

CREER ET DEVELOPPER LES ENTREPRISES ET LES EMPLOIS DE SERVICES À LA PERSONNE

Rapport présenté par Monsieur Eric HAYAT

au nom de la Commission de l'Emploi et des Affaires Sociales

et adopté à l'Assemblée générale du 23 juin 2005



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS

RÉSUMÉ

CREER ET DEVELOPPER LES ENTREPRISES ET LES EMPLOIS DE SERVICES A LA PERSONNE

CONSTAT : Ouvrir le prometteur secteur des services à la personne aux opérateurs marchands

Face aux évolutions démographique, sociétale et sociologique, la dynamique économique du secteur des services à la personne, pousse les entreprises à diversifier leur palette de prestations et encourage de nombreux créateurs d'entreprise à investir ce marché. Toutefois, comparés aux acteurs associatifs, qui s'adressent traditionnellement aux personnes vulnérables et sont privilégiés par les pouvoirs publics par le biais de cumul d'aides, les services marchands sont aujourd'hui inégalement traités par la réglementation sociale et fiscale. Ainsi, toute une série d'obstacles à la création et au développement de structures marchandes, grandes enseignes mais aussi les PME et TPE, doit être levée en fonction des principes directeurs suivants :

1. **Niveler les conditions de la concurrence entre les opérateurs**
2. **Solvabiliser la demande**
3. **Professionnaliser et revaloriser l'offre**
4. **Rendre plus lisibles les dispositifs.**

1 - Soutenir le plan d'actions gouvernemental

Les réformes annoncées par le Plan d'actions gouvernemental et partiellement traduites dans le projet de loi examiné par le Parlement depuis le 8 juin 2005 répondent assez bien à ces préoccupations. La Chambre de commerce et d'industrie de Paris soutient ces mesures dans leur ensemble.

1. **Promouvoir un accès universel à des services de qualité** : par la promotion d'enseignes nationales et l'encouragement des plates-formes, à la condition qu'elles réunissent l'ensemble des acteurs, qu'elles que soient leur structure juridique et leur taille (PME et TPE), et pas seulement le non marchand.
2. **Réformer l'État pour mieux connaître l'importance des services à la personne et mieux représenter les intérêts du secteur auprès des pouvoirs publics** : avec la création d'une Agence Nationale des Services à la Personne et d'une Commission Permanente de Concertation pour les Services.
3. **Adapter la réglementation en faveur du développement d'une offre de qualité**

L'élargissement de la liste des activités de services à la personne à travers la procédure d'agrément est un pas important.

Le Chèque emploi service universel présente de nombreux avantages (régularisation d'activités, distribution de pouvoir d'achat défiscalisé et exonéré de cotisations sociales, résorption des distorsions de concurrence). La CCIP espère toutefois que la notion de « **taches ménagères et familiales** » sera entendue de la manière la plus large possible afin que le recours au CESU et le bénéfice de ses avantages valent pour le plus de services possible.

L'exonération totale de charges sociales patronales pour les structures agréées est particulièrement bienvenue : baisse du coût du travail, réduction des distorsions entre les différentes formes de service (emploi direct, mandataire, prestataire) et soutien à la diversification des services.

Le recours, utile, à la validation des acquis de l'expérience pourra quant à lui être complété par la délivrance des certificats de compétence en entreprise (CCE), délivrés et gérés par le réseau des Chambres de commerce et d'industrie, outils de reconnaissance des compétences encore plus souples que la VAE.

La réforme des procédures d'agrément est d'autant plus positive qu'elle remédie à leur éclatement géographique, à leur lenteur et à leur complexité. En ce qui concerne l'agrément qualité, on peut toutefois regretter que rien n'ait été prévu pour répondre à la difficulté rencontrée par les entreprises nouvelles de remplir les conditions requises pendant une période préalable.

La pérennisation du taux de TVA sur les services à la personne est, bien entendu, une mesure indispensable : si un accord ne peut être trouvé au niveau européen, une prorogation au delà du 31 décembre 2005 de la mesure provisoire concernant les services à haute intensité de main d'œuvre est à tout le moins indispensable.

