

15
16
17

JUIN

RIUESS

- XI^e RENCONTRES du RIUESS -
Réseau inter-universitaire de
l'économie sociale et solidaire

POITIERS
Faculté de Droit et des Sciences sociales
Faculté de Sciences économiques

L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE ET LE TRAVAIL



L'économie sociale et solidaire face à l'évolution de la tarification dans l'aide à domicile Le cas de la région Nord-Pas de Calais

Sylvain Vatan
Doctorant au Clerisé
Université Lille 1
sylvain.vatan@wanadoo.fr

<http://www.riuess.org/>



L'économie sociale et solidaire face à l'évolution de la tarification dans l'aide à domicile

Le cas de la région Nord-Pas de Calais

XIème rencontres du RIUESS – Poitiers 15-17 juin 2011

Sylvain Vatan

Doctorant au Clersé

Université Lille 1

sylvain.vatan@wanadoo.fr

Résumé : Cet article cherche à rendre compte de l'impact de l'évolution de la tarification comme instrument de financement de l'activité non marchande des organismes d'aide à domicile. A travers le cas de la région Nord-Pas de Calais, nous cherchons à comprendre comment le caractère performatif de la tarification structure le comportement des organismes et quelles sont leurs facultés d'adaptation à ces nouvelles contraintes. Nous évoquons alors la difficile voire impossible articulation des contraintes pour les organismes associatifs à partir du concept de projet entrepreneurial et d'une analyse en termes de report de contrainte. Au delà des formes d'isomorphisme tarifaire que nous avons pu repérer, nous isolons les facteurs d'une double crise identitaire des associations d'aide à domicile liée au report de contrainte. L'une réside dans le report de contrainte sur l'utilisateur, l'autre dans le report sur les salariés par la rationalisation du travail.

Introduction

L'aide à domicile regroupe l'ensemble des services réalisés au domicile en direction de publics fragiles visant à assurer les gestes et activités de la vie quotidienne. Ce secteur est de par son histoire largement composé d'organismes relevant de l'ESS. Malgré l'évolution du secteur, la diversification des offreurs et des modalités de prestation de l'aide (développement du mandataire, ouverture au privé lucratif), les associations restent des acteurs incontournables du champ. Elles ont su s'inscrire dans le temps au-delà de l'évolution des cadres régulateurs pour demeurer aujourd'hui les principaux intervenants de l'aide financée par les différents dispositifs publics. Laville (2008) souligne ainsi qu'en 2004, 80 % des organismes agréés de services aux personnes sont des associations assurant 93 % des heures travaillées et 91 % des emplois¹. Plus récemment, l'INSEE (2011) estime à près de 30 000 le nombre d'établissements associatifs dans le champ de l'action sociale hors hébergement pour un total de plus de 800 000 salariés soit 69 % du total de l'effectif salarié du

¹ Ces chiffres ne tenant pas compte des évolutions liées à la loi de 2005 sur le développement des services à la personne, ils minorent peut-être le poids des entreprises privées lucratives. Néanmoins, pour ce qui est de l'aide à domicile stricto sensu (organismes bénéficiant de l'agrément qualité), le poids du secteur privé lucratif reste encore assez marginal.

secteur¹. Dans la région Nord-Pas de Calais, les associations représentaient en 2006² 54 % de l'ensemble des organismes agréés et 74 % des agréés qualité. Ces associations réalisaient 75 % des volumes horaires et 83 % des volumes des organismes agréés qualité³. Autrement dit, s'il est bien un invariant dans le paysage de l'aide à domicile, c'est la prépondérance de l'économie sociale et solidaire dans la production de ces services.

Mais pour autant qu'elle soit remarquable, cette longévité n'en est pas pour autant immuable et la situation financière actuelle des organismes d'aide à domicile est critique (ADESSA et al. [2009] et [2011] ; Jany-Catrice [2010b]). Le financement de l'aide à domicile est donc redevenu une question centrale comme l'illustre la publication de récents rapports (Aube-Martin et al. [2010], Rosso-Debord [2010]). Derrière la question du financement, c'est très largement la question de la tarification en tant qu'instrument de financement de l'activité non marchande qui est posée. En effet, près de 4,7 milliards d'euros de financements publics sont alloués à l'aide à domicile par l'intermédiaire de ce canal ; la majeure partie de cette somme transitant par l'intermédiaire de la tarification administrée c'est-à-dire des tarifs conventionnels opposables aux organismes prestataires autorisés. Il apparaît donc évident que la tarification joue un rôle crucial non seulement en ce qu'elle finance les activités mais plus largement en ce qu'elle structure le comportement des offreurs. Dans un contexte de maîtrise des dépenses, la tarification est devenue un outil de restructuration des organisations et de leur activité.

Cet outil de structuration de l'offre et l'adaptation à ses principes lèvent une série d'interrogations pour les organismes de l'ESS ; interrogations d'ordre existentiel. Car l'aspect performatif de la tarification hypothèque sérieusement le projet entrepreneurial associatif en différents points : d'abord dans sa dimension existentielle par la tentation de reporter la contrainte financière sur les usagers, puis dans sa dimension opératoire par la remise en cause de la construction du champ autour de la notion d'aide et de la montée en qualification des personnels (qualification) reconnue institutionnellement. En creux se posent alors des questions identitaires sur les méthodes d'organisation et les processus de rationalisation du travail. Nous ne chercherons pas ici à traiter de ces questions débattues par ailleurs (Ribault [2008] ; Jany-Catrice et al. [2009]) mais à montrer comment la tarification constitue le point d'entrée des organismes dans cette démarche de rationalisation et de réorganisation du travail.

A partir d'une enquête sur les prix réalisée en 2010 auprès de l'ensemble des services d'aide à domicile de la région Nord-Pas de Calais⁴ complétée d'entretiens semi-directifs⁵ réalisés la même

¹ L'action sociale hors hébergement dépasse ici le cadre des services d'aide à domicile (s'y intègre ainsi les associations d'aide aux sans abris, d'aide à la réinsertion...).

² DRTEFP, base OSAP 2007.

³ Il existe deux grands cadres réglementaires dans les services à domicile : l'agrément et l'autorisation. L'autorisation est le cadre plus contraignant mais ouvre droit à tarification par le conseil général. L'agrément, ouvrant droit à déduction fiscale pour les usagers de ces services, se divise en un agrément simple et un agrément qualité, ce dernier visant les activités réalisées auprès des publics fragiles. Pour une présentation plus détaillée, se reporter à l'annexe 1.

⁴ L'enquête a été réalisée pour le compte de la DIRECCTE (Jany-Catrice et Vatan [à paraître]). Pour plus d'information se reporter à l'annexe 2.

⁵ Dans le cadre de l'enquête, 6 entretiens exploratoires ont été réalisés auprès de conseils généraux, de directeurs d'organismes d'aide à domicile -lucratifs ou non-, de responsables de fédérations d'associations).

année auprès d'acteurs du champ, nous chercherons après avoir présenté le principe de la tarification et son évolution (1) à éclairer les pratiques de prix à la lueur du cadre réglementaire et tarifaire (2). A l'aide des données collectées, on exposera la difficulté d'articulation des contraintes auxquelles doivent faire face les associations ; difficulté qui conduit à leur extrême fragilité (3). Enfin, il s'agira dans un dernier temps d'examiner la double crise identitaire que pose l'adaptation des associations à ces contraintes (4).

1. La tarification et son évolution : le cas de la région Nord-Pas de Calais

1.1.Principe et raison d'être de la tarification

La tarification est une procédure qui vise à fixer par un tiers (le régulateur public en l'occurrence) le prix payé pour le bien ou le service en question. Il s'agit d'un instrument de financement public dès lors que la tarification est couplée à la prise en charge financière publique des biens ou services tel que c'est le cas dans le secteur médical ou médico-social : non seulement un tarif réglementaire est fixé pour les prestations mais il est pris en charge dans le cadre des remboursements de la sécurité sociale. La tarification dont on parle ici et que l'on considère comme un rouage du financement public doit donc se différencier de la tarification sans financement public comme on la rencontre par exemple dans le secteur de l'énergie (tarifs régulés de l'électricité et du gaz). Dans ce dernier cas, la tarification s'apparente à un simple encadrement des prix de marché (le marché étant alors fortement régulé mais l'aspect marchand de l'activité ne souffrant aucune discussion).

Dans le cas de l'aide à domicile, la tarification peut donc être considérée comme un instrument de financement dans la mesure où elle fixe auprès des services tarifés le prix qu'ils devront pratiquer auprès des usagers bénéficiant de prise en charge dans le cadre des différents plans d'aide (PCH, APA¹, aide sociale CAF, action sociale CRAM).

Ce mode de financement est inhérent à la structuration du secteur qui se caractérise par une dichotomie entre le financeur du service (la collectivité publique à travers les caisses de sécurité sociale, l'Etat, les collectivités locales) et le producteur du service (associations, entreprises lucratives, CCAS). Lorsque financeur et producteur se superposent, l'activité est réalisée en régie et le financement ne nécessite pas d'instrument spécifique. Dès lors que le financement est découplé de la production (cas d'une délégation de service publique), il faut alors mettre en œuvre des instruments de financement ad hoc. La rémunération de l'organisme en charge de la délégation de service public se fait par l'application d'un tarif opposable au service et pris en charge par la collectivité. La procédure de tarification dans l'aide à domicile découle d'un contexte institutionnel assez similaire à celui du secteur médical : une offre privée « libérale » couplée à un financement collectif et public.

1.2.La procédure actuelle de tarification

La loi n° 2002-2 du 22 janvier 2002 rénovant le code de l'action sociale et familiale confère aux organismes du champ une reconnaissance institutionnelle. L'autorisation dont ils doivent être

¹ La PCH (Prestation de Compensation du Handicap) et l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) sont des plans d'aide financés par les conseils généraux qui visent au maintien de l'autonomie pour les personnes âgées et les personnes handicapées.

titulaires pour intervenir auprès des publics fragiles leur ouvre droit à la tarification par le conseil général qui devient l'autorité de tarification officielle en vertu de sa compétence de principe en matière d'action sociale.

