou placement de travailleurs a pour objet de mettre à la disposition de particuliers un aidant à domicile salarié par eux. Le mandat consiste pour l'organisme à proposer un intervenant à domicile et à prendre en charge les démarches administratives. La personne aidée est donc juridiquement l'employeur. La relation contractuelle est encadrée par la convention collective du particulier-employeur » (Devetter et al. 2009).

Tableau 2. **Comparaison de la répartition de l'emploi par nature juridique**  
(en nombre de salariés)

Population mère (Effectif salarié déclaré au 31 décembre 2006)			
	Associations	CCAS	Entreprises
Volume	14 740	2 380	658
Part	83%	13%	4%

Source : Base OASP-DRTEFP 2007

Population répondante (Effectif salarié déclaré au 1 <sup>er</sup> avril 2012)			
	Associations	CCAS	Entreprises
Volume	5 250	1 199	600
Part	74%	17%	9%

Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

De ce point de vue, le plan Borloo des services à la personne semble avoir atteint son objectif. Secteur essentiellement non lucratif, l'aide à domicile a été peu à peu pénétrée par les entreprises lucratives. Mais ce constat débouche sur une autre interrogation. Cette pénétration du lucratif est-elle appelée à se poursuivre ? Ou bien ces services occupent-ils déjà toutes les zones où la rentabilité de l'activité s'avère compatible avec les impératifs de l'entreprise ? S'il est difficile de répondre à cette question, l'analyse des fermetures de services livre néanmoins quelques éléments de réponse.

## 1.2. LES FERMETURES D'ORGANISMES ET LES RESTRUCTURATIONS

### 1.2.1. Les fermetures des entreprises lucratives

L'analyse statistique fait donc état d'un essor marqué des organismes à but lucratif. Ces organismes affichent d'ailleurs la plus grande confiance en l'avenir lorsqu'on les compare aux associations et aux CCAS (voir 3.2). Cet essor masque cependant une forte instabilité. Ainsi, sur les 33 fermetures d'organismes constatées entre décembre 2011 et mai 2012<sup>11</sup>, 20 concernent des entreprises à but lucratif (soit plus de 60%) ; le reste des fermetures frappant les associations<sup>12</sup>. Rapporté à la population initiale, le taux de fermeture récente est donc de 19,6% pour les entreprises contre 7% pour les associations (Tableau 3 ci-dessous). Ces chiffres corroborent donc le sentiment des responsables de services implantés depuis longtemps sur leur territoire : stimulées par les perspectives offertes (ou affichées) par le plan de développement des services à la personne, beaucoup d'entreprises se sont créées mais beaucoup ont également fermé depuis. Si la création d'organismes a été dopée durant un temps, l'ANSP accordant une grande importance aux statistiques de nouveaux agréments, leur viabilité reste problématique.

Tableau 3. **Taux de fermeture selon le département et la nature juridique**  
(en % du nombre d'organismes)

	Nord	Pas-de-Calais	Région
<b>Entreprises</b>	19%	20%	20%
<b>Associations</b>	9%	5%	7%
<b>Total (hors CCAS)</b>	<b>14%</b>	<b>8%</b>	<b>11%</b>

Source : Base OASP-Directe 2011

Lecture : 19% des entreprises du Nord ont mis fin à leur activité depuis la dernière mise à jour de la base administrative en décembre 2011.

La situation économique des entreprises lucratives est donc délicate. Plus jeunes, moins bien implantées et structurées que les opérateurs historiques (les associations et les CCAS), le seuil de viabilité semble compliqué à atteindre. Si certaines d'entre elles tirent leur épingle du jeu, beaucoup sont affaiblies par une conjoncture peu favorable.

<sup>11</sup> Cette période correspond à l'intervalle entre la mise à jour de la base administrative (décembre 2011) et la fin de la première relance téléphonique ayant permis de pointer les organismes qui avaient disparu (mai 2012).

<sup>12</sup> Pour les CCAS, aucune fermeture n'a été constatée dans le cas du Pas-de-Calais. Dans le Nord, le questionnaire a été administré à 40 CCAS contre 42 pour la précédente enquête en 2010. Il semble donc que 2 CCAS aient fermé leur service d'aide à domicile ou bien qu'ils ne soient plus adhérents de l'UDCCAS du Nord.

## 1.2.2. Des restructurations qui touchent surtout les associations

Loin d'être une niche économique dans laquelle les organismes seraient à l'abri des difficultés financières, l'activité d'aide à domicile est particulièrement sensible à la conjoncture actuelle. Et cette conjoncture touche également les associations qui, pour certaines d'entre elles, mettent fin à leur activité ou bien décident d'en passer par des processus de fusion. En effet, tandis que 39% des fermetures récentes concernent des associations, 7 des 8 fusions récentes sont des fusions associatives. Les fusions récentes ont rapprochés 15 organismes sur la région soit environ 5% de la population mère hors CCAS. C'est dans le Pas-de-Calais que le phénomène est le plus marqué (*Tableau 4 ci-dessous*) ce qui peut s'expliquer en partie par la politique du Conseil général d'incitation à la fusion et à la mutualisation des moyens entre organismes<sup>13</sup>.

Tableau 4. **Taux de fusion selon le département et la nature juridique**  
(en % du nombre d'organismes)

	Nord	Pas-de-Calais	Région
<b>Entreprises</b>	3%	0%	2%
<b>Associations</b>	5%	9%	7%
<b>Total (hors CCAS)</b>	<b>4%</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>

Source : Base OASP-Directe 2011

Lecture : 9% des associations du Pas-de-Calais ont été concernées par un processus de fusion depuis la dernière mise à jour de la base administrative en décembre 2011.

L'analyse de l'évolution récente de la base administrative montre ainsi une assez forte instabilité du secteur puisque, en dehors du cas des CCAS qui se caractérisent par une stabilité consubstantielle à leur nature juridique, les fermetures et fusions récentes ont concerné 17% des services d'aide de la région.

## 1.2.3. Des restructurations multidimensionnelles

Les données recueillies par l'enquête montrent qu'au cours des trois dernières années, 27% des organismes de l'échantillon ont procédé à une réorganisation quelle qu'en soit la nature. Si la plupart du temps la réorganisation concerne le travail des intervenantes<sup>14</sup> (dans 44% des cas), celle-ci peut également se manifester par des plans de licenciement, ces derniers ayant frappé 6% des organismes de l'échantillon (*Tableau 5 ci-dessous*).

Tableau 5. **Typologie des différentes réorganisations selon leur fréquence**

	Nombre d'organismes	% des réorganisations	% total des organismes
Refonte des plannings	14	44%	12%
Plan de licenciement	7	22%	6%
Autres	5	16%	4%
Fusion ou regroupement	5	16%	4%
Déqualification du personnel	1	3%	1%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>27%</b>

Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Lecture : 5 services d'aide ont déclaré avoir fusionné avec un autre organisme au cours des trois dernières années. Ces fusions représentent 16% des réorganisations recensées dans l'échantillon et concernent 4% de l'ensemble des services d'aide ayant répondu à l'enquête.

<sup>13</sup> La mutualisation des moyens voire la fusion d'organismes constitue l'une des dimensions principales dans le cadre de la signature des Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens que le Conseil général conclut avec les organismes autorisés.

<sup>14</sup> En raison du poids écrasant des femmes parmi le personnel d'intervention des services d'aide, le féminin sera systématiquement employé pour parler de ces personnels. On conservera néanmoins le « neutre » masculin lorsqu'il s'agira d'évoquer l'ensemble des salariés de ces services.

Quelle que soit leur nature juridique ou leur régime tarifaire, toutes les organisations sont concernées par ces réorganisations<sup>15</sup>. En revanche, les facteurs déclencheurs de ces réorganisations diffèrent selon les statuts. Ainsi, les organismes autorisés sont invités par les Conseils généraux -notamment dans le cadre des CPOM<sup>16</sup>- à se regrouper et à mutualiser les moyens. Les ajustements réalisés à travers les réorganisations procèdent pour les agréés plutôt de la lutte dans le jeu concurrentiel tandis que pour les services autorisés, les impératifs du jeu concurrentiel sont renforcés par les injonctions des instances de tarification.

## 1.3. L'AIDE À DOMICILE À L'ÉPREUVE DE LA CONCURRENCE

Les données de l'enquête permettent de cerner un peu mieux les effets de la « libéralisation » du secteur sur les organismes et la façon dont ceux-ci perçoivent la concurrence. Bien qu'insérés dans le champ de l'action sociale et bénéficiant originellement d'un découpage territorial peu propice à la concurrence, les organismes sont aujourd'hui pris dans le jeu concurrentiel.

Le plan de développement des services à la personne a donc visiblement atteint l'un de ses objectifs puisque 70% des organismes enquêtés considèrent que le terme de « concurrent » est approprié pour définir les autres services implantés sur leur territoire. Le sentiment de concurrence est donc présent pour la très grande majorité des services. Néanmoins, les CCAS se démarquent des associations et des entreprises puisqu'ils sont 56% à considérer que le terme de concurrent est « inapproprié à la situation ». A l'inverse, 83% des entreprises lucratives et 76% des associations jugent le terme approprié. La concurrence peut être analysée selon trois dimensions qu'il convient d'explorer : sa nature, son intensité et ses effets.

### 1.3.1. Nature de la concurrence

67% des organismes déclarent que leurs concurrents bénéficient de l'autorisation du Conseil général (voir Encadré 2). Cette proportion passe de 72% lorsque l'organisme répondant ne bénéficie que de l'agrément à 58 % lorsque l'organisme répondant est lui-même autorisé. Autrement dit, les organismes bénéficiant de l'autorisation se font concurrence entre eux et représentent les uns pour les autres la majeure partie de cette concurrence.

A rebours d'une idée généralement répandue, la concurrence de l'emploi direct est perçue comme moins importante que celle des services prestataires. Ainsi, 62% des répondants considèrent que la concurrence que leur livrent les autres organismes prestataires est plus importante que celle qu'ils subissent de la part de l'emploi direct. Lorsqu'on prend en compte la seule population des autorisés, cette proportion passe à 75% tandis que pour les agréés, la menace de l'emploi direct reprend le dessus (53% des agréés la considère comme plus importante). Ces résultats rendent compte d'une forme de crainte concurrentielle de la forme organisationnelle la moins réglementée : les organismes autorisés craignent plutôt les organismes agréés qui eux-mêmes craignent plutôt l'emploi direct. Seuls 25% des organismes autorisés considèrent que la concurrence de l'emploi direct est plus forte que celle des autres services prestataires.

On peut penser que pour les organismes autorisés dont l'activité est principalement financée par les dispositifs publics de prise en charge du maintien de l'autonomie, la concurrence par le prix exercée par l'emploi direct est largement compensée par le différentiel de qualité du service. En effet, le service apporté par une structure prestataire en termes de continuité du service, de capacité évolutive de l'aide apportée représente un atout que l'emploi direct est dans l'impossibilité d'apporter. Cette hypothèse ne remet pas en cause la sensibilité des services autorisés aux prix et à la concurrence par les prix mais souligne que cette concurrence a une certaine limite. Si les services prestataires agréés constituent pour leur part une menace concurrentielle réelle, du fait notamment de leur capacité à assurer une certaine continuité du service, le risque posé par l'emploi direct semble plus diffus.

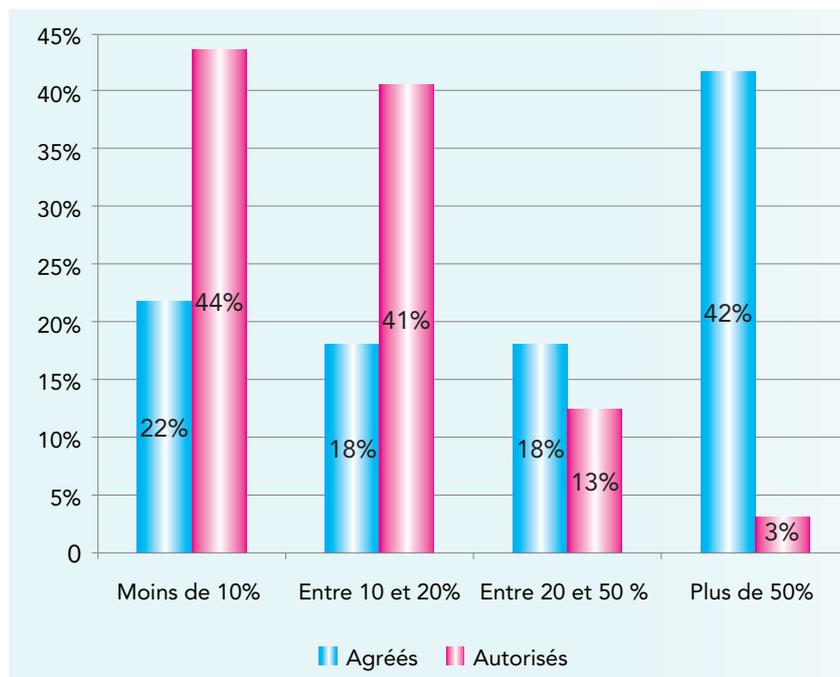
<sup>15</sup> Pour un rappel du cadre réglementaire et tarifaire, voir Encadré 2

<sup>16</sup> Les Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens sont des contrats signés entre les Conseils généraux et les services autorisés qui fixe sur plusieurs années les engagements des services auprès du financeurs (et les engagements de ce dernier en matière financière). Ces contrats constituent aujourd'hui le nouveau cadre réglementaire pour pouvoir bénéficier de l'autorisation.