2 - Poursuivre la simplification de la réglementation pour valoriser les emplois et fluidifier les embauches

Quelques suggestions peuvent être formulées pour compléter le plan gouvernemental :

1. **Assurer le principe de neutralité fiscale selon les formes juridiques d'exercice de l'activité** : application rigoureuse des règles d'assujettissement (ou non) des associations aux impôts commerciaux ; maintien du taux réduit de TVA,
2. **Améliorer la protection sociale des salariés** : abaissement des seuils de cotisations requis pour l'acquisition de droits sociaux,

3. **Assainir le cumul d'emplois à temps partiel** : déclaration obligatoire par le salarié auprès de son employeur de ses autres engagements professionnels ; assouplissement des règles du groupement d'employeurs,

4. **Faciliter l'emploi dans les entreprises** : possibilité de recourir au CDD "d'usage".

3- S'impliquer dans la promotion du secteur

La CCIP entend s'associer pleinement à la dynamique induite par le plan gouvernemental et a décidé de mettre en œuvre un plan d'actions, pour l'essentiel tourné vers les porteurs de projet de création d'entreprise et le développement des entreprises existantes :

1. **Promouvoir le dispositif** :

A travers des actions de communication et l'organisation de manifestations publiques.

2. **Informier et accompagner les entreprises** :

Avec la réalisation de supports d'information à visée pratique : l'accueil, l'aide et l'assistance des porteurs de projets et des entreprises ; l'organisation de réunions d'information collectives et des entretiens individuels ; la mise en œuvre de modules de formation continue et initiale (formation à la qualité de service, au management d'équipe, etc.) , la diffusion de données économiques et juridiques relative à ce secteur d'activité

3. **Professionaliser et valoriser les métiers** :

Notamment, en mettant en place des formations continues et initiales adaptées, en incluant les étudiants des écoles de la CCIP à l'entrepreneuriat dans les secteurs porteurs comme la restauration, l'horticulture, l'assistance informatique.



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS

PRISE DE POSITION

□ UNE ACTIVITE A OUVRIR AU SECTEUR MARCHAND

La dynamique économique du secteur des services à la personne pousse les entreprises à diversifier leur palette de prestations et encourage de nombreux créateurs d'entreprise à investir ce marché. Toutefois, à la différence des acteurs associatifs, qui s'adressent traditionnellement aux personnes vulnérables et sont privilégiés par les pouvoirs publics par le biais de cumul d'aides, les services marchands, plus tournés vers les services « de confort », font l'objet de seules déductions fiscales. Ainsi, les opérateurs, selon qu'ils relèvent du secteur marchand ou non, sont aujourd'hui inégalement traités par la réglementation sociale et fiscale. Outre ce nécessaire nivellement des conditions de la concurrence, la levée des obstacles à la création de structures marchandes (par la solvabilisation consolidée de la demande, la professionnalisation de l'offre et la lisibilité des dispositifs) s'impose comme préalable indispensable.

□ UN PLAN GOUVERNEMENTAL BIEN ORIENTE, SOUS RESERVE DE QUELQUES AMENAGEMENTS NECESSAIRES

Les réformes annoncées par le Plan d'action gouvernemental et partiellement traduites dans le projet de loi adopté le 25 mai 2005 en Conseil des ministres répondent assez bien à ces préoccupations. La promotion d'enseignes nationales, l'encouragement des plates-formes, à la condition qu'elles réunissent l'ensemble des acteurs (secteur marchand ou non) sont d'autant plus pertinentes que les PME et TPE sont particulièrement nombreuses dans ce secteur.

La création d'une Agence Nationale des Services à la Personne et d'une Commission Permanente de Concertation pour les Services est opportune puisqu'elle pourrait concourir à une meilleure connaissance et à une meilleure représentation des intérêts, jusqu'alors partielle, du secteur des services à la personne auprès des pouvoirs publics.