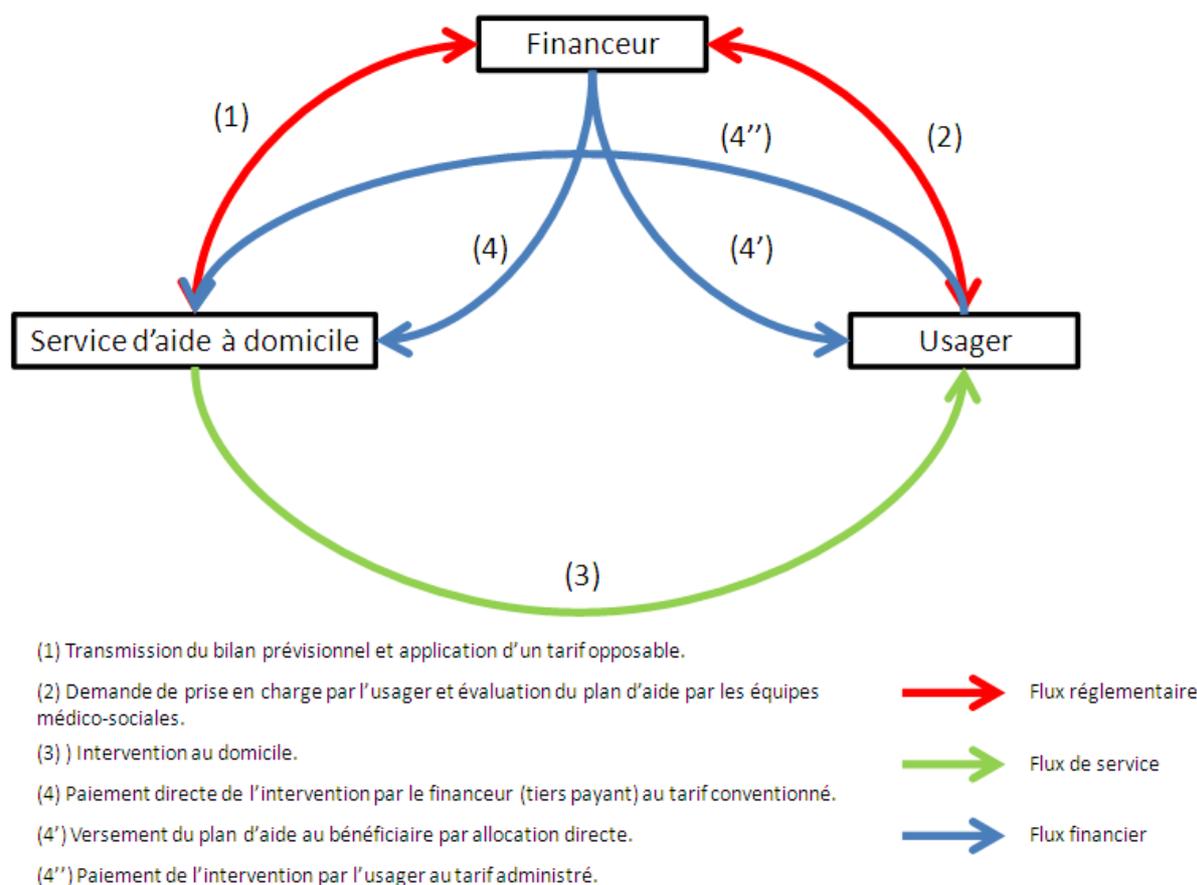
Plusieurs modes de tarification répertoriés dans le code de l'action sociale et familiale sont possibles : la dotation globale de financement, le tarif journalier et le tarif horaire. Pour ce qui est des activités d'aide à domicile stricto sensu (hors hébergement et soins médicaux), c'est la tarification horaire qui est utilisée. On retiendra donc sous le terme de tarification cette forme spécifique qui prévaut dans le secteur qui nous occupe. Le tarif peut être opposable ou non pour les organismes délivrant les services. Ce caractère d'opposabilité marque la différence entre le tarif administré (opposable au service prestataire) et le tarif de référence qui n'a comme objectif que le calcul des allocations versées dans le cadre des plans d'aide.

Le code de l'action sociale et familiale stipule que les organismes prestataires d'aide à domicile doivent être tarifés sur la base de la transmission de leur budget prévisionnel pour l'exercice à venir. Une procédure contradictoire s'engage entre l'autorité de tarification et l'organisme et débouche en principe sur la fixation d'un tarif horaire opposable au service assis sur le coût de revient réel (voir graphique 1 infra). Ce tarif doit en conséquence être individualisé c'est-à-dire différencié entre les organismes puisque les coûts de production ne sont pas nécessairement les mêmes entre les services prestataires¹.

Le décret n°2003-1010 du 22 octobre 2003 (dit « tarifaire et budgétaire ») et l'arrêté du 28 février 2007 fixant les indicateurs constituent les outils techniques d'application des procédures tarifaires. Si la tarification est un outil ancien de financement, force est de constater que sa refonte a été plus que laborieuse puisque cinq années auront été nécessaires pour que décrets et arrêtés d'application entrent en vigueur. Quant à la mise en œuvre de la tarification, elle fait toujours l'objet de divergences territoriales très marquées que le cadre régional du Nord-Pas de Calais nous permet d'ailleurs d'illustrer.

¹ Précisons ici que seuls les services prestataires peuvent être tarifés. Les services prestataires se distinguent des autres modes d'intervention (gré à gré ou mandataire) en ce que la relation salariale s'établit entre l'organisme et l'intervenant et non entre l'intervenant et l'utilisateur du service.

Graphique 1. Schéma de la procédure de tarification



Source : Jany-Catrice et Vatan [2011]

1.3. Le cadre tarifaire de la région Nord-Pas-de-Calais

Puisque ce sont les conseils généraux qui ont compétence en matière de tarification, on peut logiquement s'attendre à observer des divergences en matière de politiques tarifaires au niveau départemental. Comme on peut le constater dans la région Nord-Pas-de-Calais, ces différences sont au rendez-vous mais elles vont bien au-delà des seules questions de niveaux de prix. En effet, au-delà des écarts territoriaux de niveaux assez logiques, on observe des distinctions dans les méthodes de calcul du tarif.

Dans le département du Pas-de-Calais, la tarification des services autorisés est conforme aux principes et à l'esprit du code de l'action sociale et familiale. Tous les organismes autorisés sont tarifés et la tarification s'opère selon les rouages précédemment décrits (voir graphique 1 supra). La transmission des budgets prévisionnels enclenche un processus de négociation des coûts (et donc des prix) entre le conseil général et l'organisme tarifé qui aboutit à la réévaluation du tarif pour l'exercice à venir. Le tarif est donc individualisé pour chaque organisme autorisé et opposable à ce dernier qui ne peut pratiquer de majoration sous peine de perte de son autorisation.

A côté de ce tarif opposable à chaque service autorisé, le conseil général établit un tarif dit de référence servant à la valorisation des plans d'aide c'est-à-dire au calcul de l'aide qui sera versée au bénéficiaire d'une prise en charge du département (PCH, APA).

Dans le département du Nord, la procédure de tarification ne revêt pas la même forme que dans le Pas-de-Calais. D'abord, tous les organismes autorisés par le président du conseil général ne sont pas forcément tarifés ce qui est contraire à l'esprit du code de l'action sociale et familiale puisque la tarification se voulait un instrument de financement adapté à l'activité de chaque établissement ou organisme prestataire de services sociaux et médico-sociaux. Si les organismes tarifés le sont de façon individualisée comme dans le Pas-de-Calais, la singularité de la politique de tarification du département du Nord se manifeste par l'existence d'une double tarification des organismes. Au lieu de tarifier sur la base d'une activité homogène de l'organisme, le département du Nord tarifie selon la nature de l'activité réalisée par les intervenants. C'est ainsi que le conseil général oppose deux tarifs aux organismes qu'il autorise : un pour l'activité d'aide aux tâches domestiques et un second pour les « gestes aux corps ». La première activité concerne l'ensemble des tâches ménagères qui ne mettent pas en scène la personne bénéficiant de l'intervention (ménage, repassage, préparation des repas) ; l'intervention se fait sur l'environnement du bénéficiaire et non sur sa personne. Les « gestes aux corps » en revanche renvoient aux interventions directes sur la personne du bénéficiaire telles que la toilette, le lever, le coucher, l'habillement. Cette distinction est censée mettre en évidence la différence de nature des interventions qui ne nécessiteraient pas les mêmes compétences et pourraient en outre être mises en œuvre dans des formes organisationnelles de travail différentes (voir partie 4.3. infra).

Le tableau ci-dessous récapitule les principales caractéristiques de chaque département en matière de tarification ainsi que le niveau des tarifs.

Tableau 1. Synthèse des politiques de tarification dans le Nord et le Pas-de-Calais

	Nord	Pas-de-Calais
Organismes autorisés par le CG	71	80
Organismes tarifés par le CG	61	80
Tarifs individualisés (APA-PCH)	oui	oui
Tarifs uniques (APA-PCH)	non	oui
Tarif individualisé moyen pour l'aide aux tâches domestiques	18,58 €/h	20,11 €/h
Tarif individualisé moyen pour les « gestes aux corps »	21,44 €/h	
Tarif de référence (APA-PCH)	17,50 €/h	17,56 €/h
Tarif de référence de la CNAV	18,46 €/h	18,46 €/h

Sources : entretiens auprès des Conseils généraux du Nord et du Pas-de-Calais (novembre 2010)

1.4.Des divergences départementales révélatrices de l'hétérogénéité au niveau national : « chacun fait ce qu'il veut »

Les différences de politique de tarification entre les deux départements de la région Nord-Pas de Calais sont symptomatiques de l'hétérogénéité d'application du code de l'action sociale et familiale en matière tarifaire. Toutes les études menées sur la tarification avec des échantillons de diverses tailles (42, 20 ou 8 départements) montrent une hétérogénéité marquée dans les modes opératoires de tarification (Bony [2008]; ODAS [2008]; Aube-Martin et al. [2010]). Alors que certains départements se sont mis en conformité avec la législation en tarifant individuellement les organismes qu'ils autorisent, d'autres ont conservé un tarif unique servant à la fois de référence pour le calcul du montant des plans d'aide des usagers et de tarif applicable aux organismes autorisés. Dans ce cas, le tarif n'est pas opposable dans la mesure où il n'est pas individualisé (il n'y a pas de conventionnement concernant la facturation auprès de l'utilisateur).

Dans d'autres départements encore, le tarif opposable n'est pas celui utilisé pour le calcul des plans d'aide ce qui génère de fait des restes à charge important pour l'utilisateur (le tarif de référence étant généralement bien inférieur au tarif opposable à l'organisme autorisé). Enfin, comme dans le département du Nord, certains conseils généraux ont mis en place une double tarification par organisme en distinguant la nature des tâches facturées. Bien qu'un cadre réglementaire et légal existe au niveau national, les conseils généraux ont donc toute latitude pour mener la politique tarifaire qu'ils souhaitent. L'un des acteurs du secteur nous révèle ainsi que :

« C'est l'article 72 de la constitution : libre administration de chaque collectivité territoriale. En fait, en gros, chaque conseil général va avoir sa lecture du code de l'action sociale et des familles. Donc il y a des conseils généraux [...] qui systématiquement, dès lors qu'ils autorisent, ils tarifient. Il y en a d'autres qui décident d'autoriser et de ne pas tarifier. Il y en a d'autres qui fixent un plafond en disant : « moi je vous tarifie maximum à telle hauteur ». En fait, chacun va avoir ses modalités techniques de mise en œuvre. Il y en a très peu qui font exactement la même chose. [...] Il n'y a pas de concertation ni d'homogénéisation sur les pratiques tarifaires... Non, non non, chacun fait ce qu'il veut. »

Cette liberté d'interprétation voire d'application du code de l'action sociale et familiale par les autorités de tarification confère à cette dernière non plus seulement une fonction procédurale de financement de l'activité mais bien plus largement un caractère politique en ce qu'elle devient un

puissant élément de structuration de l'offre (voir infra partie 2). La tarification, et les modalités qu'elle revêt, constitue un enjeu important et devient un point d'achoppement entre financeurs et producteurs de services d'aide à domicile (Adessa et al. [2009], [2011]).