A l'inverse, pour les services agréés, la composition plus hétéroclite de leur activité les rend vraisemblablement plus sensibles à la concurrence de l'emploi direct. Étant généralement moins impliqués dans les prises en charge de dépendances lourdes pour lesquelles le recours au mode prestataire est recommandé<sup>17</sup>, on peut penser que les organismes qui ne bénéficient que de l'agrément sont plus sensibles à la concurrence de l'emploi direct.

En moyenne, le volume d'activité liée aux usagers sans plan d'aide est de 42% pour les agréés contre seulement 14% pour les autorisés. On note également que pour 95% des autorisés de l'échantillon, leur volume d'activité liée aux usagers sans plan d'aide est inférieur à 20% alors que pour 42% des agréés, ces mêmes usagers représentent 50% ou plus de leur volume d'activité (Graphique 1 ci-dessous).

Graphique 1. **Poids de l'activité liée aux usagers sans plan d'aide selon le régime tarifaire**  
(en % des répondants)



Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Lecture : 42% des services agréés réalisent 50% ou plus de leur volume d'activité auprès des usagers sans plan d'aide.

Les concurrents les plus souvent cités sont les associations (à 90%) devant les entreprises (50%) et les CCAS (32%), renvoyant à un effet de structure de l'offre (les associations sont plus nombreuses). Mais des différences notables existent selon les départements. Ainsi, alors qu'on soulignait dans la précédente étude (Jany-Catrice et Vatan, 2011) la pénétration plus importante du secteur lucratif dans les activités relevant de l'agrément qualité pour le département du Nord, on retrouve ce résultat dans la présente enquête puisque les entreprises lucratives sont citées par 60% des organismes du Nord contre seulement 32% des services d'aide du Pas-de-Calais<sup>18</sup>.

### 1.3.2. Intensité de la concurrence

La concurrence que subissent les organismes peut être évaluée à l'aide de deux informations : d'une part le nombre de concurrents déclarés par les répondants et, d'autre part, l'intensité perçue de la pression concurrentielle. Concernant le nombre de concurrents, on constate une amplitude très importante puisque les services ont déclaré de 0 à 99 concurrents ; la moyenne s'établit à 13 et la médiane à 5 (Tableau 6 ci-dessous).

<sup>17</sup> L'article 232-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles stipule ainsi que « dans les cas de perte d'autonomie les plus importants déterminés par voie réglementaire, lorsque le plan d'aide prévoit l'intervention d'une tierce personne à domicile, l'allocation personnalisée d'autonomie est, sauf refus exprès du bénéficiaire, affectée à la rémunération d'un service prestataire d'aide à domicile ». L'IGAS recommande même de renforcer cette disposition (IGAS, 2009).

<sup>18</sup> 78% des services ayant un concurrent relevant du secteur lucratif se situent dans le Nord.

Tableau 6. **Concentration et dispersion de la concurrence**  
(en nombre de concurrents déclarés)<sup>19</sup>

	Nord	Pas-de-Calais	Région
Moyenne	17	9	13
Médiane	6	5	5
Minimum	0	0	0
Maximum	99	50	99

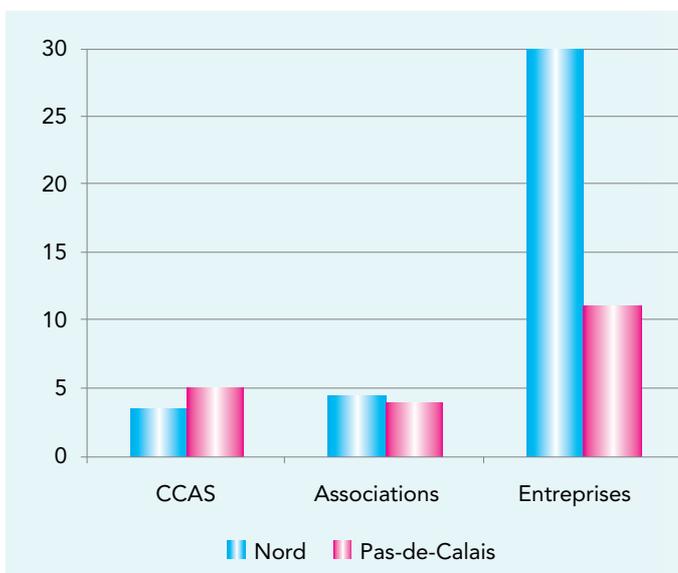
	CCAS	Associations	Entreprises
Moyenne	5	10	29
Médiane	5	4	16,5
Minimum	0	0	1
Maximum	13	50	99

Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Lecture : Le nombre moyen de concurrents par organisme dans la région Nord - Pas-de-Calais est de 13. Mais la moitié des organismes recense un nombre de concurrent inférieur ou égal à 5.

C'est dans le Nord et parmi les entreprises lucratives que l'on déclare le plus de concurrents. Le croisement du département d'appartenance de l'organisme avec sa nature juridique est d'ailleurs saisissant (Graphique 2 ci-dessous) puisque les entreprises du Nord déclarent environ trois fois plus de concurrents que leurs homologues du Pas-de-Calais. Le contraste est dû à l'effet de la métropole lilloise dans le département du Nord. En effet, on constate que les services ayant déclaré un nombre très élevé de concurrents sont tous basés dans cette métropole urbaine.

Graphique 2. **Comparaison du nombre de concurrents selon le département et la nature juridique de l'organisme**  
(en nombre médian de concurrents)



Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Lecture : La moitié des entreprises du Nord déclare un nombre de concurrents supérieur à 30. Ce nombre médian de concurrents n'est que de 11 dans le Pas-de-Calais.

Du point de vue de l'intensité déclarée de la concurrence (et non plus du nombre de concurrents), les résultats recoupent le constat opéré. Parmi les 74% d'entreprises qui déclarent que la concurrence exercée par les autres organismes implantés sur leur territoire est forte, celles qui la jugent très forte représentent 17 points de pourcentage (Tableau 7 ci-dessous). Associations et CCAS jugent également cette concurrence comme forte mais dans une moindre proportion et parmi ceux qui la jugent forte, assez peu la considèrent comme très forte (8 points pour les CCAS et 0 pour les associations). Même si la concurrence semble plus forte pour les entreprises lucratives, on ne peut pas dire que les organismes à but non lucratif en soient protégés puisqu'une large majorité d'entre eux la considère tout de même comme élevée (61% pour les associations et 50% pour les CCAS).

<sup>19</sup> Les calculs sont menés sur 71 répondants. La réponse de la fédération susmentionnée pour ses adhérents a été exclue dans la mesure où cette réponse est difficilement interprétable (les associations membres interviennent sur 320 communes). L'intégration de cette réponse aux calculs, sans modifier sensiblement les moyennes, biaise en revanche considérablement la médiane. On choisit donc de l'écartier.

Tableau 7. Intensité ressentie de la concurrence selon la nature juridique et le régime tarifaire (en % des répondants)

	Agréés	Autorisés		CCAS	Associations	Entreprises
Inexistante	4%	16%	Inexistante	19%	6%	0%
Plutôt faible	33%	26%	Plutôt faible	31%	33%	26%
Plutôt forte	54%	55%	Plutôt forte	42%	61%	57%
Très forte	9%	3%	Très forte	8%	0%	17%

Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Ce que reflètent ces résultats n'est donc pas tant une protection des acteurs historiques qu'une très forte concentration de la concurrence et du lucratif sur certaines zones où les activités peuvent être (plus) rentables du fait des conditions sociogéographiques du lieu (cas de la métropole lilloise). De ce point de vue, le cas de la fédération précitée et exclue du traitement statistique est symptomatique. En effet, si on intègre ses réponses, on s'aperçoit que l'intensité de la concurrence est encore plus faible pour les associations (60% des associations la jugent alors plutôt faible voire inexistante). Or, cette association n'intervient qu'en milieu rural si bien qu'elle y trouve logiquement la concurrence moins intense. On peut également souligner que l'autorisation ne protège pas de la concurrence puisque 63% des organismes agréés jugent l'intensité de la concurrence forte ou très forte ce qui est à peu de choses près la même proportion pour les autorisés (58%).

La concurrence est donc bel et bien présente dans le champ et, si un surcroît de concurrence est repérable sur certaines zones, il n'existe pas de zones ou de secteurs protégés. La seule façon pour les organismes d'échapper à la concurrence semble donc d'exercer sur des territoires où les conditions sociogéographiques rendent économiquement peu viable l'activité d'aide à domicile ; intuition que corroborent les analyses des résultats budgétaires (voir 3.1).

### 1.3.3. Effets de la concurrence

Il s'agit ici d'évoquer le seul effet directement questionné auprès des organismes : l'effet sur les prix. La précédente enquête régionale avait montré que, contrairement à une idée communément admise, l'entrée du privé lucratif dans le secteur ne tirait pas les prix vers le bas puisque leur tarif était en général plus élevé que ceux du secteur non lucratif (Jany-Catrice et Vatan 2011, p.21). Les résultats de la présente enquête confirment cette idée que la concurrence ne fait pas baisser les prix. En effet, pour la majorité des enquêtés, la pression exercée par les concurrents ne se répercute pas sur leurs prix. Ainsi 79% des enquêtés déclarent que « l'impact de la concurrence sur [leurs] prix est inexistant ou plutôt faible » (pour 25% l'impact est inexistant). Le constat est généralisé à des degrés divers. Si les entreprises déclarent bien plus que les autres organismes une sensibilité de leurs prix à la pression concurrentielle, elles sont tout de même plus de la moitié à se déclarer insensibles ou presque. Du côté du régime tarifaire, les agréés dont le tarif n'est pas fixé par le Conseil général se déclarent certes plus sensibles que les autorisés mais leurs prix restent en général peu affectés (Tableau 8 ci-dessous). Ces résultats -qui mériteraient d'être approfondis- semblent plutôt appuyer l'hypothèse d'une rigidité à la baisse des prix à court terme que formule la microéconomie postkeynésienne.

Tableau 8. Effet de la concurrence sur les prix en fonction du régime tarifaire et de la nature juridique (en % des répondants)

	Agréés	Autorisés	Total		CCAS	Associations	Entreprises
Inexistant	26%	25%	26%	Inexistant	67%	17%	5%
Plutôt faible	43%	64%	53%	Plutôt faible	25%	65%	50%
Plutôt fort	28%	9%	18%	Plutôt fort	8%	14%	41%
Très fort	4%	2%	3%	Très fort	0%	3%	5%

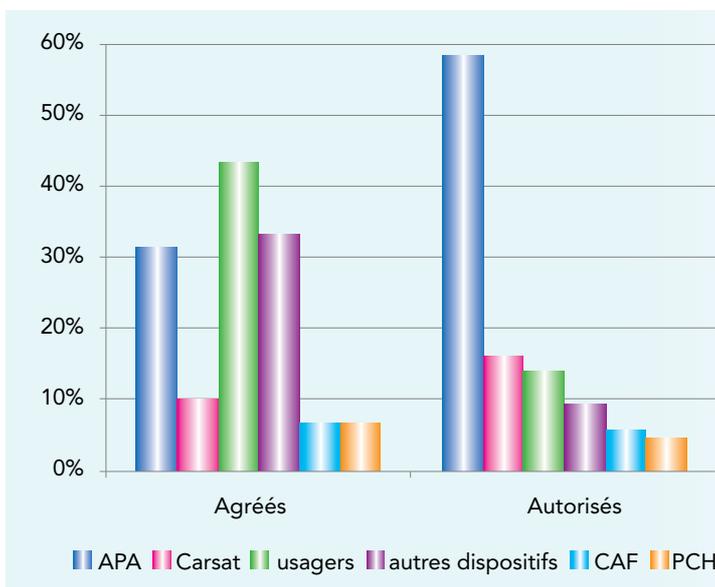
Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Si la concurrence ne semble pas jouer outre mesure sur les prix, cela ne veut pas dire pour autant que les organismes ne veillent pas à leurs prix. En effet, 44% des répondants estiment que si leur prix de facturation augmentait, leur activité diminuerait nettement. Les organismes qui perçoivent le

plus fortement cette élasticité-prix de la demande sont les organismes autorisés : 70% d'entre eux considèrent que leur activité diminuerait nettement alors qu'ils ne sont que 21% chez les organismes agréés. Alors que l'intensité de la concurrence est sensiblement la même pour les deux populations (*Tableau 7 ci-dessus*), l'élasticité-prix (déclarée) de la demande est beaucoup plus forte pour les services autorisés.

