

Développement exponentiel ou fragilisation générale ? Il y a aujourd'hui pléthore d'organismes agréés

Si on revient une dizaine d'années en arrière, on pouvait aisément présenter l'offre mayennaise sur le secteur des services à la personne : pour l'aide à domicile classique, on citait trois associations (ADMR, AFAD et Aid' a dom) et le centre communal d'action sociale (CCAS) des trois plus grandes villes (Laval, Mayenne et Château-Gontier) ; et pour l'aide de confort, on mentionnait les trois mêmes associations, plus l'entreprise Maison et Services, et sans oublier les associations intermédiaires (aujourd'hui Association Inter Aide à Domicile – AIAD, Arc-en-Ciel, Entr'Aide Services et Partage). Les premières structures citées disposaient d'un agrément « qualité » leur permettant d'intervenir auprès des publics dits fragilisés ; les secondes d'un agrément « simple ».



Bien entendu, le tableau était incomplet si l'on ne mentionnait pas l'emploi direct, encouragé par la création du chèque emploi service, devenu plus tard « universel ».

Au demeurant, l'offre demeurait lisible pour les usagers ou clients potentiels. En outre, elle restait assez facile à accompagner dans son développement – ce à quoi s'est employée durant de nombreuses années la Direction départementale des Affaires sanitaires et sociales (DDASS), d'ailleurs avec le concours technique du CÉAS de la Mayenne.

Les prestataires « historiques » pouvaient largement répondre aux attentes du Gouvernement, à savoir développer la qualité de leurs services et, surtout, accroître leur volume d'activité pour créer de l'emploi. Ce que ces prestataires, bien implantés dans le territoire, ont largement effectué.

Mais la logique gouvernementale, pour développer l'emploi, était plutôt de multiplier le nombre de prestataires. La Mayenne a subi le mouvement : quand il y avait autrefois une douzaine de prestataires, on en compte aujourd'hui une centaine !

Dès lors, le secteur est devenu fortement concurrentiel. Cette situation inédite constitue-t-elle un facteur positif pour le développement de l'offre (donc pour la création d'emplois) et pour l'amélioration de la qualité ? Au contraire, ne risque-t-on pas d'assister à l'« étranglement » des prestataires « historiques », sans offrir, à la multitude de nouvelles structures, un volume d'activité suffisant pour véritablement permettre une viabilité à moyen terme – sauf à jongler avec la réglementation ?

Onze agréments « qualité » depuis 2006

De janvier 2006 à juin 2010, la Mayenne a enregistré onze agréments « qualité » pour de nouvelles structures (essentiellement des entreprises privées).

2006 : Capvie 53 s'implante en octobre à Laval. L'entreprise propose uniquement un service mandataire (les bénéficiaires sont employeurs et donnent mandat à l'entreprise pour la gestion administrative de la prestation). En outre, Capvie 53 exclut d'intervenir en aide de confort. L'entreprise a disparu assez vite...

2007 : c'est véritablement l'année de l'arrivée en Mayenne des entreprises privées avec l'implantation de trois réseaux : ADHAP Services (C. Sage Sarl), APEF (Eurl SMS Domicile) et AXEO. S'y ajoutent deux Sarl développant leur activité en lien avec une résidence services : la Sarl Le Vaugois (devenue la



Sarl La Girandière Services en octobre 2009), à Saint-Fort, et la Sarl La Girandière, à Craon. Enfin, deux entreprises plus localisées : Marie Tous Services, à La Brûlatte, et Annette Tessier, à Bouère.

2008 : l'« orage » est passé. Un seul agrément « qualité » : la Sarl Domytis « Le Clos Saint-Martin », à Louverné, également en lien avec une résidence services.

2009 : le marché du public « fragilisé » est probablement saturé. Deux nouvelles entreprises : d'une part, la Sarl Emelou Services, à Laval, plus particulièrement (mais pas exclusivement) pour la garde d'enfants de moins de 3 ans ; d'autre part, la Sarl RSL – Résidence Services Laval, également liée à une résidence services.

Premier semestre 2010 : aucun nouvel organisme agréé « qualité ».

Souignons, d'une part, que des structures « nationales » peuvent intervenir dans le département sans avoir donné lieu à une demande d'agrément en Mayenne ; d'autre part, que les interventions auprès des personnes dites « fragilisées » peuvent également s'effectuer en emploi direct. Le plus souvent, les professionnels vont intervenir en utilisant le dispositif du chèque emploi service universel. Sauf exception, la qualité de leur intervention ne donne lieu à aucun contrôle de la part des pouvoirs publics, y compris lorsqu'il y a prise en charge au titre de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

« Explosion » des agréments simples depuis un an et demi

Après des années 2006 et 2007 soutenues (une trentaine de nouvelles structures avec des agréments simples), la Direction départementale du



Les petits travaux de jardinage génèrent le plus d'agréments simples.