Si l'on rajoute à cette diversité des formes de tarification l'existence d'un secteur de l'aide à domicile où les prix sont libres (secteur relevant de l'agrément qualité), on a affaire à un véritable maquis réglementaire et tarifaire. Le récent rapport de l'IGAS et IGF (Aube-Martin et al. [2010]) insiste sur cette question du maquis réglementaire et tarifaire tant du point de vue de la segmentation entre agrément et autorisation que de l'hétérogénéité des politiques de tarification. Le rapport formule seize recommandations qui visent à l'homogénéisation et la clarification des procédures autant qu'à la structuration de l'offre. L'une d'entre elle concerne justement la mise en place d'une double tarification :

« Recommandation n°9 : Pour l'aide à la vie quotidienne, remplacer la détermination du tarif selon le niveau de qualification par deux tarifs selon le type d'activité réalisée au domicile du bénéficiaire, en fonction de son besoin : un tarif « aides à la personne » et un tarif « aide à l'environnement ». » (p.39)

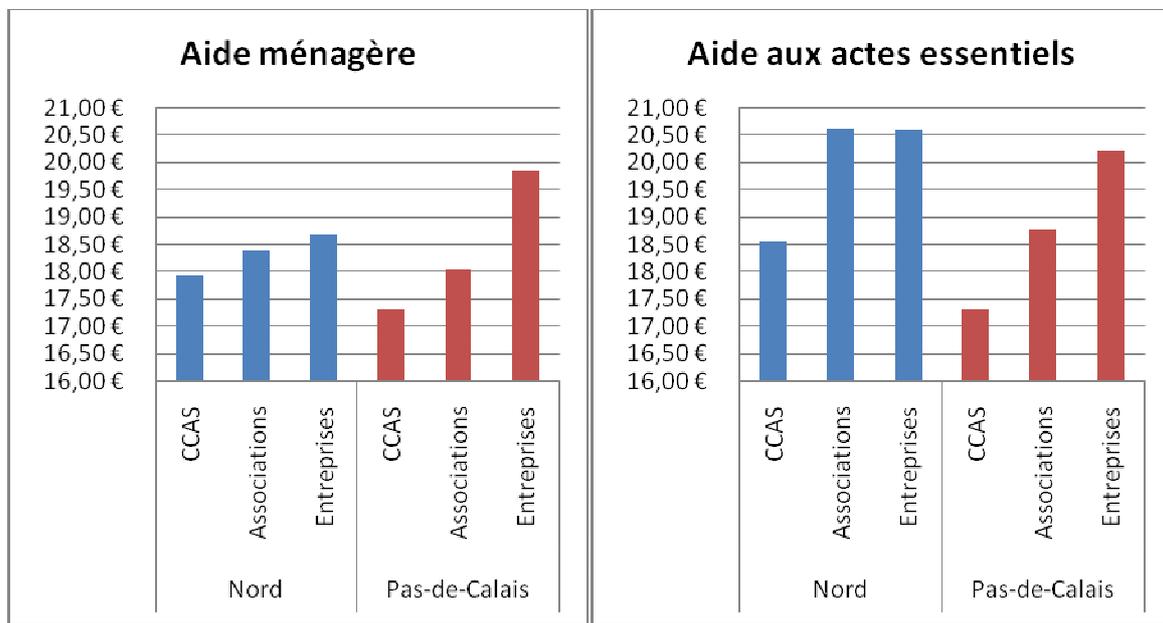
2. Les pratiques de prix à l'épreuve de la tarification

Nous cherchons ici à voir comment, au niveau local, les différences dans les politiques de tarification ont pu impacter la structure de l'offre de services d'aide à domicile et plus particulièrement l'offre associative. Notre analyse revient d'abord sur les principaux faits stylisés concernant les pratiques de prix et les comportements tarifaires des organismes. Nous constatons ensuite que ces pratiques sont, de façon assez logique, largement structurées par le cadre institutionnel du secteur dont la tarification est l'un des rouages. Enfin, nous analysons les contraintes auxquelles les organismes à but non lucratif sont assujettis.

2.1.Prix et pratiques de prix des associations d'aide à domicile : l'apparent clivage départemental

L'observation des niveaux de prix pratiqués met d'emblée en contraste deux activités : les activités d'aide ménagère et l'aide aux actes essentiels (c'est-à-dire des actes proches du soin tels que la toilette). La nature juridique des organismes semble être un facteur important des écarts entre les niveaux de prix (graphique 2 infra). L'écart entre lucratif et non lucratif dans le Nord est bien moins prononcé que dans le Pas-de-Calais et il est intéressant ici de souligner le comportement différent des associations selon le département d'appartenance. Alors qu'elles semblent plutôt se rapprocher des prix pratiqués par les CCAS dans le Pas-de-Calais, les associations du Nord facturent à des prix qui s'approchent plus de ceux des organismes à but lucratif que de ceux des autres organismes à but non lucratif.

Graphique 2. Prix horaires moyens (en €) des interventions selon la nature juridique des organismes et le département

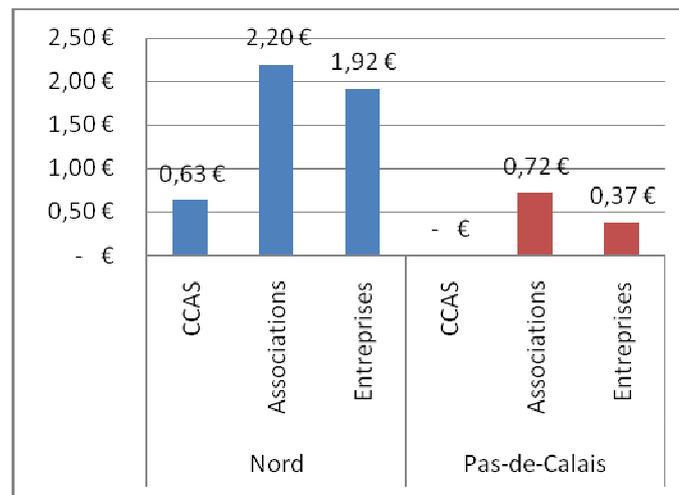


Source : Vatan. Enquête effectuée par nos soins. Janvier-Mai 2010.

Si l'on s'intéresse aux écarts de prix entre les tâches (et non plus seulement sur les niveaux de prix absolus), on s'aperçoit qu'ils sont beaucoup plus accentués dans le département du Nord avec une majoration moyenne de 1,93 € contre 0,51 € dans le Pas-de-Calais soit, respectivement, 10,5 % et 2,9%.

Pour les écarts comme pour les niveaux de prix, il semble que les variables déterminantes soient le département d'appartenance et le statut de l'organisme ; la dimension public/privé du statut juridique apparaissant plus importante que la dimension lucratif/non lucratif (graphique 3 infra). Les CCAS ont une facturation caractérisée par l'homogénéité entre les tâches tandis que les organismes privés (lucratifs ou non) distinguent plus fortement les tâches dans leur facturation.

Graphique 3. Ecart de prix horaire moyen entre l'aide ménagère et l'aide aux actes essentiels selon la nature juridique des organismes et le département



Lecture : en moyenne, l'écart de prix entre aide ménagère et aide aux actes essentiels pour les CCAS du Nord est de 0,63 € de l'heure

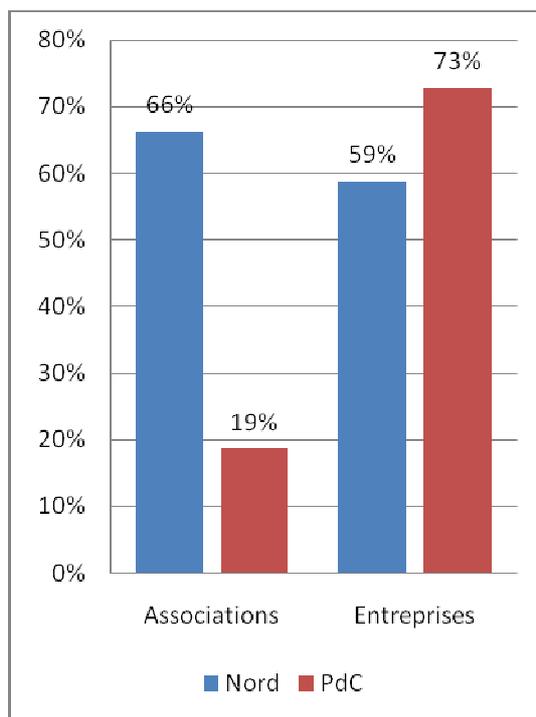
Source : Vatan. Enquête effectuée par nos soins. Janvier-Mai 2010.

Cette vue d'ensemble met donc en lumière deux des principaux facteurs de détermination des prix : le statut juridique du producteur (le caractère statut public ou privé paraissant plus important que le caractère lucratif ou non,) et l'espace d'intervention (département du Nord ou du Pas-de-Calais). En réalité, derrière la question de l'espace départemental, c'est plutôt l'appartenance à un cadre réglementaire et tarifaire particulier qui permet de comprendre les différences dans les pratiques de prix. Une analyse plus poussée de ces pratiques intégrant le cadre réglementaire permet en effet de souligner la force de l'encastrement tarifaire.

2.2. Les associations entre singularité éthique et isomorphisme tarifaire : l'encastrement tarifaire comme clé de lecture

La tarification et l'encastrement tarifaire offrent une clé de lecture pertinente pour rendre compte du comportement des associations dans leurs pratiques de prix. Comme on l'a évoqué précédemment (graphique 2 et 3 supra), les associations du Nord tendent à s'aligner sur les niveaux de prix des entreprises lucratives tandis que les associations du Pas-de-Calais s'alignent à l'inverse sur ceux des CCAS. Pour ce qui est des comportements de facturation et notamment selon la nature des tâches, on constate là encore un clivage important dans l'attitude des associations entre les deux départements (graphique 4 infra).

Graphique 4. Fréquence de la facturation en fonction de la nature des tâches au sein des entreprises privées selon le caractère lucratif ou non de l'activité



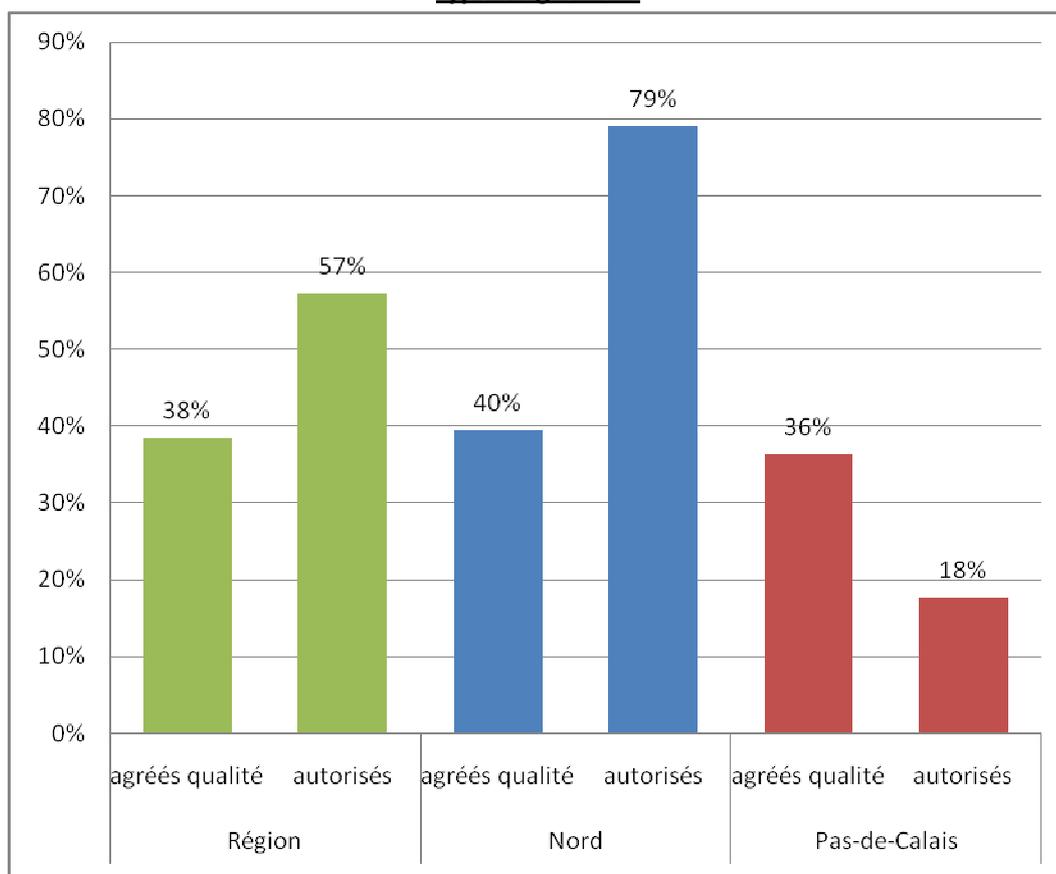
Lecture : 19 % des entreprises privées non lucratives (associations) du Pas-de-Calais facturent en fonction de la nature des tâches accomplies par l'intervenant au domicile

Source : Vatan. Enquête effectuée par nos soins. Janvier-Mai 2010.