On peut poser l'hypothèse que la demande des organismes autorisés, composée plus largement d'utilisateurs bénéficiant de plans d'aide (Graphique 3 ci-dessous), est plus aversive à une variation des prix qui affecte le reste à charge du fait du plafonnement des plans d'aide. Ainsi, lorsque le prix d'un organisme augmente, cela diminue mécaniquement le nombre d'heures que l'utilisateur peut consommer sur son plan d'aide : le seuil de saturation est atteint plus rapidement et le reste à charge du bénéficiaire du plan d'aide augmente. En somme, il existerait une demande qui peut assumer une variation de prix tandis que l'autre ne le peut que dans la limite du montant des plans d'aide qui lui est attribué.

Graphique 3. **Part moyenne du financement de l'activité des services selon le type de financeurs**  
(en % du total de l'activité)



Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Lecture : Dans les organismes autorisés de la région, 59% de l'activité est financée par l'APA. Dans les organismes ne bénéficiant que de l'agrément, 43% de l'activité est financée directement par les usagers.

### 1.3.4. Conclusion

L'aide à domicile est un secteur en mutation. Si certaines dynamiques sont évolutives (créations de services d'aide et de nouveaux emplois), d'autres sont plus involutives (disparitions d'organismes ou plans de licenciement).

L'un des traits marquants du secteur est ainsi l'émergence d'un secteur lucratif qui prend une ampleur toute particulière dans certaines zones géographiques (notamment dans la métropole lilloise). Cette percée est consécutive au mouvement de libéralisation du secteur recherché par les politiques publiques. En libéralisant le secteur, ces politiques ont bel et bien introduit la concurrence même si celle-ci ne semble pas avoir impacté les prix.

Mais la libéralisation du secteur a-t-elle rempli son principal objectif de création d'emplois ?

## 2. UN SECTEUR CRÉATEUR D'EMPLOIS

Les enjeux autour de la création d'emplois dans le secteur des services à la personne sont à la hauteur des moyens importants mis en œuvre par le plan de développement des services à la personne (Cour des comptes 2010). Puisque la question des créations d'emplois porte de tels enjeux, il en va logiquement de même des controverses liées à la mesure de l'emploi. Celles-ci traduisent à la fois des enjeux en termes d'évaluation des politiques publiques mais également en termes de conventions d'emplois derrière les choix statistiques (Jany-Catrice, 2009, 2012).

L'étude présentée ici n'ambitionne pas d'alimenter la controverse. Les données administratives disponibles et celles collectées par l'enquête ne le permettent pas. Elle propose cependant un éclairage, à partir de données déclaratives et non administratives, des caractéristiques régionales de l'emploi dans les services prestataires d'aide à domicile. Si le champ de l'aide à domicile s'avère dynamique et plutôt créateur d'emplois (2.1), les données recueillies montrent que les normes d'emploi divergent entre les différents organismes (2.2). En dehors des seules normes d'emploi, l'analyse des conditions de travail questionne également la pertinence d'un modèle de développement axé sur des emplois de plus en plus pénibles en plus d'être précaires (2.3).

### 2.1. LE DYNAMISME DE L'EMPLOI

#### 2.1.1. Volume et répartition de l'emploi : principales tendances

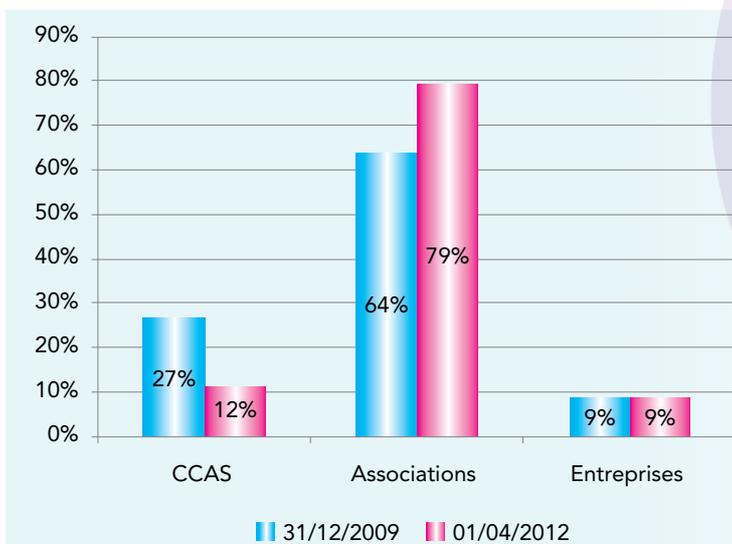
Les données collectées font état d'un volume total d'emplois de 7051 salariés au 1<sup>er</sup> avril 2012 pour l'ensemble des organismes de l'échantillon<sup>20</sup>. En postulant une représentativité parfaite de l'échantillon et une distribution équivalente de l'emploi dans le reste des organismes, on peut estimer à 19 449 le nombre total de salariés employés par les services prestataires d'aide à domicile de la région. Ce nombre est à mettre en regard des 17 778 que comptaient les services prestataires agréés qualité au 31 décembre 2006, des 70 000 emplois que comptait la région dans l'ensemble du secteur des services à la personne hors assistantes maternelles ou encore des 30 000 que comptait le secteur de la construction automobile à la même date (DRTEFP 2008 ; INSEE Nord - Pas-de-Calais 2010).

La répartition de ces emplois illustre la très nette domination du champ par le secteur non lucratif (*Tableau 1 et Tableau 2 ci-dessus*). Si la comparaison des données entre 2006 et 2012 a permis de mettre en lumière une certaine pénétration du secteur lucratif, la comparaison des données entre 2009 et 2012 permet de relativiser cette pénétration. Ainsi, la part des intervenantes employées dans le secteur lucratif est restée inchangée entre le 31 décembre 2009 et le 1<sup>er</sup> avril 2012<sup>21</sup>. Au-delà de la nuance apportée au dynamisme du secteur lucratif, c'est le recul de la part des CCAS dans l'emploi qui est à relever. Tandis que les CCAS représentaient 24% du total des intervenantes à domicile au 31 décembre 2009, ils ne comptaient plus que pour 12% de ce total au 1<sup>er</sup> avril 2012 (*Graphique 4 ci-dessous*).

<sup>20</sup> Est donc considéré comme un emploi dans l'enquête tout salarié déclaré par l'organisme au 1<sup>er</sup> avril 2012.

<sup>21</sup> La comparaison s'appuie sur les données collectées au cours de la présente enquête et de celle menée en 2010 (Jany-Catrice et Vatan 2011). Elle porte sur le nombre d'intervenantes déclaré par les organismes répondants (hors personnels administratifs). Faute de disposer de données sur l'ensemble des salariés pour la précédente enquête, la comparaison se limite à celle des intervenantes qui représentent en 2012 85% de l'ensemble des salariés.

Graphique 4. Répartition du nombre d'intervenantes selon la nature juridique

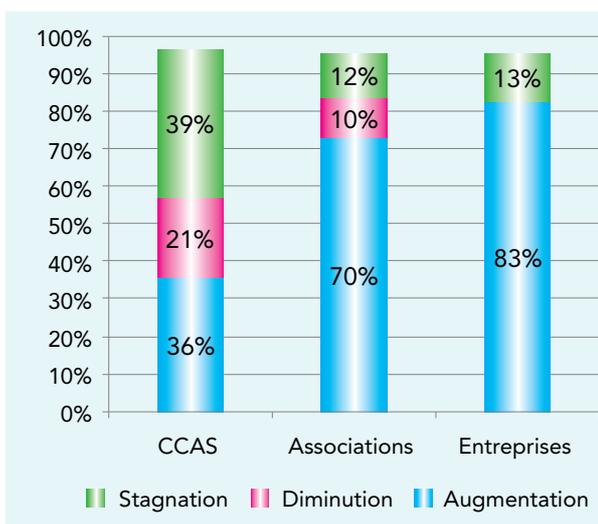


Source : Vatan, Enquêtes effectuées par nos soins. Janvier-Mai 2010 et Avril-Juillet 2012  
 Lecture : au 1<sup>er</sup> avril 2012, 79% des intervenantes de la région sont employées par le secteur associatif.

## 2.1.2. Evolution de la dynamique d'emploi : qu'en disent les services ?

La dynamique du secteur évoquée plus haut s'exprime par une propension globale à la création d'emplois selon les responsables d'organismes. Ainsi, 66% des services ont déclaré leur nombre de salariés en hausse au cours des trois dernières années. Le secteur est marqué par une forte dynamique du secteur lucratif puisque ce sont les entreprises qui ont le plus souvent déclaré avoir créé des emplois (83% d'entre elles l'affirment). Sur cet aspect, il convient de relever qu'associations et entreprises sont assez largement devant les CCAS qui évoquent pour 61% d'entre eux une baisse ou une stagnation de l'emploi ; 21% déclarant avoir détruit des emplois durant les trois dernières années (*Graphique 5 ci-dessous*). Cette spécificité des CCAS corrobore les précédents résultats évoquant la baisse de la part des CCAS dans l'emploi (*Graphique 4 ci-dessus*).

Graphique 5. Dynamique de l'emploi dans les services d'aide à domicile selon leur nature juridique

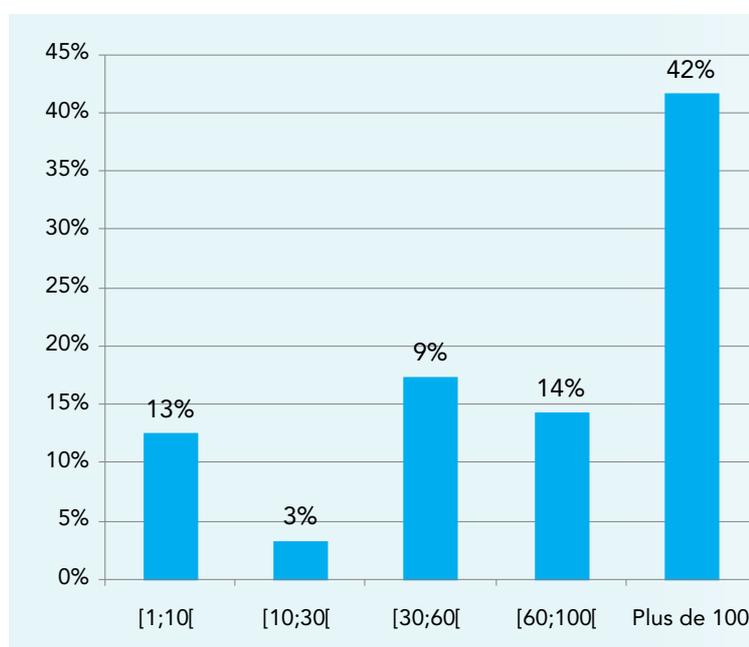


Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012  
 Lecture : 10% des services d'aide associatifs ont déclaré voir diminuer le nombre de leurs salariés au cours des trois dernières années. A l'inverse, aucune entreprise n'a signalé une telle baisse<sup>22</sup>.

<sup>22</sup> Signalons que le total est différent de 100% puisque quelques très rares organismes ont signalé une alternance entre augmentation et diminution du nombre de leurs salariés sur la période. Mais dans leur très large majorité, les services ont dégagé une tendance de fond pour cette évolution.

On peut penser que la dynamique du secteur lucratif est en partie liée à son émergence. Plusieurs services d'aide relevant de ce secteur ont ainsi mentionné leur ouverture récente voire très récente (au cours de l'année 2010 ou 2011). Ces services ne peuvent donc pas être dans une phase de destruction d'emploi, sauf à disparaître totalement ce qui arrive fréquemment (*voir 1.2*) mais qui, de ce fait, échappe au processus d'enquête déclarative. A l'inverse, les opérateurs historiques sont les seuls à déclarer des destructions d'emplois (21% des CCAS et 10% des associations) ce qui signifie que les destructions d'emplois touchent de façon assez logique les organismes implantés depuis un certains temps et devant réajuster leur modèle de production du fait de l'évolution du contexte. L'hypothèse d'opérateurs historiques plus fortement concernés par les destructions d'emplois est renforcée par l'analyse de la variable de taille. Ce sont ainsi les plus gros services en termes de salariés -et donc en général des opérateurs historiques- qui sont les plus frappés par les destructions d'emplois. Même si, de fait, le nombre de très gros organismes est peu élevé et que les pourcentages sont à manier avec précaution, il est nécessaire de souligner que 42% des services de plus de 100 salariés captés par l'échantillon ont déclaré avoir détruit des emplois au cours des trois dernières années. En dépit des limites évoquées, ces résultats concordent avec l'analyse faite de la santé financière des organismes : la taille est plutôt négativement corrélée à la bonne santé des organismes (*voir 3.1*).