La clarification et l'actualisation de la liste des activités ouvrant droit à la réduction d'impôt pour emploi à domicile est un pas important, mais l'allègement de charges sociales consenti en faveur des particuliers employeurs cotisant non sur une base forfaitaire mais réelle doit préserver son caractère facultatif, sous peine de constituer une trappe à bas salaires.

Le Chèque emploi service universel présente de nombreux avantages : régularisation d'activités non déclarées, distribution par une entreprise de pouvoir d'achat défiscalisé et exonéré de cotisations sociales à ses salariés, résorption des distorsions de concurrence entre secteur marchand et non marchand. Il reste toutefois à espérer que la notion de « tâches ménagères et familiales » sera entendue de la manière la plus large possible afin que le recours au CESU et la jouissance des avantages qui y sont attachés valent pour les services de nécessité et de confort. L'exonération totale de charges sociales pour les

structures agréées (quelle que soit la nature des interventions à domicile) est particulièrement bienvenue. D'abord parce que cette exonération totale de cotisations patronales baisse le coût du travail mais aussi réduit les distorsions entre les différentes formes de service (emploi direct, recours à un « mandataire », prestataire de service) et stimule la diversification des services.

La revalorisation des métiers et des filières par la voie contractuelle (négociation d'un statut collectif) devrait par ailleurs renforcer leur attractivité.

En revanche, on peut déplorer la subsistance de distorsions de concurrence entre, d'une part, les opérateurs à but non lucratif bénéficiant notamment de subventions ou de dérogations en matière de législation sociale (exemple : le chèque-emploi associatif) et, d'autre part, des opérateurs marchands.

Le recours, utile, à la validation des acquis de l'expérience pourra quant à lui être complété par les certificats de compétence en entreprise (CCE), délivrés et gérés par le réseau des Chambres de commerce et d'industrie, outils de reconnaissance des compétences encore plus souples que la VAE.

La réforme des procédures d'agrément doit être d'autant plus approuvée qu'elle remédie à leur éclatement géographique, à leur lenteur et à leur complexité. Cette dynamique sera de nature à favoriser le développement indispensable du secteur marchand. En ce qui concerne l'agrément qualité, on peut toutefois regretter que rien n'ait été prévu pour répondre à la difficulté rencontrée par les entreprises nouvelles de remplir les conditions requises pendant une période préalable.

On peut aussi s'interroger sur la nécessité de la condition d'exercice exclusif des activités de services à la personne, aux justifications incertaines, qui risque de compromettre le développement des entreprises ou obliger certaines à créer, en vue de l'obtention de l'agrément, deux entités distinctes, respectivement consacrées aux personnes et aux entreprises.

La pérennisation du taux de TVA sur les services à la personne est, bien entendu, une mesure indispensable, car l'actuel dispositif relatif aux « services à haute intensité de main d'œuvre » vient à expiration fin 2005. Si un accord ne peut être trouvé au niveau européen, une prorogation au delà du 31 décembre 2005 de la mesure provisoire concernant les services à haute intensité de main d'œuvre est à tout le moins indispensable.

□ **QUELQUES PROPOSITIONS COMPLEMENTAIRES A SOUMETTRE AU LEGISLATEUR**

Quelques suggestions peuvent être formulées pour assurer le principe de neutralité selon les formes juridiques d'exercice de l'activité (application rigoureuse des règles d'assujettissement (ou non) des associations aux impôts commerciaux ; maintien du taux réduit de TVA), pour améliorer la protection sociale des salariés (abaissement des seuils de cotisations requis pour l'acquisition de droits sociaux), pour faciliter le cumul d'emplois à temps partiel (déclaration obligatoire par le salarié auprès de son employeur de ses autres engagements professionnels ; assouplissement des règles du groupement



d'employeurs) ou encore pour faciliter l'emploi dans les entreprises (possibilité de recourir au CDD "d'usage").