En réalité, dans le département du Nord, comme dans celui du Pas-de-Calais, la grande majorité des associations est autorisée (70 % dans le Nord et 63 % dans le Pas-de-Calais) et c'est bien ce cadre réglementaire qui pousse les associations à adopter une facturation à la tâche.

Rapporté à l'ensemble de notre échantillon, la différenciation des prix selon la nature des tâches concerne 48 % des organismes et, au-delà du clivage départemental, on observe une distinction marquée entre les autorisés et les organismes ne bénéficiant que de l'agrément qualité (graphique 5 infra). Ainsi, 57 % des autorisés différencient leurs factures selon la nature des tâches contre seulement 38 % des agréés qualité. L'écart passe de 19 à 39 points de pourcentage lorsqu'on ne s'intéresse qu'aux seuls organismes du Nord.

Graphique 5. Fréquence de la facturation en fonction de la nature des tâches selon le département et le type d'agrément



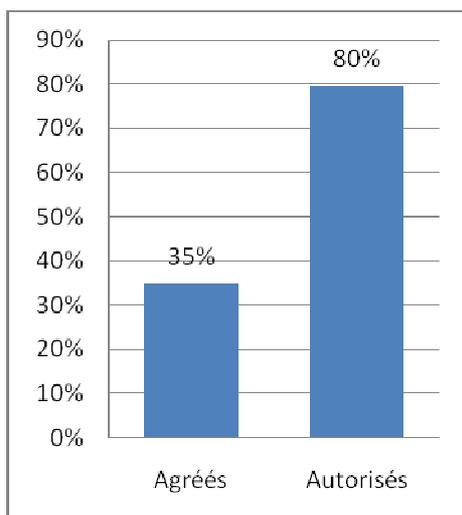
Lecture : 38 % des organismes de la région ne bénéficiant que de l'agrément qualité pratiquent une facturation différenciée selon la nature des tâches

Source : Vatan. Enquête effectuée par nos soins. Janvier-Mai 2010.

La différenciation des prix selon la nature des tâches n'est donc pas tant liée à l'espace géographique qu'au cadre réglementaire et tarifaire en vigueur à l'échelon départemental. En effet, les organismes affranchis du carcan tarifaire (les agrés qualité) adoptent le même comportement de facturation quelque soit leur département d'exercice (entre 36 % et 40 %).

Si l'on observe le comportement des associations non soumises à tarification (c'est-à-dire les associations ne bénéficiant que d'un agrément préfectoral), elles ne sont que 35 % à différencier leurs prix selon les tâches contre 80 % des associations autorisées (graphique 6 infra). A l'inverse, les entreprises privées lucratives bénéficiant de la liberté tarifaire facturent en fonction de la nature des tâches pour la majorité d'entre elles (59 % dans le Nord et 70 % dans le Pas-de-Calais). Autrement dit, l'isomorphisme tarifaire est à relativiser et procède de la structuration par le cadre réglementaire. Il existe bien une différence entre privé lucratif et privé non lucratif mais cette différence tend à être gommée par les exigences de la tarification.

Graphique 6. Fréquence de la facturation en fonction de la nature des tâches dans les associations du Nord selon le type d'agrément

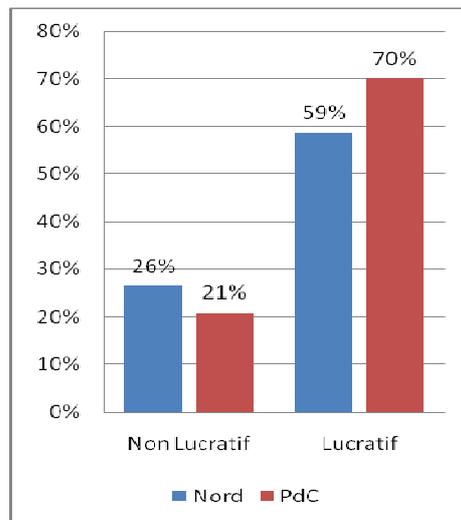


Lecture : 35 % des associations du Nord ne bénéficiant que de l'agrément qualité facturent en fonction de la nature des tâches accomplies par l'intervenant au domicile.

Source : Vatan. Enquête effectuée par nos soins. Janvier-Mai 2010.

Globalement, il existe donc une différence de la perception de l'activité selon que l'on se place dans le secteur lucratif ou non lucratif (graphique 7 infra). Le secteur lucratif différencie spontanément les activités qu'il délivre tandis que le secteur non lucratif considère l'activité d'aide à domicile comme une activité homogène ou, tout du moins, une activité dont la délimitation des contours ne peut être saisie dans les prix par une tarification à la tâche.

Graphique 7. Fréquence de la facturation en fonction de la nature des tâches pour les organismes agréés (non autorisés) selon le département et le caractère lucratif de l'activité



Lecture : 59 % des organismes à but lucratif du Nord ne bénéficiant que de l'agrément qualité facturent en fonction de la nature des tâches accomplies par l'intervenant au domicile.

Source : Vatan. Enquête effectuée par nos soins. Janvier-Mai 2010.

Ces résultats issus des réponses de type qualitative sont confirmés par l'observation des données quantitatives recueillies par l'enquête portant sur un échantillon plus restreint mais mieux renseigné. L'analyse de ces données quantitatives renforce l'idée d'une différenciation des prix selon les tâches résultant de la tarification. Certains questionnaires, particulièrement bien renseignés, nous ont permis d'isoler des cas extrêmes puisque l'on a pu repérer des organismes différenciant leurs prix selon les tâches pour les bénéficiaires de plans d'aide du conseil général en annonçant en parallèle un prix unique pour les autres usagers. Dans ces cas, rares mais révélateurs, la facturation selon les tâches se double d'une facturation selon les usagers (ou plutôt selon leur prise en charge) ce qui est un trait marquant de l'aide à domicile. Cette réalité du secteur que notre enquête n'a pu capter que de manière parcellaire nous est livrée de façon imagée par un responsable du mouvement associatif :

« C'est un peu comme la cabine des longs courriers ou des TGV, c'est à dire que vous posez la question au gars qui est à côté de vous, vous êtes sûr qu'il a pas payé le même tarif que vous. »

3. De la difficile mise en équation des contraintes à la question de la viabilité financière

On identifie deux grandes catégories de déterminants dans la construction du prix. L'une renvoie à des logiques internes dont on peut isoler deux principaux éléments : les coûts de production et l'importance accordée à une forme d'utilité publique, que nous pourrions aussi traduire par une éthique de l'activité et de l'engagement (voir *infra*). L'autre est liée au contexte institutionnel, aux règles et aux normes qui ont jalonné l'histoire du secteur, et qui, accumulées, constituent une contrainte pour les acteurs.

3.1. Les contraintes internes : éthique et coût de production

La formation des prix dépend surtout, selon les acteurs, du coût réel de l'intervention, et d'une sensibilité à l'intérêt général, ce dernier se traduisant par un degré d'accessibilité aux usagers ayant peu de ressources. On qualifiera cette contrainte d'« interne » dans le sens où elle ne provient pas totalement de l'extérieur mais est fixée par l'organisme lui-même selon ses caractéristiques propres et son projet entrepreneurial.

Le coût de production est considéré comme primordial par la quasi-totalité des organismes. Quelle que soit la nature de l'organisme, le caractère lucratif ou non de son activité, ou bien encore le département d'appartenance, ce critère est cité dans les mêmes proportions. Il apparaît donc comme le référentiel de base commun à tous les producteurs.

On peut penser que les coûts de production sont contraignants à double titre. D'une part les organismes bénéficiant de la liberté formelle de fixation des prix fixent ces derniers par rapport à cette contrainte interne. D'autre part, dans le cadre de la tarification administrée, ce sont les bilans prévisionnels et donc les coûts de production anticipés qui constituent la base de discussion du tarif qui sera appliqué par le financeur au service prestataire d'aide à domicile. Que ce soit dans le cadre des « prix de marché » ou des tarifs administrés, le prix est toujours assis sur le coût de production qui constitue une contrainte interne indépassable, en tout cas à long terme.

L'éthique constitue la deuxième composante de la contrainte interne à laquelle les services d'aide à domicile assujettissent la détermination de leurs prix. Malgré le double processus de marchandisation (Enjolras [1995] ; Chauvière [2007]) et de banalisation (Jany-Catrice [2010]) auquel elle doit faire face, l'aide à domicile reste dans l'ensemble placée sous le sceau de l'action sociale, qu'elle soit publique ou privée. Outre le fait que le secteur soit composé de 77 % d'organismes à but non lucratif, la dimension sociale de l'aide à domicile s'exprime par le fait que 80 % des organismes souhaitent préserver un accès à l'ensemble des publics, quelles que soient leurs ressources. Cette contrainte éthique reste une préoccupation très marquée du secteur non lucratif puisque près de 90 % des organismes associatifs jugent ce critère déterminant (et même 100 % des CCAS); la moitié le jugeant même « crucial ». L'écart est conséquent avec les organismes non lucratifs qui ne sont que 55% à considérer que ce facteur éthique est important.

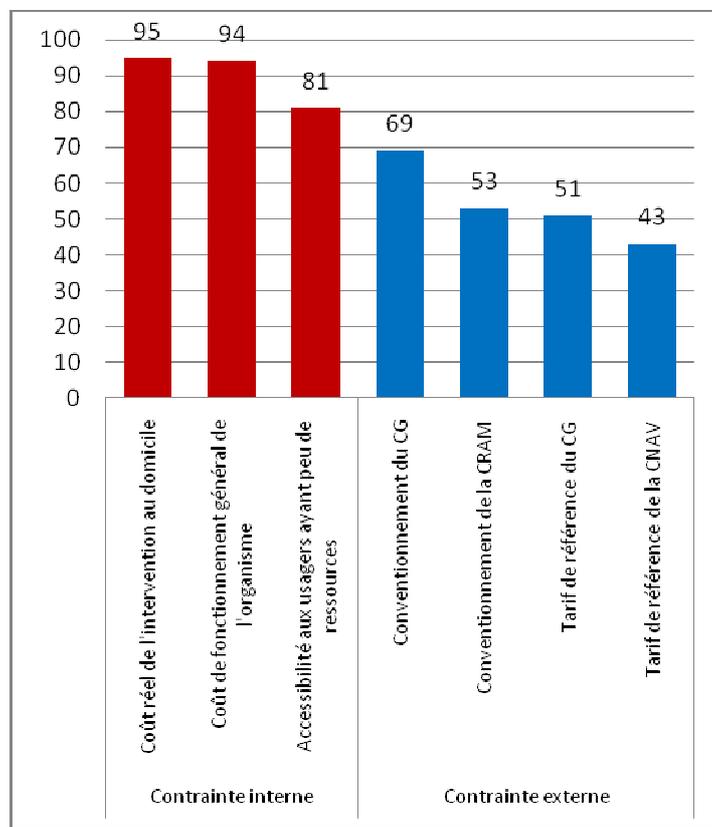
Même si cette donnée est sans doute entachée d'un biais de désirabilité sociale, le degré de concernement des entreprises lucratives pour « l'accès à des usagers ayant peu de ressources » révèle aussi l'ancrage de l'aide à domicile dans l'économie du *care* où les rapports marchands sont encadrés de façon très complexe dans des relations interindividuelles, des rapports sociaux et politiques où l'éthique (individuelle et collective) joue un rôle important.