Graphique 6. **Part des organismes ayant détruit des emplois au cours des trois dernières années**  
(selon la taille du service exprimée en nombre de salariés)



Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Lecture : 3% des services d'aide comptant entre 10 et 30 salariés ont déclaré une baisse de leur nombre de salariés entre 2009 et 2011

En conclusion, on peut dire que le secteur est globalement créateur d'emplois lorsqu'on place l'analyse du point de vue de la dynamique de l'organisme. Cette approche permet de voir que les nouveaux opérateurs sont généralement plus dynamiques<sup>23</sup> sur cet aspect et qu'au contraire, certains services historiques sont contraints de réduire leurs effectifs. Les entreprises lucratives, tout en étant fortement créatrices d'emplois, semblent cependant atteindre un palier si ce n'est un plafond pour ce qui est de leur part dans l'emploi après avoir nettement progressé au lendemain du plan de développement des services à la personne. Deux hypothèses peuvent expliquer ce phénomène. D'une part, si les entreprises lucratives répondantes déclarent dans une large majorité créer des emplois, cela ne signifie pas qu'elles soient créatrices nettes d'emplois puisque, comme on l'a souligné, de nombreuses entreprises ont fermé leurs portes. D'autre part, si les entreprises sont plus nombreuses à déclarer des créations d'emplois, cela n'implique pas qu'elles créent proportionnellement plus d'emplois que les autres types de services d'aide ; condition indispensable pour que leur part dans l'emploi progresse.

<sup>23</sup> On rappelle une fois encore que ce constat est dressé à l'aune des données déclaratives et qu'il passe donc sous silence toutes les disparitions d'organismes dont on a vu qu'elles frappaient particulièrement le secteur privé lucratif.

## 2.2. QUELLES NORMES D'EMPLOIS DANS L'AIDE À DOMICILE EN NORD - PAS-DE-CALAIS ?

Que le secteur soit créateur d'emplois paraît juste au regard des données collectées. Qu'il soit créateur net d'emplois semble déjà plus compliqué à affirmer dans la mesure où des destructions d'emplois existent également et frappent notamment les plus gros organismes. Cette question mériterait d'être approfondie mais la présente étude ne l'explore pas. Elle part donc d'une hypothèse qui reste largement à démontrer : le secteur de l'aide à domicile est un secteur créateur d'emplois. Mais quelle est la nature et la forme des emplois créés ? Les données collectées mettent en lumière les principaux traits caractéristiques des normes d'emplois et des conditions de travail.

La question des créations n'épuise effectivement pas la thématique de l'emploi et il est nécessaire de s'intéresser aux normes d'emploi. La problématique sous-jacente -dont la portée est éminemment normative- est celle de savoir si tous les emplois se valent. Le secteur lucratif, plus dynamique sur les créations d'emplois doit-il -si tant est qu'il y parvienne- constituer la principale force motrice du secteur ? Les organismes autorisés doivent-ils être promus au détriment des autres organismes ? L'analyse des normes d'emplois peut servir de support aux débats.

### 2.2.1. Des emplois en CDI

Globalement, les salariés dans le champ de l'aide à domicile bénéficient de contrats à durée indéterminée puisque le taux global de CDD parmi les salariés n'est que de 11% dans la région. Ce résultat est conforme à celui concernant la famille professionnelle des aides ménagères et aides à domicile qui est de 13% au niveau national et qui se situe dans la norme puisque ce taux s'élève à 10% pour l'ensemble des professions salariées (DARES 2012). Les emplois du secteur lucratif ne dérogent pas à cette norme, le taux d'emplois précaires étant même plus faible dans le secteur lucratif que dans le secteur non lucratif. Sans conteste, se sont les CCAS qui recourent le plus au CDD (*Tableau 9 ci-dessous*) et ce, vraisemblablement en raison de la norme d'emploi particulière qui les caractérise. En effet, les salariés (titulaires) de l'aide à domicile dans les CCAS relèvent de la fonction publique territoriale<sup>24</sup>. En période de restriction des financements, les CCAS utilisent les CDD comme volant d'ajustement faute de pouvoir recruter des titulaires. Si le cadre d'emploi de l'aide à domicile dans les CCAS est plutôt protecteur, il se caractérise dans le même temps par une plus grande segmentation que dans le secteur privé (qu'il soit lucratif ou non).

Tableau 9. **Part des CDD dans l'emploi**  
(en % de CDD par rapport au nombre de salariés)

	CCAS	Associations	Entreprises	Nord	Pas-de-Calais	Total
Part globale des CDD dans l'emploi	28%	8%	5%	14%	8%	11%
Moyenne de la part des CDD dans l'emploi au sein des organismes	31%	10%	7%	16%	12%	14%
Médiane de la part des CDD dans l'emploi au sein des organismes	33%	10%	0%	10%	6%	10%

Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Lecture : 5% des salariés du secteur lucratif sont employés en CDD dans la région Nord - Pas-de-Calais. En moyenne, les services d'aide du département du Nord emploient 17% de leurs salariés en CDD. La moitié des CCAS ont plus d'un tiers de leurs effectifs (33%) en CDD.

Autrement dit, sorti du cas particulier des CCAS, le recours au CDD est assez peu répandu. Des variations relativement faibles peuvent être relevées en fonction du département et de la taille des services. Le recours au CDD est ainsi légèrement plus élevé dans le Nord que dans le Pas-de-Calais.

De leur côté, en moyenne, les organismes de plus de 100 salariés recourent moins aux CDD. Si la comparaison des moyennes aux médianes révèle l'importance des amplitudes, le taux global de recours au CDD confirme quant à lui cette information : plus les structures sont importantes, plus elles tendent à limiter le recours au CDD (*Tableau 10 ci-dessous*)

<sup>24</sup> Décret n° 92-849 du 28 août 1992 portant statut particulier du cadre d'emplois des agents sociaux territoriaux.

Tableau 10. **Part des CDD dans l'emploi selon la taille des organismes**  
(en % de CDD par rapport au nombre de salariés)

	[1;10[	[10;30[	[30;60[	[60;100[	plus de 100
Part globale des CDD dans l'emploi	21%	15%	16%	13%	7%
Moyenne (pondérée par les organismes)	18%	14%	16%	12%	9%
Médiane (pondérée par les organismes)	0%	7%	10%	5%	5%

Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

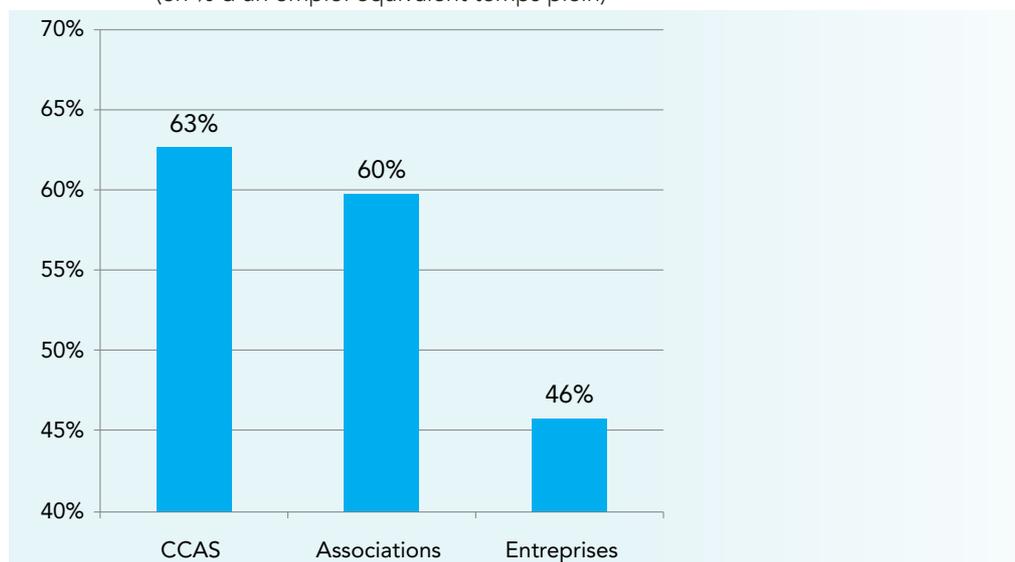
Lecture : Dans la région, 21% des emplois des services de moins de 10 salariés sont des CDD. En moyenne, les organismes de plus de 100 salariés ont un taux de recours au CDD de 9%. La moitié des organismes comptant entre 30 et 60 salariés ont un taux de recours au CDD supérieur à 10%.

## 2.2.2. Des emplois à temps partiel

Le secteur de l'aide à domicile se caractérise par une généralisation des temps partiels. Au niveau national, sur la période 2009-2011, le taux de temps partiel pour les aides ménagères et les aides à domicile est de 68% contre seulement 18% tous métiers confondus. Au niveau régional, le taux de temps partiel des effectifs salariés des organismes prestataires agréés qualité est de 71%.

Les données de la présente enquête ne nous permettent pas de calculer ce taux de temps partiel (son incidence). Cependant, elles nous permettent d'estimer l'intensité de ce temps partiel c'est-à-dire de savoir si le temps de travail est fortement ou faiblement partiel. En rapportant le nombre d'emplois équivalent temps plein au nombre total de salariés, il est possible de mesurer l'intensité du temps partiel. Ainsi, dans la région, un emploi du secteur représente en moyenne 60,5% d'un emploi à temps plein<sup>25</sup>. Dit autrement, il faut en moyenne 1,65 emploi pour faire un équivalent temps plein. Mais derrière cette situation globale se cachent de fortes disparités. En effet, le recours à l'emploi partiel est bien plus prégnant dans le secteur lucratif que pour les CCAS ou les associations puisque pour les entreprises, un salarié effectue en moyenne 53% d'un équivalent temps plein. Alors qu'on a pu voir que les CCAS recourent plus que les autres aux contrats précaires, ils se caractérisent en revanche par un emploi moins fragmenté que les associations et les entreprises : ce sont eux qui se rapprochent le plus de l'emploi à temps plein (66%). Autrement dit, si les entreprises tiennent le haut du pavé pour ce qui est des créations d'emplois, il s'agit néanmoins d'emplois plus partiels que pour les autres types d'organismes ou plutôt devrait-on dire encore plus partiels. La pondération par les organismes accentue encore ces écarts puisque, en moyenne, entre une entreprise et un CCAS la différence est de 17 points de pourcentage (*Graphique 7 ci-dessous*).

Graphique 7. **Proximité avec l'emploi temps plein selon la nature juridique**  
(en % d'un emploi équivalent temps plein)



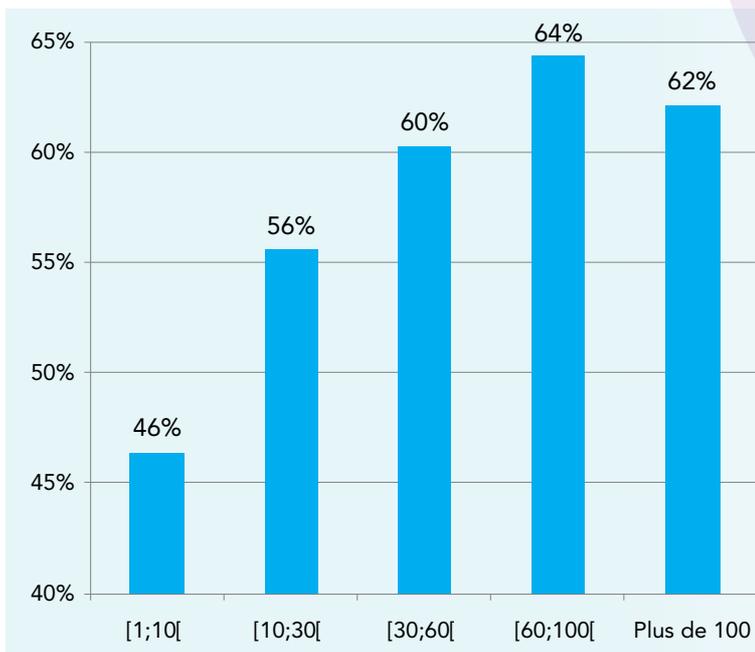
Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Lecture : Dans les CCAS, le temps de travail d'un salarié correspond en moyenne à 63% d'un temps plein.

<sup>25</sup> Pour obtenir ce résultat, on a simplement divisé le nombre déclaré d'emplois équivalent temps plein par le nombre déclaré de salariés.

En dehors du statut juridique, il convient de souligner que les organismes autorisés se rapprochent plus du temps plein que les services ne bénéficiant que de l'agrément (respectivement 62 % contre 52 %). La taille de l'organisme semble également être déterminante puisque, plus l'organisme compte de salariés, moins il recourt au temps partiel (*Graphique 8 ci-dessous*).

Graphique 8. **Proximité avec l'emploi temps plein selon la taille des organismes**  
(en % d'un emploi équivalent temps plein)



Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Lecture : Dans les services de moins de 10 salariés, le temps de travail d'un salarié représente 46% d'un temps plein.