□ **LA CCIP PRETE A S'IMPLIQUER LARGEMENT DANS LA DYNAMIQUE INITIEE PAR LES POUVOIRS PUBLICS**

La CCIP, qui entend s'associer pleinement à la nouvelle dynamique induite par le plan gouvernemental a d'ores et déjà décidé la mise en œuvre d'un plan d'actions en trois axes, pour l'essentiel tourné vers les porteurs de projet de création d'entreprise et le développement des entreprises existantes : supports d'information à visée pratique ; accueil, aide et assistance aux porteurs de projets et aux entreprises ; diffusion de toutes les données économiques et juridiques relatives à ce secteur d'activité ; réunions collectives d'information et entretiens individuels ; mise en œuvre de modules de formation continue et initiale (formation à la qualité de service, au management d'équipe, etc.) ; incitation des étudiants des écoles de la CCIP à l'entrepreneuriat dans les secteurs porteurs comme la restauration, l'horticulture, l'assistance informatique.



SOMMAIRE

<u>I - LES SERVICES A LA PERSONNE : UN MARCHÉ PROMETTEUR A OUVRIR AU SECTEUR MARCHAND</u>	11
A - DES DEMANDES A SATISFAIRE	11
B - UNE OFFRE À STRUCTURER	12
C - UNE RÉGLEMENTATION À RATIONALISER	13
<u>II - LE PLAN D' ACTIONS DU GOUVERNEMENT : DES RÉFORMES BIEN ORIENTÉES</u>	15
A - ACCÉLÉRER LE DÉVELOPPEMENT D' ENSEIGNES DE RÉFÉRENCE POUR PROMOUVOIR UN ACCÈS UNIVERSEL À DES SERVICES DE QUALITÉ	15
B - RÉFORMER L' ÉTAT POUR MIEUX RECONNAÎTRE L' IMPORTANCE DES SERVICES	15
C - ADAPTER LA RÉGLEMENTATION POUR DYNAMISER LE DÉVELOPPEMENT D' UNE OFFRE PLURIELLE DE QUALITÉ	16
<u>III - LA CONTRIBUTION DE LA CCIP : PROPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES ET PLAN D' ACTIONS</u>	21
A - SUGGESTIONS SUR LE PLAN FISCAL	21
B - SUGGESTIONS SUR LE PLAN SOCIAL	22
1) MODIFIER LES SEUILS DE COTISATIONS REQUIS POUR L' ACQUISITION DE DROITS SOCIAUX	22
2) RENFORCER L' ATTRACTIVITÉ DU MULTISALARIAT	22
3) ADAPTER LA RÉGLEMENTATION AUX CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR	24
C - LE PLAN D' ACTIONS DE LA CCIP	24
1) PROMOTION DES MESURES PRISES EN FAVEUR DES SERVICES À LA PERSONNE	25
2) AIDE ET ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES	25
3) PROFESSIONNALISATION ET VALORISATION DES MÉTIERS	26



<u>ANNEXE 1</u>	
<u>LES FACTEURS D' ACCROISSEMENT DES DEMANDES DE SERVICES À LA PERSONNE</u>	28
<u>ANNEXE 2</u>	
<u>CARACTÉRISATION DES DEMANDES</u>	31
<u>ANNEXE 3</u>	
<u>DES INTERLOCUTEURS VARIÉS</u>	33
<u>ANNEXE 4</u>	
<u>LES MANDATAIRES ET PRESTATAIRES</u>	36
<u>ANNEXE 5</u>	
<u>LES PERSPECTIVES DE RECRUTEMENT</u>	37
<u>ANNEXE 6</u>	
<u>LES DISPOSITIFS ACTUELS D' AIDES, DE SIMPLIFICATION ET D' AGRÈMENT</u>	38
<u>ANNEXE 7</u>	
<u>LES CONVENTIONS COLLECTIVES APPLICABLES</u>	45
<u>ANNEXE 8</u>	
<u>LES DIPLOMES ET LES TITRES</u>	46



INTRODUCTION

Le secteur des services à la personne suscite depuis une vingtaine d'années des attentes fortes, non seulement en termes de création ou de régularisation d'emplois, mais aussi quant à l'amélioration des conditions de vie des ménages et des personnes dépendantes ou encore de croissance économique et de politique sociale redistributive.