3.2. Les contraintes externes : normes et règles variables

Globalement, nos résultats laissent à penser que lorsque la contrainte relève des règles et normes, elle est moins déterminante dans la formation des prix que semble l'être la contrainte interne (graphique 8 infra). Les coûts et l'éthique paraissent être plus décisifs dans cette formation, tandis que les tarifs administrés et les tarifs de référence agissent comme une contrainte plus diffuse. La contrainte interne est la plus importante aux yeux des organismes. Bien sûr, les logiques internes s'insèrent nécessairement dans un environnement, car l'organisme n'est pas un îlot de production isolé (cela est vrai de toute entreprise, et peut être plus vrai encore dans ce secteur). Mais si les

organismes peuvent parfois (pas toujours) s'accommoder de la contrainte des normes et règles, ils semblent plus contraints encore par les exigences internes.

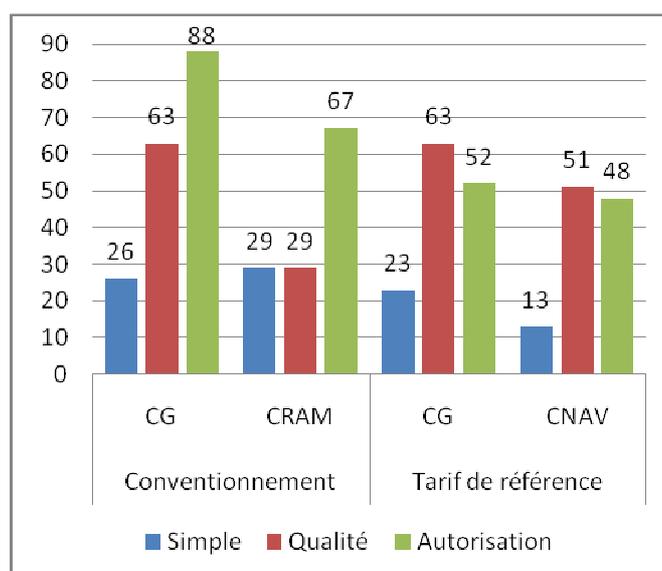
Graphique 8. Répartition des organismes selon le caractère déterminant du facteur cité



Source : Vatan. Enquête effectuée par nos soins. Janvier-Mai 2010.

Cependant, le poids du cadre tarifaire est très sensible au champ d'activité dans lequel se positionnent les organismes. Du côté des autorisés, le conventionnement du Conseil général (et donc le tarif individualisé) est un déterminant comparable au coût de production puisque près de 9 autorisés sur 10 le jugent déterminant. A l'inverse, les organismes ne bénéficiant que de l'agrément simple ne semblent pas se référer aux différents tarifs en vigueur. Pour ce qui est des organismes bénéficiaires d'un agrément qualité, les tarifs de référence sont jugés déterminants par plus de la moitié d'entre eux.

Graphique 9. Importance des facteurs externes de détermination des prix selon l'agrément



Source : Vatan. Enquête effectuée par nos soins. Janvier-Mai 2010.

3.3.L'articulation des contraintes et la question du financement

Les producteurs de services d'aide à domicile sont donc pris en tenaille entre leurs contraintes internes d'ordre éthique et financière et les contraintes, plus externes, liées au cadre réglementaire et tarifaire. Les organismes poursuivent leur projet entrepreneurial tels des funambules le long d'un équilibre précaire entre ces deux contraintes. L'équilibre peut s'effondrer lorsque la logique qui sous-tend le cadre tarifaire entre en conflit trop aigüe avec la logique de coûts de l'organisme. Si l'organisme n'est pas en mesure de faire valoir ses coûts dans la co-construction des tarifs, seule une réorganisation interne de son modèle productif peut lui permettre de retrouver l'équilibre, cela passant nécessairement par une révision du projet entrepreneurial (voir partie 4 infra).

Cette délicate articulation des contraintes et cette confrontation des logiques, accentuées par les contradictions des lois de 2002 et 2005, ont été soulignées par les usagers et professionnels du secteur lors de la table ronde de décembre 2009 sur le financement de l'aide à domicile (conduisant à la présentation des rapports Rosso-Debord [2010] et Aube-Martin et al. [2010]). Selon les professionnels du secteur, les efforts fournis par les organismes à la demande des régulateurs n'ont pas été suivis par les financements nécessaires dans un contexte de maîtrise des dépenses publiques.

Concrètement, cela se traduit par une fragilité financière structurelle du champ de l'aide à domicile (Jany-Catrice [2010b]). 85% des organismes répondant affirment être dans une situation économique fragile (72%) ou très fragile (13%). Les organismes du Nord sont nettement plus touchés (89% des organismes du Nord déclarent être en situation économique fragile ou très fragile) que ceux du Pas-de-Calais (75%).

Si tous les types d'organismes sont frappés par cette fragilité financière, elle recouvre néanmoins des origines et des prolongements différents. Dans un cas, elles sont le fait d'organismes installés très récemment sur le champ de l'aide à domicile, parfois du fait des différentes campagnes communicationnelles de l'Etat allant dans ce sens, et du caractère promotionnel de manifestations

tels que les « salons des services à la personne ». Dans l'autre cas, les associations -acteurs historiques du champ- subissent de plein fouet la rationalisation et le dumping économique lié à l'ouverture à la concurrence. La réforme de la tarification et, plus spécifiquement la tarification selon la nature des tâches incarne cette rationalisation et sa difficile compatibilité avec les contraintes internes des organismes. Ainsi, 93 % des organismes autorisés du Nord se déclarent en situation fragile ou très fragile contre 76 % dans le Pas-de-Calais. Surtout, la proportion d'organismes éprouvant des difficultés financières est équivalente dans le Pas-de-Calais entre les autorisés et les agréés simple alors qu'elle est supérieure de 11 points de pourcentage dans le Nord à la défaveur des autorisés. Le régime tarifaire du Nord semble donc plus compliqué à articuler avec les contraintes internes que celui du Pas-de-Calais. Les prolongements de cette fragilité financière sont également différents entre CCAS et associations puisqu'étant adossée aux structures communales, la pérennité de l'activité d'aide est plus ou moins garantie.

Au final, l'évolution de la tarification couplée au contingentement des crédits menace la viabilité financière de l'activité des associations d'aide à domicile. Cette mise en péril de la viabilité financière laisse également planer le doute sur la viabilité identitaire des organismes relevant de l'ESS.

4. Une adaptation au prix d'une double crise identitaire

Après avoir vu que la tarification était un outil puissant de structuration de l'offre il nous faut désormais en analyser toutes les implications pour les organismes relevant du champ de l'ESS. Notre réflexion s'articule à partir de la notion de projet entrepreneurial. Après avoir clarifié ce concept, nous isolons deux principaux vecteurs de crise identitaire pour les entreprises sociales et solidaires d'aide à domicile : le report de contrainte sur l'utilisateur et le report sur les salariés par la réorganisation/requalification du travail dans un univers de rationalisation.

4.1.ESS et projet entrepreneurial

La notion d'entrepreneuriat social, largement commentée (Defourny [2004], Boutillier [2009], Bréchet et Prouteau [2010], Bréchet et al. [2011]), constitue le point d'ancrage théorique à l'analyse de l'impact identitaire de l'évolution de la tarification et du financement dans le champ de l'aide à domicile. Nous nous appuyons ici sur la théorisation de l'entrepreneuriat fournie dans Bréchet et Prouteau [2010] et Bréchet et al. [2011]. Dans cette perspective, l'entrepreneur n'est pas celui qui innove, combine des facteurs de production ou détecte des opportunités de profit mais il est la figure d'une action collective fondée sur l'agir projectif. La conceptualisation de l'entreprise et de l'entrepreneur doit sortir de l'alternative entre « modèle de l'action » (théorie du choix rationnel) et « figure de l'intégration » (où les comportements sont déterminés par les structures) pour être réintégrée dans le paradigme de l'action collective ; action collective elle-même fondée sur la notion de projet.

Cette notion de projet n'est pas laissée en creux et le projet dans l'action collective ou projet organisationnel se comprend à travers deux dimensions : une dimension existentielle et une dimension opératoire. « *Le caractère existentiel exprime qu'un acteur, individuel ou collectif, se donne pour lui-même des perspectives d'action en lien avec une recherche de sens et de légitimité à ses actes.* » (Bréchet et al. [2011], p.113). La dimension opératoire quant à elle est l'ensemble des éléments pratiques qui permettent de donner vie à la dimension existentielle. Comme le soulignent

les auteurs, « *le concept de projet articule l'ordre des fins et l'ordre des moyens* » (p.114), les deux dimensions étant nécessaires et complémentaires :

« un projet ambitieux dans ses fins, mais peu réaliste dans ses moyens, ne peut revêtir qu'un caractère incantatoire. A contrario, le projet ne peut s'épuiser dans l'instrumental et se réduire à un catalogue d'actions sans lien avec des intentions et des buts. Quand on dit d'un collectif ou d'un individu qu'il n'a pas de projet, on n'entend pas seulement qu'il n'a pas de programme d'actions mais aussi qu'il n'affirme aucune perspective qui fasse sens. » (p.114)

A partir de cette définition de l'entrepreneuriat dans le cadre de l'agir projectif, l'entrepreneuriat social et solidaire peut être appréhendé comme une forme particulière d'agir projectif où un faisceau de valeurs spécifiques constitue la dimension existentielle, et structure la dimension opératoire.

« L'ESS est la mise en avant d'invariants de l'action tels que le don de soi, le souci de l'autre, le respect de la nature, l'esprit de soin, la logique de l'adhésion..., comme limite des modalités de construction de l'action collective, comme limite à l'économie et au management, comme limite au façonnement conjoint des acteurs et des contextes. » (p.106)

Cette conceptualisation de l'entrepreneuriat s'inscrit selon nous dans une vision proche de celle fournie par Keynes. Dans le chapitre 12 de sa théorie générale, Keynes évoque l'entrepreneur à travers la notion de risque qu'il assume en effectuant des anticipations dans un univers caractérisé par une incertitude radicale et non probabilisable. L'entrepreneuriat ne trouve en aucun cas son origine et sa perpétuation dans la recherche du profit (et encore moins du profit optimal) mais dans le désir d'agir :

« Il est probable que nos décisions de faire quelque chose de positif dont les conséquences s'échelonnent sur de nombreux jours ne peuvent pour la plupart être prises que sous la poussée d'un dynamisme naturel – d'un besoin spontané d'agir plutôt que de ne rien faire – et non en conséquence d'une moyenne pondérée de bénéfices quantitatifs multipliés par des probabilités quantitatives. » (Keynes [2005], p.176)

Le profit n'est pas fondamentalement ce qui meut les entreprises. C'est l'agir projectif qui fait se mouvoir les hommes et les organisations. Les entreprises naissent et perdurent pour faire vivre un projet (quelles qu'en soient ses finalités). En ce sens, l'approche de l'entrepreneuriat à travers le concept d'agir projectif fait écho à la tentative de Lordon (2010) d'arrimer les sciences sociales à l'anthropologie spinoziste puisque l'agir projectif est le support du « besoin spontané d'agir » de Keynes ou du conatus de Spinoza c'est-à-dire de la puissance d'agir qui habite les hommes et les faits se mouvoir. Le projet est ce qui permet d'orienter et de mettre en mouvement les puissances d'agir des individus.

4.2.Poursuite du projet entrepreneurial et report de contrainte

4.2.1.Survie du projet entrepreneurial dans un contexte devenu critique

A la suite de Galbraith, le courant postkeynésien place au centre de son analyse de la firme la notion de pouvoir. Pour Lavoie (1992), profit et croissance ne constituent pas la finalité de l'action des firmes mais sont poursuivis pour le rôle instrumental qu'ils occupent dans la conquête du pouvoir. Dans un univers caractérisé par l'incertitude radicale, le pouvoir -entendu comme la faculté d'un agent à contraindre le comportement d'un autre agent- est un moyen de se prémunir de l'incertitude en reportant le risque ou la contrainte sur les autres. Le pouvoir n'est pas tant recherché dans la

perspective d'une soif de domination que dans le but de maîtriser son avenir, d'avoir du pouvoir sur son environnement (sur les autres agents économiques, sur les normes sociales et politiques de production, de consommation...). Si Lavoie considère le pouvoir comme objectif ultime de la firme, celui-ci repose en réalité sur un substrat implicite qui confine à l'ontologie de l'entreprise : l'existence et la survie de la firme. Lavoie et Galbraith évoquent ce substrat sans l'approfondir mais cette finalité de la survie dans un univers incertain, qui plus est marqué par la concurrence, est bien ce qui guide le comportement des entreprises.