La variable temps de travail constitue dans le secteur de l'aide à domicile le principal levier d'amélioration des revenus -par ailleurs caractérisés par leur très faible niveau- car « *près de la moitié des aides à domicile déclare un revenu mensuel inférieur à 900 euros. Cette situation est aisément compréhensible : seuls des temps partiels semblent compatibles avec une disponibilité temporelle au travail « normale » ; réaliser un temps plein (au sens de la convention de disponibilité temporelle actuelle ne comptabilisant le plus souvent que les temps d'interventions) implique au contraire une disponibilité temporelle très élevée (comparable à celle de professions d'encadrement par exemple)* » (Barrois et Devetter 2012, p.36).

Les intervenantes de l'aide à domicile se trouvent donc dans une situation de tension puisque, la pénibilité étant croissante avec le temps de travail, la recherche de l'amélioration des revenus par la hausse du temps de travail et le rapprochement vers le temps plein est synonyme d'une plus forte pénibilité (Farvaque et Messaoudi 2012). La question des normes d'emplois est donc fortement intriquée à celle des conditions de travail et de la pénibilité.

## 2.3. L'ÉVOLUTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL : DE LA RÉORGANISATION DES TEMPS À LA PÉNIBILITÉ DU TRAVAIL

Les conditions de travail ont fait l'objet d'un rapport récent publié par la Drees (Marquier et Nahon 2012). On y apprend entre autre que « *l'exercice du métier en mode prestataire, le nombre de personnes aidées ou encore la part d'aide aux actes essentiels de la vie quotidienne dans l'activité, qui constitue le cœur du métier d'aide à domicile, occasionnent des probabilités plus élevées de ressentir une certaine pénibilité.* » (p.3). De son côté, le travail présenté s'attache spécifiquement à l'activité prestataire et cherche à savoir si les caractéristiques de l'employeur peuvent influencer sur les conditions de travail des intervenantes. La question des conditions de travail est abordée en revenant successivement sur l'organisation des temps (2.3.1) et ses effets sur les salariés (2.3.2).

## 2.3.1. L'organisation des temps

L'activité d'aide à domicile auprès de personnes fragiles est diverse. Sans être exhaustif, on peut citer l'aide à la prise des repas, l'aide au lever et au coucher, l'aide à l'habillement, l'aide à la mobilité, l'aide aux démarches administratives, l'aide au ménage. On retient communément la distinction entre l'aide aux tâches ménagères et l'aide aux actes essentiels. Cette distinction est le fruit d'une construction sociale liée à la fois aux différences de qualification requise par les intervenantes pour les deux types d'aide, au positionnement des financeurs institutionnels<sup>26</sup>, et, plus récemment, à une institutionnalisation de cette distinction au sein même de la tarification administrée.

D'après les mesures dont on dispose (*Tableau 11 ci-dessous*), les temps d'intervention pour l'aide aux actes essentiels sont en moyenne bien moins élevés que les temps pour l'aide ménagère puisqu'il faut compter entre 45 minutes (médiane) et une heure (moyenne) pour une telle intervention contre 2h pour une intervention axée sur le ménage. Il existe là encore des disparités selon le département, l'agrément et la nature juridique. On note ainsi que ce sont les entreprises lucratives qui ont les temps d'intervention les plus longs ce qui est vraisemblablement lié à leur positionnement auprès d'une clientèle plus aisée qui peut financer des temps d'intervention plus longs. De même, le département du Nord se caractérise par des interventions moins courtes et ce, quelle qu'en soit l'objet (aide ménagère ou aide aux actes essentiels).

Tableau 11. **Temps d'intervention déclarés selon le département, le régime tarifaire et la nature juridique des organismes**  
(en minutes)

Aide ménagère					Aide aux actes essentiels				
	Moyenne	Médiane	Min	Max		Moyenne	Médiane	Min	Max
Nord	131	120	60	240	Nord	71	60	30	180
Pas-de-Calais	120	120	60	180	Pas-de-Calais	47	30	30	180
Agréés	131	120	60	240	Agréés	66	60	30	180
Autorisés	119	120	60	180	Autorisés	52	30	30	180
CCAS	112	120	60	120	CCAS	44	45	30	75
Associations	118	120	60	180	Associations	61	30	30	180
Entreprises	158	150	90	240	Entreprises	83	60	30	180
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>120</b>	<b>60</b>	<b>240</b>	<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>45</b>	<b>30</b>	<b>180</b>

Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

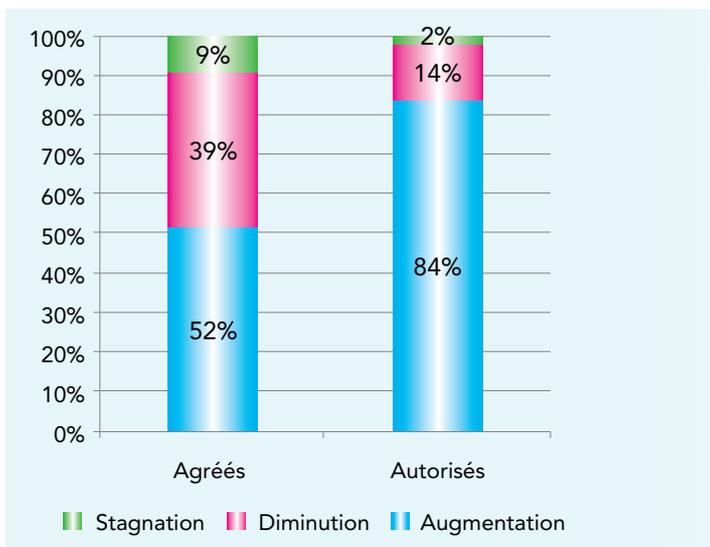
Ces durées tendent en moyenne à diminuer et, de ce point de vue, les résultats de l'enquête appuient le discours tenu par les services d'aide sur la baisse des temps d'intervention. Ainsi, les organismes déclarent dans leur majorité que le temps moyen d'une intervention d'aide ménagère tend à diminuer (38% l'affirment) de même que le temps d'une intervention d'aide aux actes essentiels (ils sont 58% dans ce cas à l'affirmer). Cette baisse semble bien liée à la restriction des financements qui se fait particulièrement sentir dans le cadre de l'autorisation et pousse à la rationalisation des interventions. En effet, pour les services tarifés qui ont aussi la particularité d'être plus anciens et donc d'avoir une vision de la tendance sur le long terme, la baisse est ressentie par 42% d'entre eux pour l'aide ménagère et 82% pour l'aide aux actes essentiels.

## 2.3.2. Une recrudescence des arrêts de travail

Qu'il s'agisse des réorganisations évoquées plus haut ou de la baisse tendancielle des temps d'intervention, l'évolution du secteur se répercute nécessairement sur les salariés des services d'aide. Ainsi, 67% des responsables d'organismes soulignent que les arrêts de travail ont augmenté au cours des trois dernières années. Les associations et les entreprises sont plus nombreuses à souligner le phénomène (respectivement 77% et 67%) que les CCAS (46%). Surtout, cette tendance à la hausse des arrêts de travail est sensible dans le secteur de l'autorisation puisque 84% des organismes autorisés recensent cette recrudescence contre seulement 52% pour les agréés (*Graphique 9 ci-dessous*).

<sup>26</sup> Historiquement, l'aide ménagère relève des caisses de retraite tandis que l'allocation d'autonomie permettant la pris en charge de perte d'autonomie plus importante est du ressort des Conseils généraux.

Graphique 9. **Evolution des arrêts de travail selon le régime tarifaire**  
(en % des organismes répondants)

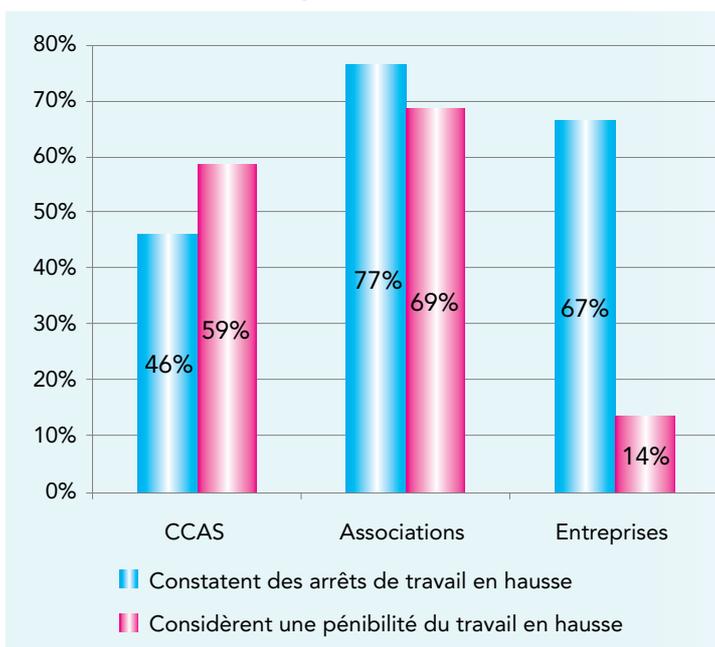


Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Lecture : 39% des services agréés déclarent que les arrêts de travail ont stagné au cours des trois dernières années.

Le traitement des questionnaires ainsi que les entretiens réalisés auprès des services soulignent combien la pénibilité des intervenantes est liée au morcellement des temps de travail qui s'accroît en raison de la baisse des durées d'intervention. Si cette pénibilité est soulignée par les intervenantes et certains responsables d'organismes, tous les responsables de service ne sont pas d'accord avec ce constat et cela se traduit par un paradoxe assez remarquable. En effet, alors que tous les types d'organismes s'accordent à dire que les arrêts de travail sont en recrudescence sur les trois dernières années, tous ne lient pas cette montée des arrêts de travail à la pénibilité de l'activité de leurs salariés. Ainsi, les entreprises qui déclarent à 67% des arrêts de travail en hausse sont dans le même temps 88% à voir la pénibilité du travail de leurs intervenantes stagner (77%) ou diminuer (9%). Les entreprises semblent donc dans leur majorité considérer que la recrudescence des arrêts de travail n'est pas liée à la dégradation des conditions de travail. A l'inverse de la position des entreprises, les CCAS qui semblent les moins touchés par la hausse des arrêts de travail remarquent une dégradation de l'environnement de travail de leurs intervenantes (Graphique 10 ci-dessous).

Graphique 10. **Evolution des arrêts et de la pénibilité du travail**  
(en % des organismes répondants)



Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Lecture : 59% des CCAS considèrent que la pénibilité du travail de leurs intervenantes a augmenté au cours des trois dernières années.

Ce sont les intervenantes les mieux protégées en termes de statut de l'emploi (les agents sociaux territoriaux des CCAS) qui résistent le mieux aux arrêts de travail. Comme la précédente enquête le soulignait, si l'ensemble des services ancrent leur activité dans le paradigme de l'action sociale, les CCAS le font de façon peut être encore plus prononcée que les autres organismes (Jany-Catrice et Vatan 2011, p.24). Dans le prolongement de cette idée, on peut poser l'hypothèse que le statut de fonctionnaire territorial contribue symboliquement et matériellement à renforcer l'assiduité des intervenantes.

### **2.3.3. Conclusion**

La présente étude confirme l'état des savoirs sur l'emploi dans le champ de l'aide à domicile. Secteur dynamique créateur d'emplois, le champ de l'aide à domicile se caractérise dans le même temps par la généralisation du temps partiel et la pénibilité du travail. Mais derrière ce panorama général, les données recueillies permettent de souligner les différences entre organismes. En raison des conventions collectives, les opérateurs historiques du secteur associatif et des CCAS proposent à leurs salariés des conditions d'emploi plus favorables. Néanmoins, les données recueillies concernant les arrêts de travail et le sentiment ressenti par les services quant à la pénibilité de leurs salariés montrent qu'ils ne sont pas épargnés par une tendance générale involutive. Les échanges réalisés avec les salariés et responsables de services invitent à penser que cette dégradation générale est largement liée à la réorganisation des temps et aux restrictions des financements ce que l'on retrouve dans les chiffres avec un surcroît de pénibilité et d'arrêt de travail dans le secteur de l'autorisation. Largement liée au financement, la question des conditions de travail et d'emploi est donc à relier à celle de l'avenir financier du secteur.

### 3. QUELLES PERSPECTIVES POUR L'AIDE À DOMICILE ?

Le contexte économique et financier difficile évoqué plus haut pose la question du devenir du champ. La multiplication des fermetures et des plans de licenciement (Jany-Catrice, 2010a) pèse sur la confiance des services et le climat au sein des organismes. La dernière partie de cette étude est consacrée à la situation financière des organismes (3.1) et à leur degré de confiance en l'avenir (3.2). Il s'agit d'une part de mettre en lumière les facteurs susceptibles d'influencer la situation financière des services et, d'autre part, de faire ressortir l'existence d'un paradoxe de la confiance dans le champ de l'aide à domicile.