L'offre de services et d'aides aux personnes s'est considérablement diversifiée et enrichie, sous l'impulsion, notamment, des acteurs marchands, particulièrement dynamiques bien qu'encore minoritaires. On considère désormais que les professions du service à la personne recouvrent des activités et des métiers s'exerçant dans cinq grandes catégories de domaines :

- les services à la famille : garde d'enfants, soutien scolaire, promotion de toutes les formes d'assistance permettant le maintien à domicile des personnes dépendantes, ... ;
- les services associés à la promotion de la santé à domicile ou sur le lieu de travail : soins à domicile, prestations associées à l'hospitalisation à domicile, soutien psychologique, action d'information et de prévention, ... ;
- les services associés à la qualité de vie quotidienne à domicile (assistance informatique, portage de repas, petites réparations, coiffure, entretien de la maison...) ou sur le lieu de travail (services de conciergerie en entreprise, assistance vie pratique, ...);
- les services associés au logement et au cadre de vie (gardiennage, jardinage, conseils ponctuels en aménagement, ...);
- les services d'intermédiation (conseil juridique ponctuel, assistance aux démarches administratives, aide à la recherche d'un logement, ...).

Cette définition, posée par la convention nationale pour le développement des services à la personne du 22 novembre 2004, a été reconnue par l'ensemble des opérateurs.

Toutefois, de nombreuses études récentes soulignent la complexité et l'inéquité du dispositif d'aides, la limite des moyens de solvabilisation de la demande ainsi que le manque d'attractivité et de professionnalisation du secteur, autant d'obstacles au plein essor d'un secteur dont l'importance des besoins non satisfaits potentiels ne cesse d'être mise en avant.

Le Gouvernement a pris la mesure de ces enjeux et a proposé, avec le Plan de développement des services à la personne, présenté le 16 février 2005, une large palette de solutions. Certaines d'entre elles ont trouvé une traduction législative



dans le projet de loi présenté au Conseil des Ministres le 24 mai et actuellement en discussion au Parlement.

Les propositions gouvernementales contenues dans ce Plan et ce projet de loi vont dans le bon sens même si des ajustements et des mesures complémentaires pourraient être encore envisagées sur le plan fiscal et social.

En outre, l'importance du sujet conduit la Chambre de commerce et d'industrie de Paris à s'impliquer en tant qu'acteur à part entière et à élaborer toute une série d'actions en faveur du développement des entreprises, en particulier les PME et TPE, et de l'emploi de services à la personne.



I – LES SERVICES A LA PERSONNE : UN MARCHE PROMETTEUR A OUVRIR AU SECTEUR MARCHAND

De nombreux rapports et études ont déjà dressé un état des lieux aussi exhaustif que possible de la situation des services à la personne¹. Les développements qui suivent n'ont pas vocation à reprendre ces analyses mais à synthétiser les principaux éléments de diagnostic qui en ressortent et les enjeux attachés au développement de ce secteur.

A - DES DEMANDES A SATISFAIRE

Le secteur des services à la personne constitue l'un des rares marchés où les demandes sont plus nombreuses que les offres et vont aller croissant si l'on en croit ne serait-ce que les évolutions démographiques, sociétales et sociologiques lourdes marquées d'une modification des comportements individuels et collectifs.

A ces facteurs d'accroissement, s'ajoute le fait que les services à la personne mis à disposition des salariés par leur employeur constituent de substantiels éléments d'attractivité, de fidélisation et de motivation des salariés aspirant à une meilleure combinaison entre vie familiale et vie professionnelle. En tant que tels, ils sont particulièrement prisés des entreprises les plus petites.

En outre, il convient de souligner les caractéristiques des demandes de services à la personne, se démarquant sur de nombreux points des services « classiques » (voir annexe 2) :

- des besoins inégaux dans leur quantité, leur fréquence et leur régularité
- des besoins fortement attachés à la personne du salarié
- des besoins partiellement solvabilisés
- des emplois fortement ancrés géographiquement.