"At a more fundamental level perhaps, the search for power procures security for the individual owner or for the organization. Firms would like to insure their long-run survival, the permanence of their own institution. 'For any organization, as for any organism, the goal or the objective that has a natural assumption of preeminence is the organization's survival [...]' (Galbraith, 1972, p.170). A powerful control over events and human actors provides the conditions required for such long-run existential goals." (p.100)

En clair, l'objectif originel de toute organisation est sa survie, son action étant orientée vers la poursuite du projet entrepreneurial. Cette posture ontologique nous paraît s'appliquer au champ de l'ESS comme à l'ensemble des organisations.

Le cadre de la régulation concurrentielle subventionnée dans le champ de l'aide à domicile (Laville et Nyssens [2001]) conjugué aux politiques de maîtrise des dépenses publiques est venu créer pour les services d'aide à domicile un climat d'incertitude quant au financement de leur activité (ADESSA et al. [2009], [2011]). Les conseils généraux (principaux financeurs de l'aide à domicile) en actionnant le levier de la concurrence et en glissant d'une logique de tutelle au contrôle d'efficacité reportent sur les prestataires (devenus des sous-traitants) une partie de la contrainte qui leur incombait jusqu'alors. Cette posture est clairement affichée et revendiquée par Hardy (2010)¹ :

« Il convient de privilégier un mode de relation avec les établissements qui relève du contrôle de l'efficacité dans la mise en œuvre d'une mission d'intérêt général plutôt que du maintien d'une « tutelle » qui donne aux tarificateurs l'opportunité de trancher des arbitrages difficiles qui auraient dû être effectués préalablement par l'établissement lui-même.

Il devenait indispensable de mettre fin à la co-gestion de fait et de ré-internaliser les arbitrages sur les choix de gestion en réintroduisant de la dialectique entre les différents acteurs à l'intérieur des établissements. [...] Le respect de ces crédits limitatifs par un établissement devrait permettre le développement du contrôle interne de gestion pour « chasser le gaspi » et les dépenses injustifiées et inadéquates. » (p.133)

L'idée défendue ici par les financeurs est celle de la « responsabilisation » des opérateurs qui doivent dégager par eux-mêmes les marges de manœuvres mobilisables dans ce contexte d'incertitude sur l'activité et le financement. Un responsable départemental de tarification nous explique ainsi :

« Sur une année glissante, on a constaté une baisse de l'activité générale de l'APA prestataire de 3,5 %. Il y a donc moins d'activité pour chacun. Plus d'opérateurs, ça vous l'avez compris ! Ce qui fait [...] que certains opérateurs perdent plus de 20 % de leur activité. C'est pour ça qu'on leur a dit : « vous perdez 20 % de l'activité... Vos charges doivent forcément baisser en conséquence ». Et les charges, c'est quoi ?! C'est le personnel hein! Faut pas se cacher derrière le petit doigt hein! Plus de... euh...ça doit être 92 % du budget des

¹ Hardy évoque ici le cas de la tarification pour les établissements d'hébergement mais, si les modalités de tarification divergent entre établissements et services d'aide à domicile, la politique de tarification comme mode opératoire de financement dont l'auteur est le grand architecte repose sur le même objectif déclaré d'efficacité par report de contrainte quelque soit l'objet financé.

services d'aide à domicile sont des charges du personnel...les charges du groupe 2. Donc voilà, il faut qu'ils ajustent en permanence activité et puis personnel : donc c'est mettre fin à des contrats euh...c'est euh.....ça relève d'une gestion...voilà. Donc là c'est le discours qu'on leur tient. Donc, en fait, en gros, jusque l'année dernière c'est tout beau tout rose hein! On les finançait de manière importante par rapport à ce qui se pratique ailleurs puisqu'on a des tarifs...bon, ça on le sait...nettement supérieur à ceux qui se pratiquent ailleurs mais euh...à partir de cette année, ils ont bien conscience que c'est difficile.

Alors, c'est aussi difficile parce que certains services ont beaucoup qualifié. [...] Mais cette qualification à un coût et ce coût, aujourd'hui, nous on n'est plus forcément prêt à le payer à la hauteur de ce coût. Ce qu'on dit aux opérateurs, c'est qu'ils doivent avoir un pourcentage de personnel qualifié [...] équivalent à la répartition des plans d'aides qui leur sont octroyées. Si, sur les plans d'aides qui leur sont données, il y a 50 % d'heures d'auxiliaires de vie, et bien, à ce moment-là, on estime qu'il faut qu'ils aient un taux de qualification de 50 %. C'est un peu bête et méchant mais ce sont des repères qu'on leur a communiqué afin qu'ils puissent ajuster au mieux masse salariale et taux de qualification. »

Le report de contrainte est donc patent. Le financeur, par ailleurs prescripteur de la qualité de l'aide à domicile, ne veut plus assumer la contrainte d'arbitrage et le risque inhérent à une activité devenue concurrentielle.

4.2.2. Report de contrainte et espace des possibles

Le financement étant menacé, c'est l'organisation même qui est menacée. Confrontée à un contexte critique, l'organisation doit alors se réorganiser pour amortir la contrainte ou la reporter à son tour. Et c'est dans cette phase que l'aspect social et solidaire de l'entreprise devient un handicap puisqu'il limite considérablement l'espace des possibles en matière de report de contrainte sauf à entrer en contradiction ouverte avec la dimension existentielle et opératoire du projet entrepreneurial.

A la suite de White, Dallery (2010) analyse la firme comme interface entre les différents acteurs qu'elle interconnecte (fournisseurs et consommateurs). Les relations de pouvoirs entre ces acteurs définissent les marges de manœuvre de la firme dans le report de contrainte et l'adaptation à un choc. Initialement élaborée pour rendre compte du rapport entre prix et marge de profit¹, l'analyse en termes de report de contrainte (Dallery et al. [2009], Dallery [2010], Melmiès [2011]) évoque trois scénarios possibles pour absorber ou reporter la contrainte :

- Le report sur le consommateur (via une hausse des prix ou une baisse de la qualité à prix inchangé).
- Le report sur les fournisseurs (via une pression à la baisse du prix des intrants, un allongement des délais de paiement...)
- Le report sur la marge bénéficiaire.

Concrètement, l'absorption de la contrainte via une réduction de la marge bénéficiaire n'est pas possible dans le cas des organismes d'aide à domicile relevant de l'ESS puisque par définition, ces entreprises ne sont pas à but lucratif. Dès lors, l'absorption du choc ne peut se faire que par report de contrainte externe (sur les fournisseurs ou les consommateurs). Autrement dit, l'entreprise sociale et solidaire se trouve dans une situation où elle doit reporter la contrainte sur les usagers en

¹ L'approche s'inscrit dans le cadre d'une analyse postkeynésienne de la théorie des prix où ces derniers sont administrés et fixés en appliquant une marge de profit aux coûts de production (ce principe est transversal à toutes les procédures de fixation des prix postkeynésiennes).

pratiquant des restes à charge importants ou bien comprimer ses coûts constitués à 90% des frais de personnel¹ (Aube-Martin et al. [2010]). Cette maîtrise des coûts de production est du reste l'objectif affiché par la réforme de la tarification et du financement de l'aide censée permettre la réorganisation du fonctionnement des services d'aide à domicile (*Ibid*).

Dans ce cadre, le report de contrainte menace directement la survie du projet entrepreneurial dans la mesure où, comme nous l'avons montré (voir partie 3.1 supra), la contrainte éthique est consubstantielle au projet entrepreneurial social et solidaire dans l'aide à domicile (rappelons que 90 % des associations jugent cette contrainte comme déterminante dans leur politique de prix). Du reste, pour les organismes autorisés, cette option du report sur l'utilisateur coïncide avec le changement de régime réglementaire et le passage du régime de l'autorisation à celui de l'agrément, ce que la plupart des associations autorisées ont refusé lors de la mise en place du droit d'option en 2005². Techniquement difficile et bien que préconisée à travers les pistes de réforme préconisées par le rapport de l'IGAS et de l'IGF (Aube-martin et al. [2010]), le report de contrainte sur l'utilisateur entre en contradiction avec la dimension existentielle du projet entrepreneurial social et solidaire. Même s'il existe des logiques très différentes entre les associations, la construction historique du champ s'est faite sur la volonté de fournir à des publics fragiles une aide qui permette à tous le maintien de leur autonomie. Opérer une sélection financière de fait en augmentant les prix (et les restes à charge) constitue donc une rupture avec le projet entrepreneurial et la crise identitaire en résultant conduit nécessairement à la mort de ce projet ou à un remaniement tel que le nouveau projet ne soit plus assimilable à l'ancien. Comme le soulignent Bréchet et al. (2011), cet invariant du projet social et solidaire pose une « *limite à l'économie et au management* » (p.114).

4.3. Rationalisation de l'activité : entre dénaturation de l'aide et dépouillement identitaire

Reste donc comme solution à ces entreprises sociales et solidaires du champ de l'aide à domicile tarifée la possibilité de reporter la contrainte sur les salariés. Cette dimension semble être la voie adoptée par la majorité des organismes et ce, avec le concours des financeurs. En effet, la tarification selon la nature des tâches préconisée par le rapport de l'IGAS et déjà mise en place dans certains départements (cas du Nord) invite les services d'aide à veiller leur masse salariale comme le lait sur le feu. Cette évolution remet en cause une logique de montée en qualification qui a marqué le développement du secteur avec le renfort d'injonctions des financeurs et des pouvoirs publics dans leur ensemble. Cette montée en qualification, cette professionnalisation entendue comme l'association d'une grille salariale à une grille de qualification (et donc la reconnaissance institutionnelle de compétences), s'est matérialisée dans la construction des identités professionnelles ayant elles-mêmes structurées les conventions collectives encadrant la qualité de l'emploi (Lefebvre [2010]). L'évolution de la tarification vers un financement en fonction de la nature des tâches est une remise en cause du code de l'action sociale et des familles dans la mesure où elle vise à financer l'activité des organismes non plus selon les coûts salariaux reconnus par la convention

¹ Dallery (2010) propose de complexifier le marché tripartite de White en concevant parmi les fournisseurs, outre les fournisseurs de matière première, les fournisseurs de travail ou de capital. Les salariés sont donc ici assimilés à des fournisseurs de main d'œuvre et un report de contrainte sur les salariés est donc bien un report de contrainte sur les fournisseurs

² Ce refus à plusieurs origines mais citons principalement la protection face à l'application de la directive service et la reconnaissance institutionnelle plus forte marquée notamment par la tarification.

collective de l'aide à domicile mais selon la nature de l'activité de l'organisme. A terme, les organismes n'auront d'autres choix que de ne plus appliquer les conventions collectives. Le même responsable de tarification nous éclaire sur ce point :

« La convention collective de 83 notamment a augmenté fortement ces dernières années. [...] ça a un impact important sur les tarifs hein! Je vous dis, 90 % de charges de personnel dans les budgets, donc ça a un impact important. Ces conventions collectives aujourd'hui, du moins l'évolution de ces conventions collectives, ne sont pas couvertes par l'évolution de la hausse des tarifs. Il y a différentiel ; ce différentiel aujourd'hui doit être assumé par les gestionnaires [...] En EHPAD, donc dans les établissements hébergeant des personnes âgées dépendantes, aujourd'hui, les conventions collectives ne sont plus opposables. C'est écrit dans la loi. Donc, on peut nous attaquer au tribunal, si les conventions évoluent de deux, nous on a donné un... et bien, les gestionnaires ils se débrouillent. Mais après, le gestionnaire, quelle marge de manœuvre il a à terme ? Il ne pourra plus abonder les conventions collectives. Donc en fait, on est en train de détricoter les conventions collectives. En fait, si on continue comme ça, les conventions collectives n'auront plus aucune raison d'être puisque, sur le papier, ils pourront peut-être en être signataires mais ils n'auront plus les moyens de les financer. »

L'évolution de la tarification et le report de contrainte sur les salariés qu'elle invite à adopter vient donc remettre en cause la dimension opératoire que les acteurs du champ ont construite dans le cadre de leur projet entrepreneurial. Mais à y regarder de près, cette dimension opératoire revêt un certain caractère existentiel dans la mesure où le projet s'était peu à peu articulé autour d'une aide de plus en plus qualifiée et sans coût supplémentaire pour les usagers puisque prise en charge par la collectivité avec la procédure de tarification. On notera donc que la séparation entre les dimensions existentielle et opératoire, tout en étant pertinente sur le plan de la compréhension est en partie artificielle en ce que l'une et l'autre se nourrissent nécessairement.