#### 3.1. SITUATION FINANCIÈRE

##### 3.1.1. Cadrage général et méthode d'analyse

Du fait de la sensibilité des questions financières, l'enquête n'a pas permis de collecter un nombre suffisant de données pour généraliser des conclusions à l'ensemble du champ au niveau régional (Encadré 3). S'ils nécessitent d'être exploités avec précaution -et plus particulièrement encore pour ce qui est de l'analyse multivariée-, les résultats de l'analyse statistique donnent néanmoins des éléments intéressants de compréhension.

Pour l'exercice 2011, le résultat net moyen pour les organismes de l'échantillon était de 43 018 €, soit environ 16 000 € de moins que pour l'exercice 2010, et 27 000 € de plus qu'en 2009. Mais les disparités sont sensibles. Pour l'exercice 2011, les CCAS sont déficitaires pour plus de la moitié d'entre eux. La situation est plus favorable pour les associations et les entreprises et, même si les associations déclarent un résultat net moyen bien supérieur aux entreprises, la situation médiane des entreprises est meilleure que celle des associations ce qui souligne un bilan très contrasté au sein des associations.

Il faut préciser que les enjeux financiers sont différents entre associations, CCAS et entreprises. En effet, les CCAS étant adossés aux trésoreries communales ou intercommunales, les déficits ne recouvrent pas les mêmes menaces en termes d'emploi et d'activité auprès des usagers. D'une part, les collectivités locales peuvent décider de combler les déficits par la fiscalité locale ou un accès facilité au crédit public, ce qui implique que les déficits ne revêtent pas la même importance que pour des associations ou des entreprises (dans le court terme au moins). D'autre part, si les salariés contractuels peuvent être utilisés comme volant d'ajustement, les agents sociaux territoriaux bénéficient quant à eux du statut de fonctionnaire territorial ce qui empêche l'adoption de plans de licenciement tels qu'ils sont parfois mis en œuvre dans le secteur privé (lucratif ou non).

Du point de vue territorial, la situation est plus favorable aux services implantés dans le département du Nord puisqu'ils déclarent un résultat net en moyenne supérieur de 159 993 € par rapport aux organismes du Pas-de-Calais ainsi qu'un résultat médian cinq fois plus important (Tableau 12 ci-dessous). Concernant la nature juridique de l'organisme et le département d'appartenance, ces résultats sont confirmés par les analyses multivariées (Tableau 13 et Tableau 14 ci-dessous).

Tableau 12. **Résultat net d'exploitation selon la nature juridique, le cadre tarifaire et le département** (en euros pour l'exercice 2011)

	Moyenne	Médiane	Minimum	Maximum
CCAS	-22 233 €	-6 386 €	-268 354 €	93 410 €
Associations	77 197 €	5 633 €	-947 056 €	1 304 183 €
Entreprises	42 604 €	14 382 €	-44 000 €	368 103 €
Agréés	77 071 €	6 961 €	-268 354 €	1 304 183 €
Autorisés	-13 985 €	1 593 €	-947 056 €	1 200 000 €
<b>Nord</b>	<b>106 412 €</b>	<b>13 191 €</b>	<b>-319 020 €</b>	<b>1 304 183 €</b>
<b>Pas-de-Calais</b>	<b>-53 581 €</b>	<b>2 472 €</b>	<b>-947 056 €</b>	<b>100 000 €</b>

Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Lecture : En moyenne, le résultat net de l'activité des pour l'exercice budgétaire 2011 était de 106 412 € pour les services d'aide du département du Nord.

### Encadré 3. L'analyse financière des services : périmètre et méthode

#### Périmètre de l'analyse

Sur 94 questionnaires reçus, 62 renseignent de façon plus ou moins exhaustive les données comptables et financières demandées et concernant les exercices budgétaires 2009, 2010 et 2011. Une fois pondérées, on dispose donc d'informations financières concernant un total de 88 organismes sur 120. Mais les informations sont disparates puisque l'on détient les informations pour 54 organismes pour l'exercice 2011, 80 pour celui de 2010 et de 76 pour 2009.

Il convient de souligner que les organismes ayant fermé ne peuvent de fait entrer dans le périmètre de l'analyse. Il existe donc un biais de sélection inhérent à la méthode employée puisque les organismes les plus fragiles qui ont fini par disparaître sont écartés de l'étude.

Les différents traitements statistiques multivariés réalisés (régressions linéaires et régressions logistiques) écartent systématiquement les organismes pour lesquelles les données relatives aux variables explicatives et aux variables expliquées sont manquantes. Afin d'accroître la taille de l'échantillon et pouvoir ainsi obtenir des résultats plus robustes, on traite l'ensemble des données longitudinales comme des données indépendantes. Autrement dit, lorsqu'un service renseigne ses données pour les trois exercices, celles-ci sont considérées comme indépendantes, les caractéristiques du service sont dupliquées à trois reprises ce qui permet d'accroître la taille de l'échantillon. Au final, il est alors possible d'effectuer des traitements sur une base élargie de 210 services.

#### Méthodologie

Au-delà des statistiques usuelles (moyennes, médianes, minimums, maximums) menées par exercice budgétaire et sans reconstructions de données, deux séries de régressions sont opérées. Une première analyse multivariée est réalisée à l'aide d'une régression linéaire faite sur le résultat net. Dans ce modèle, la variable expliquée est alors le niveau du résultat net des organismes. Une deuxième analyse est également réalisée à l'aide d'un modèle Logit où la variable expliquée est la probabilité pour un organisme de se retrouver en situation déficitaire. Dans ce deuxième modèle, la démarche est donc similaire à ceci près qu'il ne s'agit plus de savoir de combien d'euros varie le résultat net en fonction des caractéristiques des services mais plutôt de savoir de combien varie la probabilité pour un organisme d'afficher un résultat déficitaire en fonction de ces mêmes caractéristiques.

Les variables explicatives sont les mêmes dans les deux modèles. Au total, 12 variables sont utilisées : 8 concernant les caractéristiques des services et 4 utilisées comme variables de contrôle (*Annexe 2*).

#### Limites de l'analyse et précautions d'usage

Au-delà des limites inhérentes à toute analyse statistique, la méthode employée manifeste certains inconvénients :

Concernant la régression du résultat net, le modèle proposé ne permet de capter qu'un quart de la variation de résultat net entre organismes. Autrement dit, la bonne santé financière des services reste le produit d'une conjonction d'éléments qui échappent encore largement à toute tentative de mesure. Cependant, même si le modèle proposé ne permet pas de capter l'essentiel de la variation du résultat, les informations retirées méritent d'être prises en considération.

Les écarts de résultats colossaux entre services nécessitent de manipuler les coefficients avec précautions. En effet, dire que le résultat net varie en moyenne de plusieurs dizaines de milliers d'euros a peu de sens lorsqu'on sait que le résultat net médian en 2010 (exercice pour lequel il est le plus élevé) est d'environ 14 000 €. Il convient donc de focaliser l'attention plutôt sur le sens des variations que sur leur ampleur. De plus, il est pertinent de recouper les résultats de la régression linéaire avec la régression logistique puisque cette dernière ne cherche pas à rendre compte des variations quantitatives du résultat mais de la probabilité d'être en déficit ou non. En couplant les deux analyses multivariées, des tendances se recourent ce qui semble asseoir les résultats en dépit des limites énoncées.

Le traitement des données longitudinales en tant que données indépendantes implique certains postulats. D'une part, en dehors de la variable de taille, les caractéristiques des services sont réputées stables dans le temps (agrément, nature juridique, département, taux de qualification, intensité concurrentielle, structure de l'activité). On considère cette hypothèse réaliste dans la mesure où on analyse ici une période de court terme (trois exercices) au sein de laquelle les modifications de ces caractéristiques ne sont que marginales. D'autre part, et la plus grande limite se situe sur ce point, le postulat implicite de ce traitement statistique est que la trajectoire financière de l'organisme n'a pas d'impact. En effet, puisque chaque exercice est traité indépendamment, cela signifie que l'exercice antérieur et la bonne ou mauvaise situation financière antérieure n'a pas d'impact sur la situation présente.

### 3.1.2. Peut-on isoler des facteurs de bonne ou mauvaise santé financière ?

Les analyses multivariées permettent d'aller un peu plus loin dans la mise en lumière des facteurs renforçant ou fragilisant la situation financière. En dépit des limites soulignées (*Encadré 3*), l'utilisation croisée de ces analyses produit des résultats utiles.

Tableau 13. Les déterminants de la santé financière des services d'aide

Variable	Paramètres	Erreur std	Pr > t t	Significativité
constante	30216	81779	0,7124	
nord	157875	61128	0,0109	*
autorisation	-33719	68090	0,6213	
autorisé du nord	52317	88883	0,5571	
fédération	-187381	76430	0,0155	*
ccas	-123797	56154	0,0292	*
entreprise	-169078	62329	0,0076	**
taille	-0,73152	0,17864	<,0001	***
taux de qualification	29931	78682	0,7043	
proximité avec l'ETP	12779	73848	0,8629	
concurrence	84975	46041	0,0672	.
année 2010	12105	49059	0,8055	
année 2009	-30821	49727	0,5365	

Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Significativité : \*\*\* : p. value <0,001 ; \*\* : p. value <0,01 ; \* : p. value < 0,05 ; . : p.value < 0,1

Tableau 14. Eléments renforçant la probabilité des services de connaître une situation déficitaire

Variable	Paramètres	Erreur std	Pr > Khi 2	Significativité
constante	-0,3734	0,6409	0,5602	
nord	-1,0354	0,6068	0,088	.
autorisation	-0,1729	0,6227	0,7813	
autorisé du nord	-0,0445	0,8626	0,9589	
fédération	1,765	0,7648	0,021	*
ccas	1,1334	0,5231	0,0302	*
entreprise	-0,3647	0,6502	0,5749	
taille	3,69E-06	1,69E-06	0,0292	*
taux de qualification	-0,7312	0,8196	0,3723	
proximité avec l'ETP	-0,1335	0,6706	0,8422	
concurrence	-0,222	0,4473	0,6196	
année 2010	-1,0633	0,5051	0,0353	*
année 2009	0,9411	0,4581	0,04	*

Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Significativité : \*\*\* : p. value <0,001 ; \*\* : p. value <0,01 ; \* : p. value < 0,05 ; . : p.value < 0,1

#### Les CCAS sont en grande difficulté

Par rapport à la variable de référence (le fait d'être une association), le fait d'être un CCAS influe significativement et très fortement sur la baisse du résultat net. Si le fait d'être une entreprise lucrative semble affecter encore plus négativement le résultat net, cette caractéristique ne semble plus déterminante sur la probabilité pour l'organisme d'avoir un exercice déficitaire alors que, pour les CCAS, l'effet négatif demeure. L'analyse multivariée corrobore donc le constat d'une situation délicate pour les CCAS qui sont déficitaires pour plus de la moitié d'entre eux.

## **L'autorisation ne constitue pas une protection financière**

Le cadre tarifaire ne semble pas influencer -toutes choses égales par ailleurs- dans la variation du résultat net. En d'autres termes, l'autorisation et le régime tarifaire particulier qui la caractérise n'améliorent pas plus la situation financière des services qu'ils ne la détériorent. Du point de vue des déficits, le régime tarifaire ne semble pas jouer un plus grand rôle puisque le fait d'être autorisé ne modifie pas significativement la probabilité d'avoir un résultat net négatif. Alors que le secteur lucratif de l'aide à domicile pointe du doigt la tarification comme un facteur discriminant et une altération de la concurrence (FESP & FEDESAP, 2010), ce « traitement de faveur » ne se traduit pas dans les marges bénéficiaires des services d'aide, le résultat moyen de ces services se portant même pour 2011 à -13 985 € (Tableau 12 ci-dessus).

## **Les services d'aide du Nord sont en meilleure santé**

Le fait d'être implanté dans le Nord augmente significativement et très sensiblement le résultat moyen des services (de près de 158 000 €). Certes, ces écarts colossaux sont générés par quelques services de grande envergure qui étirent considérablement les moyennes. Mais l'analyse des médianes montre également pour les deux plus récents exercices budgétaires une meilleure situation financière des services du Nord. De même, la régression opérée sur les déficits montre également que l'implantation dans le département du Nord fait baisser significativement la probabilité pour un service d'être en déficit (de 21 points de pourcentages). Un des facteurs explicatifs de cet effet se situe peut-être dans le différentiel de niveau de vie entre les deux départements et donc de capacité financière entre les bénéficiaires.

## **De gros volumes d'activité n'assurent pas de meilleurs résultats financiers**

Les résultats mettent en avant un élément paradoxal. En effet, l'analyse montre que la taille de l'organisme mesurée à l'aune de son volume d'activité est significativement et négativement corrélée à son résultat net. Ainsi, d'après le modèle, à une augmentation du volume d'activité d'une heure par an correspond une baisse du résultat net de 0,73 €. Lorsqu'on sait que le volume d'activité moyen d'un organisme dans la région est d'environ 52 500 heures par an et d'un peu plus de 32 000 heures pour le volume médian, on peut alors mesurer ce que l'atteinte d'une taille critique de 100 000 heures réclamée par les Conseils généraux peut représenter. De fait, et conformément à un phénomène déjà souligné (IGAS et IGF 2010, p.12), on constate que certains exercices très fortement déficitaires coïncident avec des processus de fusions d'organismes. Deux explications -non exclusives l'une de l'autre- peuvent être avancées. D'une part, si les fusions concernent des organismes fragiles financièrement, il est normal de retrouver une corrélation entre fusion et difficultés financières. D'autre part, si la mutualisation des moyens, avancée comme argument à la fusion, peut offrir des perspectives financières intéressantes pour les organismes, ces processus coûtent cher à mettre en œuvre et la digestion des organismes absorbés peut être plus ou moins lourde.