Services à la personne – Agréments délivrés en Mayenne (hors ADMR, AFAD, Aid'a dom, les trois CCAS et associations intermédiaires)

	Agrément simple	Agrément qualité	Total
2006	13	1	14
2007	18	7	25
2008	5	1	6
2009	27	2	29
1^{er} semestre 2010	24	0	24
Total	87	11	98

Source : Recueil des actes administratifs de la préfecture de la Mayenne

Le tableau ci-dessus ne prend pas en compte les régularisations ou modifications (par exemple, pour 2009, l'agrément « qualité » du Centre communal d'action sociale de Mayenne et de diverses associations ADMR ; l'entreprise Giboire Christophe, à Ménéil, qui succède à une Sarl ; l'entreprise Leblond Paysage, à Champgenêteux, qui obtient l'agrément pour, en plus, les prestations de petit bricolage).

Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle (DDTEFP) n'a délivré que cinq nouveaux agréments simples en 2008... mais en 2009 et au premier semestre 2010, au total, ce sont plus de cinquante nouvelles structures qui ont obtenu leur agrément ⁽¹⁾ !

Les petits travaux de jardinage sont l'activité qui a généré le plus d'agréments simples : entre janvier 2006 et juin 2010, on compte 61 entreprises sur les 87 que nous avons répertoriées (70 %). Certaines sont le « doublon » d'une entreprise pré-existante afin de respecter la condition d'exclusivité : une première entreprise intervient auprès des particuliers « à titre exclusif » ; l'autre auprès des collectivités territoriales, des entreprises, etc.

Bien entendu, ces 61 entreprises ne sont pas les seules à effectuer de petits travaux de jardinage : dans l'offre, il convient de rajouter des structures ayant un agrément « qualité » et les associations intermédiaires, sans oublier les professionnels employés directement (chèque emploi service universel).

En dehors du champ des services à la personne, on peut également recourir à des établissements et services d'aide par le travail (ESAT).

Le deuxième secteur d'activité concerne l'entretien de la maison et les travaux ménagers : 30 entreprises sur les 87 (34 %). C'est probablement le secteur qui représente le plus fort volume d'activité, d'autant plus que la frontière est étroite avec l'assistance aux personnes « fragilisées »... En outre, c'est le secteur pour lequel les particuliers font

⁽¹⁾ – Cf. Tableau des agréments simples en Mayenne, disponible au CÉAS, sur simple demande.

probablement le plus appel à l'emploi direct (utilisation du chèque emploi service universel).

L'assistance informatique a généré l'agrément de vingt entreprises. Le soutien scolaire et les cours à domicile (que nous avons classés dans la rubrique « autres ») sont plus difficiles à appréhender, dans leur globalité, de par l'implantation d'entreprises nationales, sans agrément local, dont l'activité est difficile à évaluer.

Les retraits d'agrément sont rarissimes

Depuis janvier 2008, les services de l'État ont procédé au retrait de l'agrément simple de l'entreprise 53 Liberté, créée en 2006, à Montjean, pour absence de bilan. L'Eurl TVN, à Saint-Jean-sur-Mayenne, s'est également vu retirer son agrément (non-satisfaction à la condition d'exclusivité), mais elle a pu régulariser sa situation et obtenir un nouvel agrément.

La Lettre du CÉAS n'a pas le monopole de l'impertinence

Si, aujourd'hui, le bilan du plan « Borloo » suscite des réserves d'institutions aussi prestigieuses que, par exemple, la Cour des comptes, comment en parlait-on il y a un peu plus de cinq ans, donc en amont de l'adoption du projet de loi sur le développement des services à la personne ?

La stratégie médiatique du ministre de l'Emploi et de la Cohésion sociale fonctionnait à plein régime. Cependant, on pouvait trouver un irréductible quotidien breton pour écrire que, décidément, trop, c'est trop !

Paul Burel, dans *Ouest-France* du 25 mai 2005, considère, en effet, que Jean-Louis Borloo pratique « *l'art de la pédagogie intensive jusqu'aux limites de l'indigestion* ». Pour le journaliste, le ministre enfonce, depuis de longs mois, « *le clou des emplois de services à la personne, avec une constance qui finit par devenir troublante pour ne pas dire suspecte* ».

Bref, conclut Paul Burel, si vous ignorez que « *l'intrépide* » ministre veut créer 500 000 emplois en trois ans, « *c'est que vous êtes engagé dans une interminable cure de désintoxication médiatique. Ou que la pédagogie du maître atteint ses limites, celles du gavage contreproductif. Trop d'annonces tuent les annonces. Trop de communication tue la communication et nuit gravement à l'information* »...

En 2010, le service civique va prendre le relais... à moins que Jean-Louis Borloo ne nous déniche aujourd'hui des emplois dans l'écologie, le développement durable ou encore les technologies vertes.