Le report de contrainte fait donc entrer l'association dans une nouvelle crise identitaire quant à la dimension opératoire de son projet entrepreneurial. Si cette crise peut paraître moins critique que celle qui prévaudrait dans le cas d'un report de contrainte sur l'utilisateur, elle est en réalité très profonde puisqu'elle conduit les associations à faire preuve d'isomorphisme tarifaire et organisationnel avec les entreprises privées lucratives (voir supra partie 2.2). Mais là encore, cet isomorphisme est recherché par les politiques tarifaires. Inspirée des théories du New Public Management (Gruening [2001]) la réforme de la tarification et l'évolution des relations de financement et de contrôle entre financeurs et opérateurs vise justement à introduire des méthodes managériales issues de l'entreprise lucrative. Hardy (2010) est sans ambiguïté sur ce point :

« Le renforcement des droits des associations gestionnaires en matière de frais de siège social devrait avoir en contrepartie le développement de cette fonction de contrôle interne de gestion comme cela s'est fait dans les grandes entreprises et récemment dans les hôpitaux. » (p.133)

Le mode opératoire, partie intégrante du projet entrepreneurial est donc lui aussi remis en cause. Il l'est par le changement des formes d'organisation du travail qui, en outre, remettent en cause la nature même de l'activité d'aide.

D'après nos résultats (voir partie 2.2 supra), la tarification selon la nature des tâches semble en fait cantonnée aux activités tarifées lorsque le financeur exige une tarification selon les tâches (cas du département du Nord) ou aux activités des organismes privés lucratifs du secteur marchand (quelque soit leur département). On peut donc en conclure que cette évolution de la tarification n'est pas le

fruit d'une adaptation du tarifificateur à l'hétérogénéité de l'activité mais bien plutôt une invite envers les producteurs à reconsidérer la qualité de leur activité. Autrement dit, le prix sous la forme du tarif n'est pas la caractérisation de la qualité réelle de l'activité (dans une trajectoire montante du terrain vers la réglementation) mais il s'érige plutôt en un instrument de requalification de l'activité et recèle en cela un puissant attribut performatif (trajectoire descendante du réglementaire vers le terrain).

L'un des acteurs associatifs nous parle ainsi de la genèse de cette double tarification nous assurant du fait qu'elle n'est pas (ou qu'elle n'est plus) le fruit d'une conception partagée de l'activité entre les organismes tarifés et les financeurs:

« Le département du Nord est un département félon puisqu'il a tourné le dos à la réglementation tarifaire du décret... parce que la tarification des services d'aide à domicile est régie par le décret tarifaire du 22 octobre 2003. Donc c'est là où il est prévu qu'il y ait deux tarifs en fonction du niveau de qualification de l'intervenant. Or, le Nord a trouvé que c'était con sur les bons conseils du cabinet Deloitte. Ceux là, je leur en veux mortellement... Non mais c'est invraisemblable qu'un cabinet-conseil, et en plus, de la surface de celui de Deloitte s'autorise à conseiller ouvertement un département de se détourner de la réglementation.[...]Ceux là, ils nous ont fait beaucoup de dégâts parce qu'ils ont cautionnés ce qui était, à mon avis, une idée très floue du Conseil Général qui ne l'aurait pas imaginé tout seul si on n'avait pas été leur souffler ça dans le tuyau de l'oreille et qui distingue les tarifs, deux tarifs, mais en fonction de la nature des tâches réalisées par l'intervenant. C'est à dire qu'il y a un tarif pour l'aide ménagère...ils ont repris le terme d'ailleurs, et un autre tarif qui concerne plutôt l'aide à la personne directe. Alors ils ont trouvé un terme absolument poétique, ils parlent de « gestes aux corps », limite attentat à la pudeur. Ça, vous ne le retrouverez pas dans le Pas-de-Calais. Le Pas-de-Calais qui se conforme à la réglementation, qui joue une carte beaucoup plus partenariat avec les fédérations. Alors que bon, vous allez dans le Nord, ils vont vous dire « mais si ! On fait du partenariat, d'ailleurs, on a le comité de suivi de l'aide à domicile qui se réunit ». C'est vrai d'ailleurs, sauf que dans le fond ils ne tiennent pas compte de ce que dit le comité de suivi. Donc, en fait, on est concerté, le cabinet d'ailleurs vient présenter ce qu'il a envie de faire mais finalement, en dépit de l'avis majoritairement opposé à ce dispositif, ils l'ont fait passer quand même. »

Derrière le ressentiment flagrant de cet acteur, on perçoit ici l'aspect coercitif et non coopératif de démarche. L'aspect technocratique et gestionnaire percute les représentations que les producteurs se font eux-mêmes de leur activité. Spontanément, et nos données semblent en attester, les organismes non lucratifs perçoivent leur activité sous l'angle d'une certaine homogénéité. C'est bien la tarification qui semble remettre en cause cette perception et ainsi contribuer à reconstruire la qualité du service. Il s'agit ici en quelque sorte d'un renversement de la logique qui veut que le prix révèle la qualité du produit puisque, dans notre cas, le prix invite à reconsidérer cette qualité. Entendons nous bien, cette idée ne remet pas en cause le postulat de préexistence d'une convention pour l'établissement des prix (ici la convention est administrée de manière assez autoritaire par le tarifificateur) mais souligne le côté performatif du prix sur le contenu qualitatif du produit. Si le produit n'était pas en accord avec la convention de qualité, désormais, il le sera. La convention de qualité n'a pas besoin d'être l'émanation du réelle ; elle en est ici le point de départ structurant. Concrètement, cela signifie que c'est parce que le financeur va rémunérer à la tâche que le producteur va être poussé à concevoir son activité comme la conjugaison de multiples tâches différenciées. Ce qui était autrefois de l'aide à domicile devient aujourd'hui de l'aide ménagère, de l'aide à la toilette, de l'aide à l'habillement, de l'aide au levé et au couché, de l'aide à la prise des repas, de l'aide aux activités sociales ; chaque activité procédant d'une même cause –la nécessité d'une aide extérieur pour le maintien de l'autonomie-, mais traitée de façon désolidarisée des autres.

Le responsable d'un service prestataire d'aide à domicile nous confie ainsi que :

« leur vision de l'aide à la personne est industrielle. C'est en ce sens qu'ils essaient de décrire les différentes prestations (gestes aux corps, aide ménagère) et de fixer un prix en fonction des activités. D'ailleurs, le plan Borloo recense 21 activités différentes d'aide à la personne ».

Pour cet acteur, la tarification selon la nature des tâches et l'éclatement des activités d'aide à domicile à destination des personnes fragiles participent de la même logique que celle ayant présidé au développement du champ des services à la personne au sens large. La porosité organisée des frontières entre aide à domicile aux publics fragiles et services à la personne (Devetter et al. [2008] ; Jany-Catrice [2010]) et le rattachement de ce secteur hétéroclite à la DGCS¹ témoigne de cette logique.

On a donc affaire ici à une remise en cause de la nature même de l'activité. Le projet entrepreneurial fondé sur l'aide est remis en cause par les formes d'organisation du travail qui sont appelées à se développer dans le cadre de la réforme du financement de l'activité. L'assujettissement du financement à une forme spécifique d'organisation et de rationalisation du travail véhicule une convention de professionnalité de type industrielle voire marchande qui entre en contradiction avec les héritages de l'ESS (Jany-Catrice et al. [2009]).

Conclusion

La tarification est donc plus qu'un simple instrument de financement de l'activité non marchande. Il s'agit d'un puissant outil de structuration de l'offre et, en cela, la tarification recèle un caractère performatif certain. Son évolution et son glissement vers un système de « proto-tarification à l'acte » dans le contexte de maîtrise des dépenses invite les organismes d'aide à domicile à réorganiser leur activité sous le joug de la contrainte financière. Mais cette réorganisation pose un sérieux problème identitaire aux opérateurs relevant du champ de l'ESS puisque leur projet entrepreneurial dans ses dimensions existentielle et opératoire entre en tension avec les nouvelles modalités d'organisation de l'activité induites par les nouvelles formes de la tarification. Le report de contrainte vers les salariés que conduisent les organismes à travers la rationalisation et la réorganisation du travail remet non seulement en cause la construction du secteur autour de la qualification des personnels mais va même jusqu'à dénaturer la qualité de l'activité d'aide.

La rationalisation appelée par les financeurs publics est tendue vers un objectif -la maîtrise des coûts- et participe à la reconstruction d'une activité -l'aide au domicile- en un faisceau d'actes techniques qui vide en partie de sa substance cette activité du care à fort contenu social et relationnel. Cette dénaturation de l'activité contribue à vider de son sens la relation d'aide au niveau interpersonnel entre l'intervenant et la personne aidée mais également au niveau politique puisque d'un projet politique et sociétal de réintégration des populations fragilisées dans le collectif, on glisse vers une gestion publique financièrement optimisée des effets du vieillissement démographique ou du handicap. Dans cette perspective, la fragilité (voire la disparition dans certains cas) des organismes de l'ESS symbolise en quelque sorte l'éviction de la dimension politique, collective et participative de cette activité que ces mêmes acteurs avaient pensé construire autour du principe d'aide.

¹ Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services.

Bibliographie

- ADESSA et al. [2009], *Déclaration commune à l'occasion de la table-ronde sur le financement du 22 décembre 2009*, <http://archipel5.mutinfo.net/downloadfichier?up=dW5hc3NhZCY5MzM3>.
- ADESSA et al. [2011], *Services d'aide à domicile : un rapport très attendu mais partiel*, <http://archipel5.mutinfo.net/downloadfichier?up=dW5hc3NhZCYxMTA2MT==>.
- Aube-Martin Ph., Bruant-Bisson A. & Reboul J. [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: rapport de l'IGAS et l'IGF rendu public le 27 janvier 2011.
- Bony A. [2008], « Bilan de la politique de tarification de l'aide à domicile, en termes de structuration de l'offre et de professionnalisation », Dans Séminaire DREES Mission Recherche *Qualité de l'aide à domicile*, Paris.
- Boutillier S. [2009], « Aux origines de l'entrepreneuriat social. Les affaires selon Jean-Baptiste André Godin (1817-1888) », *Innovations*, 30(2), p.115-134.
- Bréchet J. & Prouteau L. [2010], « À la recherche de l'entrepreneur. Au-delà du modèle du choix rationnel : une figure de l'agir projectif », *Revue Française de Socio-Économie*, 6(2), p.109-130.
- Bréchet J. et al. [2011], « Entreprenariat en économie sociale et solidaire: quelles voies théoriques de dépassement pour comprendre cet "entreprendre autrement"? », dans Flahaut E., Noguès H. et Shieb-Bienfait N. [2011], *L'économie sociale et solidaire. Nouvelles pratiques et dynamiques territoriales*, Rennes: Presses Universitaires de Rennes, p. 99-123.
- Chauvière M., [2007], *Trop de gestion tue le social : essai sur une discrète chalandisation*, Paris: La Découverte.
- Dallery T., [2010], *Le divorce rentabilité/croissance dans le capitalisme financiarisé. Changement de régimes, équilibres, instabilités et conflits*. Thèse de doctorat en Sciences Economiques. Villeneuve d'Ascq: Université Lille 1.
- Dallery T., Éloire F. & Melmiès 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.
- Debons P. [2006], *Les services à la personne. Réglementation, financement, organisation.*, Paris: Juris associations.
- Defourny J. [2004], « L'émergence du concept d'entreprise sociale », *Reflets et perspectives de la vie économique*, XLIII(3), p.9-23.
- Derchef F. [2006], « Les métiers de l'aide à domicile: comment ont-ils évolué face aux nouvelles exigences d'organisation des services? », *Gérontologie et société*, 118(3), p.131-140.
- Devetter F. et al. [2008], *L'aide à domicile face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes.*, rapport pour la DIIIESES.