L'analyse portant sur les déficits, tout en étant beaucoup plus mesurée sur les impacts, corrobore le précédent résultat. Même si l'effet est peu sensible, l'augmentation du volume d'activité influence significativement et positivement sur la probabilité de présenter un résultat déficitaire. Autrement dit, accroître le volume d'activité d'un organisme n'est pas une garantie contre les difficultés financières.

## **Une concurrence intense ne fait pas pour autant baisser les marges**

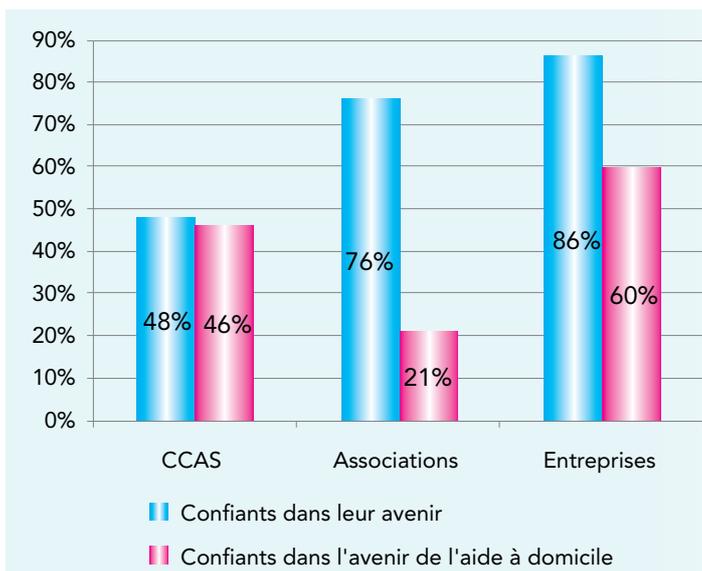
Il s'agit là encore d'un résultat étonnant puisque, contrairement aux conclusions de la théorie économique dominante, plus l'intensité déclarée de la concurrence est forte, plus le résultat net est élevé. Enoncé de la sorte, ce résultat paraît peu robuste au regard de la régression logistique concernant les déficits dans la mesure où la variable de concurrence ne semble pas renforcer la probabilité des services de se retrouver en déficit. Cette seconde analyse sur les déficits souligne cependant que la variable concurrence n'influe pas significativement sur la probabilité pour un service de présenter un résultat déficitaire. Autrement dit, il apparaît que l'intensité concurrentielle ne joue jamais en faveur d'une baisse du résultat net ou d'une accentuation du risque déficitaire. Ce résultat s'inscrit dans le prolongement de travaux menés sur d'autres secteurs et ayant conduit aux mêmes conclusions (Dallery et al., 2009). Alors que la précédente étude soulignait que l'intensification de la concurrence et l'entrée du secteur lucratif dans le champ ne se traduisaient pas par une baisse des prix, la présente enquête permet de conclure que l'intensification de la concurrence ne se traduit pas par une érosion des marges bénéficiaires.

## 3.2. LE PARADOXE DE LA CONFIANCE

La situation financière difficile que connaissent les services d'aide à domicile pose la question des perspectives pour l'avenir de ce secteur. Trois ans après la liquidation de l'ADAR de Lille en juillet 2009, constituant un véritable traumatisme sectoriel au niveau local, les difficultés pour les services d'aide se poursuivent (Jany-Catrice et Puissant 2012). Si la situation de péril pour certaines structures est plus relayée que pour d'autres du fait de leur taille plus importante<sup>27</sup>, les difficultés touchent la plupart des services et ce dans l'ensemble des départements de France. Cette étude a cherché à questionner la confiance des responsables de services sur le devenir de leur structure et celui du secteur. Elle met en avant un « paradoxe de la confiance » qui révèle une évolution du champ marquée par une insertion croissante dans le jeu concurrentiel.

Alors que plus de 71% des organismes se disent confiants pour leur avenir, ils sont dans le même temps plus de 65% à se déclarer pessimistes sur l'avenir du secteur. Autrement dit, les organismes ne semblent pas lier leur sort à celui du secteur et pensent pouvoir tirer leur épingle du jeu. Cet état d'esprit paradoxal est très marqué du côté des associations tandis que, pour leur part, les CCAS déclarent globalement être pessimistes et ce, de façon cohérente puisque leur situation individuelle est liée à la situation sectorielle. De façon cohérente certes, mais de façon surprenante tout de même dans la mesure où, comme on l'a déjà évoqué, l'adossement des CCAS aux finances locales est censé les rendre moins vulnérables que les associations et les entreprises. Autrement dit, c'est plutôt pour les CCAS que le « paradoxe de la confiance » évoqué ici aurait dû être repéré ; leur sort étant moins tributaire des vicissitudes économiques du champ. Pourtant, les CCAS sont une minorité à être confiants quant à leur avenir, bien loin derrière les associations et les entreprises (*Graphique 11 ci-dessous*). Ce constat souligne combien la situation des finances publiques locales ne permet plus de garantir la viabilité des services en complément des financements institutionnels du maintien de l'autonomie. Du côté des entreprises, l'écart entre la confiance sur le devenir du secteur et l'avenir de l'organisme est plus marqué que pour les CCAS mais, contrairement aux associations, les entreprises restent majoritairement confiantes dans l'avenir du secteur (60% contre seulement 21% pour les associations). On peut penser que les entreprises voient positivement l'évolution des régulations du secteur, comme une opportunité, alors que les associations y voient une remise en cause profonde de l'identité historiquement construite du secteur.

Graphique 11. **Confiance des responsables selon la nature juridique de l'organisme**  
(en % des organismes répondants)



Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

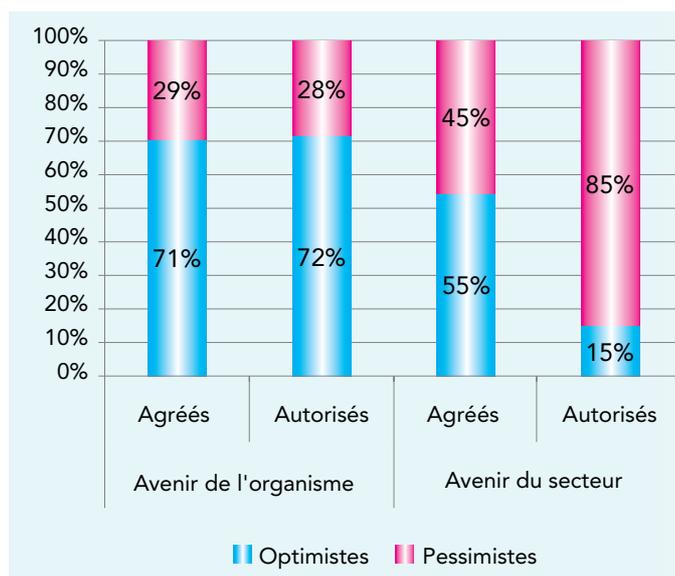
Lecture : 21% des associations sont confiantes dans l'avenir de l'aide à domicile en France

Du point de vue territorial, on ne constate pas de différence notable sur les perspectives entre Nord et Pas-de-Calais. En revanche, le clivage entre les services d'aide relevant du champ de l'autorisation et ceux relevant de l'agrément est net (Graphique 12 ci-dessous). Les services autorisés déclarent être confiants dans la même proportion que les services agréés (respectivement 72% et 71%). Autrement dit, le cadre réglementaire ne semble pas influencer le sentiment que les services ont de leur propre

<sup>27</sup> On pense ici notamment au cas des fédérations ADMR de certains départements (Finistère, Ardèche)

viabilité. Mais cette observation est en réalité une information de premier plan. Bien que les services autorisés bénéficient de la tarification administrée censée couvrir le financement de leur activité, ces derniers ne se sentent pas plus confiants que les organismes ne bénéficiant que de l'agrément. Alors que leur situation vis-à-vis des financeurs devrait les sécuriser, elle semble sans effet. Lorsqu'on s'intéresse au sentiment sur l'ensemble du secteur, le résultat est sans appel : 85% des organismes autorisés sont pessimistes contre 45% des organismes agréés.

Graphique 12. **Confiance des responsables selon le cadre tarifaire de l'organisme**  
(en % des organismes répondants)



Source : Vatan, Enquête effectuée par nos soins. Avril-Juillet 2012

Lecture : 28% des services autorisés sont pessimistes quant à l'avenir de leur organisme

Au final, deux explications peuvent être avancées pour rendre compte de ce paradoxe de la confiance.

### L'adhésion au paradigme de la concurrence

D'une part, ce paradoxe peut provenir d'une intégration du jeu concurrentiel par les acteurs historiques (notamment les services autorisés). Dans cette optique, les organismes pensent pouvoir arriver à surmonter les mutations du secteur dans le cadre de la concurrence. En somme, quand bien même ils estiment que nombre de services disparaîtront, ils pensent faire partie de ceux qui resteront et arriveront à tirer leur épingle du jeu. Peut-être songent-ils que les partenariats souvent étroits qu'ils ont noués avec les institutions régulatrices leur offriront une protection vis-à-vis des mutations en cours. Cette hypothèse repose sur les discours de nombre de services qui lors de la libéralisation du secteur à la suite du plan Borloo sont entrés de plain pied dans le jeu concurrentiel en considérant leur histoire et leur savoir-faire comme des avantages qui leur permettraient de ne pas être mis en difficulté. Elle repose également sur le constat que les services marqués par ce paradoxe -les entreprises et les associations- sont également ceux qui considèrent le plus le terme de concurrence comme approprié (voir 1.3). De ce point de vue, les résultats sont frappants puisque 76 % des associations et 83 % des entreprises adhèrent à la terminologie de « concurrents » pour parler des autres services ; proportions comparables lorsqu'il s'agit de se déclarer confiant dans son propre avenir (respectivement 76 % et 86%).

### La disparition d'une activité d'aide avant la disparition de services d'aide

D'autre part, on peut lire ce paradoxe et le pessimisme sur l'aide à domicile non pas comme un pessimisme sectoriel mais comme un pessimisme sur l'avenir de l'activité d'aide telle qu'elle s'est définie et construite au cours du temps. Ce ne serait pas tant la disparition des organismes qui serait crainte que la disparition de l'activité telle qu'elle s'est pratiquée durant des décennies. Cette hypothèse trouve une certaine validation dans le fait que ce sont les acteurs historiques (CCAS et Associations) qui sont le plus pessimistes sur l'avenir de l'aide (les entreprises étant optimistes à 60 %). Les efforts déployés par ces acteurs au cours de la construction du champ de l'aide à domicile, notamment dans la professionnalisation<sup>28</sup> et l'amélioration du rapport salarial, constituent les éléments d'une histoire sectorielle puissamment ancrée dans nombre de services. Les contraintes financières qui pèsent aujourd'hui sur le secteur remettent en cause cette tendance historique et, avec elle, la conception de l'aide à domicile telle qu'elle s'était forgée.

<sup>28</sup> La professionnalisation est ici entendue au sens du processus de construction sociale de la profession.

## Conclusion générale

Sept ans après l'adoption du plan de développement des services à la personne, le bilan est très contrasté régionalement. Certains objectifs ont été plus ou moins atteints comme l'émergence d'une « offre plurielle » par l'ouverture du secteur à la concurrence. Comme on a pu le voir, la pénétration du champ par le secteur lucratif est aujourd'hui bien réelle même s'il semble qu'elle ait atteint un palier et que la croissance de ces services s'érode un peu. Du point de vue des autres objectifs, et notamment de l'amélioration des conditions d'exercice des métiers, la présente étude évoque plutôt un sentiment général de dégradation des conditions de travail liée notamment à la baisse et la réorganisation des temps d'intervention du fait de la restriction des plans d'aide.

Pour ce qui est des normes d'emploi, la situation repérée dans les services d'aide de la région Nord - Pas-de-Calais offre un panorama plutôt conforme à l'image traditionnelle du secteur. Elle montre surtout une certaine incohérence à poursuivre des objectifs d'amélioration des conditions d'emploi et de travail en stimulant un pan de l'offre au sein duquel non seulement la politique salariale est moins avantageuse<sup>29</sup> mais où les temps de travail sont également plus faibles. La rémunération totale des salariés de l'aide à domicile étant fortement liée aux temps de travail, on peut se douter de l'écart de rémunération qui peut exister entre les salariés des services privés lucratifs et ceux des services associatifs ou communaux compte tenu de la différence d'intensité du temps partiel.

Les mutations du secteur semblent affecter tout particulièrement les organismes autorisés et ce, moins du fait du jeu concurrentiel que de la pression qu'ils subissent dans le cadre de leur relation avec les financeurs. Victimes de la restriction des plans d'aide et de la baisse des temps d'intervention, les organismes du secteur autorisé voient les conditions de travail de leurs salariés se dégrader. Autrement dit, si les normes d'emploi sont bien plus favorables dans ces organismes (leurs salariés relevant de la fonction publique territoriale ou de la convention collective de la branche unifiée de l'aide à domicile), les conditions de travail ne semblent pas forcément meilleures que dans les services lucratifs.

Entre fermetures et difficultés financières, entre dégradation des conditions de travail et recrudescence des arrêts maladie, le champ de l'aide à domicile attend toujours sa grande réforme de la dépendance. Mais il semble que les services aient abandonné l'idée d'une sortie collective par le haut puisqu'ils sont très majoritairement pessimistes sur l'avenir de l'aide à domicile en France. Les défis qui s'annoncent pour le champ de l'aide sont donc d'ampleur et les mesures d'urgence ne suffiront vraisemblablement pas à stabiliser un secteur de plus en plus en grande difficulté économique et financière.

<sup>29</sup> La comparaison des conventions collectives de la branche unifiée de l'aide à domicile (CCU BAD) et des entreprises de services à la personne (CCN des entreprises de services à la personne) montre ainsi un écrasement de la grille salariale. A titre d'exemple, à l'emploi d'assistante de vie de la CCN des entreprises de services à la personne est associée une rémunération brute horaire de 9,32€ contre 10,34€ pour l'emploi d'auxiliaire de vie sociale qui lui correspond dans la grille des emplois de la CCU BAD. Requérant un diplôme de niveau V dans les deux cas, le taux horaire s'apprécie de cinq centimes au bout de deux ans d'ancienneté dans le secteur lucratif contre 39 centimes dans le champ associatif. Après 15 ans d'ancienneté, l'écart de rémunération est de 2,95 €/h soit une majoration de 31% du salaire dans le champ associatif par rapport aux entreprises lucratives.

## Bibliographie

- ADESSA et al., 2011, *Hémorragie dans l'aide à domicile : les diagnostics se suivent mais toujours aucune mesure!*, communiqué de presse du collectif de l'aide à domicile, 13 juillet 2011
- Barrois A. et Devetter F.-X., 2012, «Aides à domicile : un régime temporel non stabilisé qui témoigne des ambiguïtés d'une professionnalisation inachevée», In *Les conditions de travail des aides à domicile en 2008*, Rapport pour la Drees, p. 29-46.
- Cahuc P. et Debonneuil M., 2004, *Productivité et emploi dans le tertiaire*, Paris, La documentation Française: Conseil d'Analyse Economique.
- Cour des comptes, 2010, *La politique en faveur des services à la personne*, Rapport public annuel de la Cour des comptes.
- Dallery T., Éloire F. et Melmès J., 2009, «La fixation des prix en situation d'incertitude et de concurrence: Keynes et White à la même table», *Revue Française de Socio-Économie*, 4(2), p.177-198.
- DARES, 2012, «Les portraits statistiques des métiers 1982-2011», *Synthèse.Stat'*, n°2, décembre 2012.
- Devetter F-X. et al., 2008, *L'aide à domicile face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes.*, rapport pour la DIIESSES.
- Devetter F-X., Jany-Catrice F. et Ribault, T., 2009, *Les services à la personne*, Paris: La Découverte.
- DRTEFP, 2008, Les emplois du champ des services à la personne dans la région Nord - Pas-de-Calais. *Panorama Emploi-Formation Nord-Pas-de- Calais*, n°57, janvier 2008.
- Farvaque N. et Messaoudi D., 2012, «Les conditions de travail des aides à domicile : pénibilité ressentie et risque d'épuisement professionnel», In *Les conditions de travail des aides à domicile en 2008*, Rapport pour la Drees, p. 5-28.
- FESP et FEDESAP, 2010. Lettre à l'attention du président de l'Assemblée des Départements de France. [http://www.fedesap.fr/v2/documents/Courrier\\_ADF.pdf](http://www.fedesap.fr/v2/documents/Courrier_ADF.pdf).
- IGAS, 2009, *Enquête sur les conditions de la qualité des services d'aide à domicile pour les personnes âgées*, Paris, La documentation Française.
- IGAS et IGF, 2010, *Mission relative aux questions de tarification et de solvabilisation des services d'aide à domicile en direction des publics fragiles*, Paris, La documentation Française.
- INSEE Nord - Pas-de-Calais, 2010, «Services à la personne : un secteur économique en croissance, des emplois morcelés», *Pages de Profils*, n°80.
- Jany-Catrice F., 2009, «Combien d'emplois dans les services à la personne?», *Note de travail de l'Idies*, n°6, juillet 2009.
- Jany-Catrice F., 2010a, «L'aide à domicile aux personnes âgées. Silence, on ferme!» *Le Monde.fr*, 26 février 2010.
- Jany-Catrice F., 2010b, «La construction sociale du « secteur » des services à la personne : une banalisation programmée?», *Sociologie du travail*, vol.52 n°4, p.521-537.
- Jany-Catrice F., 2012, «La mesure de l'emploi dans les services à la personne : encore un effort!», *Note de travail de l'Idies*, n°25, septembre 2012.
- Jany-Catrice F. et Puissant E., 2012, «Les services à la personne, un secteur sinistré», *Le Monde.fr*, 17 décembre 2012.
- Jany-Catrice F. et Vatan S., 2011, «Les pratiques tarifaires des organismes d'aide à domicile de la région Nord - Pas-de-Calais. Premier panorama», *Les synthèses de la DIRECCTE*, n°9, novembre 2011.
- Marquier R. et Nahon S., 2012, «Les conditions de travail des aides à domicile en 2008», *DREES, Dossiers solidarité et santé*, n°30.
- Ould Younes S., 2013, «Les services à la personne en 2011 : une baisse globale de l'activité et de l'emploi», *DARES Analyses*, n°25.

# ANNEXES

## Annexe 1. Méthode d'estimation et d'imputation des volumes horaires manquants

Il y a 25 organismes qui n'ont pas rempli les heures réalisées en mode prestataires pour 2011.

21 organismes de ces 25 ont bien rempli le nombre des salariés en équivalent temps plein (ETP). On estime donc le volume horaire annuel en multipliant les ETP par 1285<sup>30</sup>. La robustesse de l'estimation est testée en comparant le volume théorique et le volume déclaré des heures pour les organismes dont on dispose à la fois des volumes horaires et des effectifs salariés en ETP. On constate que le volume théorique (4,52 millions d'heures) diverge peu du volume réel (4,63 millions d'heures) et que, surtout, il ne surestime pas l'activité.

Pour les 4 autres organismes dont on ne connaît pas les ETP mais le nombre total de salariés, on utilise le nombre total de salariés pour estimer les heures en imputant un volume horaire par la technique du plus proche parent<sup>31</sup>.

Au final, le volume horaire capté est redressé de 18,7% puisque l'échantillon couvre 5 671 237 heures contre 4 777 392 sur la base du déclaratif.

## Annexe 2. Variables explicatives utilisées pour les modèles MCO et Logit

Libellé	Variable	Nature	Rôle
nord	être implanté dans le département du Nord	qualitative (binaire)	explicative
autorisation	être autorisé	qualitative (binaire)	explicative
autorisé du nord	être autorisé dans le département du Nord	qualitative (binaire)	contrôle
fédération	appartenir à la fédération ayant répondu pour l'ensemble de ses associations	qualitative (binaire)	contrôle
ccas	être un CCAS	qualitative (binaire)	explicative
entreprise	être une entreprise	qualitative (binaire)	explicative
taille	volume horaire annuel	quantitative (heures)	explicative
taux de qualification	part des salariés qualifiés parmi l'ensemble des salariés de l'organisme	quantitative (%)	explicative
proximité avec l'ETP	nombre d'ETP par rapport au nombre de salariés	quantitative (%)	explicative
concurrence	intensité déclarée de la concurrence (forte ou faible)	qualitative (binaire)	explicative
année 2010	résultat de l'année 2010	qualitative (binaire)	contrôle
année 2009	résultat de l'année 2009	qualitative (binaire)	contrôle

<sup>30</sup> Un ETP est égal à 1607h/an. D'après les responsables d'organisme, il faut retrancher 20% d'activité pour les heures dites « improductives » (réunion de service, temps de trajet etc) afin d'avoir le volume d'heures passées auprès de l'utilisateur.

<sup>31</sup> Des groupes témoins ont ainsi été constitués. Ils regroupent des organismes de taille similaire aux organismes dont on cherche à recréer le volume horaire (ne sont intégrés dans ces groupes que les organismes ayant renseignés leur volume horaire c'est-à-dire que l'on ne procède pas à une estimation sur la base d'une estimation). On calcule alors sur ces groupes un volume horaire annuel moyen par salarié que l'on multiplie au nombre de salariés de l'organisme auquel on s'intéresse.

## Table des illustrations

Tableau 1. <b>Comparaison de la répartition des volumes annuels d'activité par nature juridique</b> (en heures d'intervention)	8
Tableau 2. <b>Comparaison de la répartition de l'emploi par nature juridique</b> (en nombre de salariés)	9
Tableau 3. <b>Taux de fermeture selon le département et la nature juridique</b> (en % du nombre d'organismes)	9
Tableau 4. <b>Taux de fusion selon le département et la nature juridique</b> (en % du nombre d'organismes)	10
Tableau 5. <b>Typologie des différentes réorganisations selon leur fréquence</b>	10
Graphique 1. <b>Poids de l'activité liée aux usagers sans plan d'aide selon le régime tarifaire</b> (en % des répondants)	12
Tableau 6. <b>Concentration et dispersion de la concurrence</b> (en nombre de concurrents déclarés)	13
Graphique 2. <b>Comparaison du nombre de concurrents selon le département et la nature juridique de l'organisme</b> (en nombre médian de concurrents)	13
Tableau 7. <b>Intensité ressentie de la concurrence selon la nature juridique et le régime tarifaire</b> (en % des répondants)	14
Tableau 8. <b>Effet de la concurrence sur les prix en fonction du régime tarifaire et de la nature juridique</b> (en % des répondants)	14
Graphique 3. <b>Part moyenne du financement de l'activité des services selon le type de financeurs</b> (en % du total de l'activité)	15
Graphique 4. <b>Répartition du nombre d'intervenantes selon la nature juridique</b>	17
Graphique 5. <b>Dynamique de l'emploi dans les services d'aide à domicile selon leur nature juridique</b>	17
Graphique 6. <b>Part des organismes ayant détruit des emplois au cours des trois dernières années</b> (selon la taille du service exprimée en nombre de salariés)	18
Tableau 9. <b>Part des CDD dans l'emploi</b> (en % de CDD par rapport au nombre de salariés)	19
Tableau 10. <b>Part des CDD dans l'emploi selon la taille des organismes</b> (en % de CDD par rapport au nombre de salariés)	20
Graphique 7. <b>Proximité avec l'emploi temps plein selon la nature juridique</b> (en % d'un emploi équivalent temps plein)	20
Graphique 8. <b>Proximité avec l'emploi temps plein selon la taille des organismes</b> (en % d'un emploi équivalent temps plein)	21
Tableau 11. <b>Temps d'intervention déclarés selon le département, le régime tarifaire et la nature juridique des organismes</b> (en minutes)	22
Graphique 9. <b>Evolution des arrêts de travail selon le régime tarifaire</b> (en % des organismes répondants)	23
Graphique 10. <b>Evolution des arrêts et de la pénibilité du travail</b> (en % des organismes répondants)	23
Tableau 12. <b>Résultat net d'exploitation selon la nature juridique, le cadre tarifaire et le département</b> (en euros pour l'exercice 2011)	25
Tableau 13. <b>Les déterminants de la santé financière des services d'aide</b>	27
Tableau 14. <b>Éléments renforçant la probabilité des services de connaître une situation déficitaire</b>	27
Graphique 11. <b>Confiance des responsables selon la nature juridique de l'organisme</b> (en % des organismes répondants)	29
Graphique 12. <b>Confiance des responsables selon le cadre tarifaire de l'organisme</b> (en % des organismes répondants)	30



Document réalisé par la Mission Synthèse  
de la Direccte Nord - Pas-de-Calais



entreprises **travail** régulation  
**emploi** développement économique  
tourisme **dialogue social**  
**formation** tout au long de la vie  
international **compétitivité**  
régulation concurrentielle



## Direccte Nord - Pas-de-Calais

Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence,  
de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

Les Arcades de Flandre • 70 rue Saint-Sauveur • BP 456 - 59021 LILLE Cedex  
Tél. 03 20 96 48 60 • Fax. 03 20 52 74 63  
Internet : <http://www.npdc.travail.gouv.fr>