- Devetter F., Jany-Catrice F. & Ribault T. [2009], *Les services à la personne*, Paris: La Découverte.
- Enjolras B. [1995], *Le marché providence: aide à domicile, politique sociale et création d'emploi*, Paris: Desclée de Brouwer.
- Frinault T. [2005], « La réforme française de l'allocation dépendance ou comment bricoler une politique publique », *Revue française de science politique*, 55(4), p.607-632.
- Gardin L. [2008], « Quelle évolution des modes de régulation ? », dans *L'aide à domicile face aux services à la personne. Mutations, confusion, paradoxes*, Rapport pour la DIISES, p. 263-301.
- Gruening G. [2001], "Origin and theoretical basis of new public management", *International Public Management Journal*, 4(1), p.1-25.
- Hardy J. [2010], « *Financement et tarification des établissements et services sociaux et médico-sociaux* », 3 éd., Paris: Dunod.
- Haut comité consultatif de la population et de la famille [1962], *Politique de la vieillesse. Rapport de la commission d'étude des problèmes de la vieillesse présidée par M. Pierre Laroque*, Paris, La documentation Française.
- INSEE [2011], « Le « tiers secteur », un acteur économique important », *Insee Première*, n°1342 - mars 2011.
- Jany-Catrice F. & Vatan S. [à paraître], *Les pratiques tarifaires des organismes d'aide à domicile de la région Nord-Pas de Calais. Premier panorama*, Rapport pour la DIRECCTE.
- Jany-Catrice F. [2010a], « La construction sociale du « secteur » des services à la personne : une banalisation programmée ? », *Sociologie du travail*, 52(4), p.521-537.
- Jany-Catrice F. [2010b], « L'aide à domicile aux personnes âgées. Silence, on ferme ! », *Le Monde.fr*, 26 février 2010.
- Jany-Catrice F., Puissant E. & Ribault T. [2009], « Associations d'aide à domicile: pluralité des héritages, pluralité des professionnalités », *Formation emploi*, 107(3), p.77-91.
- Keynes J.M. [2005], *Théorie générale de l'emploi, de l'intérêt et de la monnaie*, Paris: Payot.
- Laville J-L. & Nyssens M. [2001], *Les services sociaux entre associations, Etat et marché*, Paris: La Découverte et Syros.
- Laville J-L. [2008], « Services aux personnes et sociologie économique pluraliste », *Revue française de socio-économie*, 2008/2(2), p.43-58.
- Lavoie M. [1992], *Foundations of post-keynesian economic analysis*, Aldershot: Edward Elgar.
- Leduc F. (dir.) [2001], *Guide de l'aide à domicile*, Paris: Dunod.
- Lefebvre M. [2010], *La structuration des relations professionnelles dans les services à la personne: entre enjeux de « territorialisation » et action publique*. Séminaire de Sociologie et Economie des Relations et Activités de Service, Villeneuve d'Ascq, 2 décembre 2010.

- Nogues H. [2008a], « Les services d'aide à domicile aux personnes âgées. De la "démarchandisation" à un nouveau marché-providence. Partie 1: L'émergence des services au sein de l'action sociale », *Cahier du Cleirppa*, (29), p.11-14.
- Nogues H. [2008b], « Les services d'aide à domicile aux personnes âgées. De la "démarchandisation" à un nouveau marché-providence. Partie 2: La construction chaotique d'un marché par l'Etat providence », *Cahier du Cleirppa*, (30), p.19-24.
- ODAS [2008], *Etude sur la tarification des services d'aide à domicile auprès des personnes âgées et handicapées*.
- Rosso-Debord V. [2010], *La prise en charge des personnes âgées dépendantes*, Rapport d'information de la commission des affaires sociales présenté à l'assemblée nationale, 23 juin 2010, Paris : La documentation Française.

ANNEXES

1. Les procédures d'agrément et d'autorisation

Les agréments (simple et qualité)

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 sont 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 est facultatif et ouvre droit à une série d'avantages fiscaux et d'exonérations de cotisations sociales¹. Il régit l'ensemble résiduel des activités d'aide à domicile (ou hors du domicile²) qui ne tombent pas sous le coup de l'agrément qualité.

L'agrément qualité, ouvrant également droit à déductions fiscales et à exonération de cotisations sociales s'adresse 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 nécessite l'avis du président du Conseil Général et est délivré pour une durée de 3 ans. Cet agrément a 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.

L'autorisation

L'autorisation est délivrée par le Président du Conseil général aux organismes exerçant leur activité en mode prestataire qui en font la demande. Cette autorisation est délivrée pour une durée de 15 ans et vaut agrément qualité. Cette autorisation avait 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 (Debons, 2006). L'autorisation ne s'applique qu'aux organismes prestataires (et pas aux mandataires³),

Les critères de décision sont au nombre de quatre selon P. Debons (2006) :

¹ Pour les usagers : crédit d'impôt équivalent à 50% des dépenses engagées (dans le respect d'un plafond de 12 000 € à 15 000 €), TVA à 5,5% sur les prestations.

Pour les organismes offreurs : exonération des cotisations sociales patronales à hauteur du SMIC.

Pour les entreprises préfinançant les CESU à destination de leurs salariés : exonération de cotisations sociales sur ces aides (dans le respect d'un plafond de 1830 € par an par salarié) et crédit d'impôt sur les bénéfices à hauteur de 25% des aides versées (dans le respect d'un plafond de 500 000 €).

² 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).

³ « 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, Jany-Catrice, Ribault, 2009).

- compatibilité du projet avec les objectifs et réponse aux besoins sociaux fixés par le schéma départemental d'organisation sociale et médico-sociale.
- compatibilité avec les règles d'organisation et de fonctionnement prévues par la loi 2002-2 et aux procédures d'évaluation.
- coût de fonctionnement « qui n'est pas hors de proportion avec le service rendu ou les coûts des établissements et services fournissant des prestations comparables ».
- coût de fonctionnement compatible avec le montant des dotations fixées par l'Etat, les Conseils généraux et les organismes de Sécurité sociale.

Source : Jany-Catrice et Vatan [à paraître]

2. Le questionnaire et sa représentativité

Le taux de retour du questionnaire

Un questionnaire portant sur les pratiques tarifaires des services d'aide à domicile régionaux a été administré par voie postale *en janvier et février 2010*. Des relances ont été effectuées jusqu'en mai 2010. Sur une population mère de 579 établissements¹, 156 organismes ont renseigné le questionnaire (soit un taux brut de répondants de 27%)². Parmi ces répondants, certains ont livré des informations centralisées, soit parce que leur fédération (d'associations) a renseigné le questionnaire pour tous les établissements, soit parce que l'organisation est une organisation en réseau et centralisée. Les 156 questionnaires récoltés concernent en fait l'activité de 197 services d'aide à domicile³. Le taux de réponse ajusté est donc de 34%, ce qui constitue un très bon taux de retour, en particulier si l'on s'en tient à la sensibilité du thème abordé dans le questionnaire, c'est-à-dire les « pratiques de prix ».

La représentativité territoriale

La répartition des répondants de notre échantillon est sensiblement équivalente à celle de la population mère (65,5 % pour le Nord et 34,5 % pour le Pas-de-Calais). C'est dans le département du Nord que la pratique de renseignements « centralisée » a été la plus pratiquée, ce qui s'explique largement par la part plus grande des autorisés dans ce département⁴.

¹ Selon la source administrative Direccte du Nord-Pas-de-Calais, la population mère des organismes interrogés représente 579 établissements. Cette base de données a été mise à jour par S. Vatan. Les principaux traitements sur cette base de données ont été les suivants. 1. Suppression des organismes qui avaient disparu en janvier 2010 par rapport à la base 2007. Suppression des organismes si l'activité ne concernait pas à titre principal le ménage au domicile des particuliers ou l'aide à domicile. On a ainsi fait le choix de supprimer de la base le soutien scolaire, l'assistance informatique, et les activités de jardinage. Quelques organismes ont été ajoutés à la liste par la collecte directe d'informations auprès des Clic, des têtes de réseaux associatives et par exploration des pages jaunes de l'annuaire régional.

² Enquête réalisée entre janvier et mai 2010.

³ Ce phénomène d'agrégation nous permet donc de mettre en lumière des stratégies de mutualisation des moyens administratifs et comptables par le biais de fusion d'organismes d'aide à domicile ou d'intégration au sein de fédérations. La structure fédérative devient ici véritable siège centralisateur et décisionnel sur les questions administratives et comptables.

⁴ 94% des ajustements concernent des associations sous autorisation du Conseil général du Nord.

La représentativité des statuts des offreurs

60% des organismes répondant ont un statut associatif. 16% sont des CCAS et 23% sont des entreprises à but lucratif. Cette répartition est très comparable à celle de la structure de la population-mère. Les données administratives de la Direccte font en effet état d'une offre de services à la personne déclinée en 60% d'associations, 29% d'entreprises, et 11% de CCAS.

Le volume d'activité

Notre enquête a permis de capter 8,7 millions d'heures travaillées en 2009. Cela représente 35 % de l'ensemble du volume d'activité du secteur des services à la personne dans le Nord-Pas de Calais, selon les données de la Direccte. Ces 8,7 millions d'heures de travail se répartissent pour moitié (4,3 millions) dans le Nord. Cette répartition entre départements est très proche de la situation de la population-mère puisque 53% des 24,7 millions d'heures travaillées sont réalisées dans le Nord. Si l'on restreint notre échantillon à l'aide à domicile (c'est-à-dire aux organismes autorisés et agréés qualité), ce taux de couverture échantillonnaire atteint 37% des heures travaillées. Dans les deux cas, le taux de couverture est meilleur dans le Pas de Calais (resp. 38%¹ et 41%²) que dans le Nord (resp. 33% et 33%).

Notre échantillon est donc représentatif des activités régionale et départementale relativement à cette variable également.

Conclusion

Bien que notre questionnaire portât sur une problématique sensible, celle des prix dans l'aide à domicile, le taux de réponse est plutôt élevé (34%). Le taux de volume d'activité capté par notre enquête l'est également (37% si on se limite à l'activité des organismes agréés). De manière plus décisive encore, la représentativité de l'échantillon est assurée, tant sur la répartition des répondants entre les deux départements que sur celle du statut des organismes. Même si nous continuons de penser que ces premiers résultats doivent s'accompagner d'enquêtes complémentaires, en particulier sur la question des financements et des pratiques de prix, il reste que cette expérimentation vaut sans doute d'être multipliée dans d'autres régions françaises.

Source : Jany-Catrice et Vatan [à paraître]

¹ Tous organismes

² Seulement les organismes d'aide à domicile