¹ Notamment : Enquête Besoins en main-d'œuvre, Ile de France, avril 2005, Unedic-Assédic/Garp, Credoc ; *Le secteur des emplois familiaux en 2003 : la croissance de l'activité se poursuit*, premières informations, DARES, mars 2005, par Saïd Adjerad ; *Connaissance de l'emploi Les professionnel(le)s de la petite enfance à l'épreuve des horaires atypiques*, Anne Hédoux, novembre 2004, Centre d'études de l'emploi ; Rapport du Conseil économique et social de juillet 2004 *Le recrutement, la formation et la professionnalisation des salariés du secteur sanitaire et social* présenté par M. Michel Pinaud ; Rapport du Conseil d'Analyse Economique *Productivité et emploi dans le secteur tertiaire*, avril 2004 par Pierre Cahuc et Michèle Debonneuil ; Rapport IGAS, mai 2004, *La gestion des âges dans le secteur sanitaire et social* ; *Les aidants des adultes handicapés*, Etudes et résultats, DRESS, août 2002 par Nathalie Duthéil ; *L'aide à domicile en faveur des personnes âgées*, INSEE première, octobre 2000, par Christel Aliaga ; Rapport du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, 1999, *L'aide à domicile et les employés de maison* ; Rapport IGF-IGAS, par Véronique Hespel et Michel Thierry de septembre 1998, sur les services d'aide aux personnes ; Rapport du Conseil d'Analyse Economique, *Emplois de proximité*, 1998, par Gilbert Cette, Pierre Héritier, Dominique Taddéi, Michel Théry, Michèle Debonneuil et Reza Lahidji ; *L'aide informelle aux personnes âgées vivant à domicile*, actualité et dossier en santé publique, septembre 1997, par Hélène Bocquet, Alain Grand et Serge Clément ; Rapport IGAS présenté par Mme Liliane Salzberg et M. Antoine Catinchi *Aides pour les emplois de service aux personnes*, mai 1996.



B - UNE OFFRE A STRUCTURER

↳ Des acteurs multiples intervenant de manière inégale

Le secteur des services à la personne est actuellement très émietté entre une multitude d'opérateurs, inégalement présents dans le secteur (voir annexe 3) : aidants informels, particuliers employeurs, structures associatives, entreprises, Centres communaux d'action sociale, grands groupes de l'économie sociale.

Ces différents opérateurs interviennent soit en tant qu'employeur direct, soit en tant qu'intermédiaire de placement, soit en tant que mandataire (aide au recrutement et à la gestion du salarié), soit en tant que prestataire (voir annexe 4).

↳ Une organisation naissante

Le secteur, fortement marqué par le travail dissimulé et reparti entre des structures juridiques éparses, commence seulement à s'organiser depuis une dizaine d'années autour de vecteurs communs, qu'il s'agisse de réglementation uniforme en matière fiscale ou sociale, d'organisation commerciale ou de démarche qualité.

Ainsi, l'identification et la reconnaissance des spécificités de l'activité de ce secteur ne font que débiter : le secteur souffre encore d'un certain déficit de notoriété et d'une forte stigmatisation. C'est seulement en 2004 par exemple qu'une définition des services à la personne a été donnée.

Des plates-formes de services à la personne sont nées au milieu des années 90 dans le cadre d'un projet national de développement des services aux particuliers. Ces plates-formes réunissent différents acteurs du secteur et permettent aux particuliers de trouver aide, conseils, informations et orientation vers les prestataires de services adhérents qui s'engagent sur une charte de qualité. Fin 2003, on dénombrait 6 200 organismes agréés² de services à la personne.

Il n'existe pas d'interlocuteur ministériel spécifiquement dédié à ce secteur et c'est à plusieurs administrations que les organisations professionnelles³ doivent s'adresser.

↳ Des projets favorables de recrutement

Les perspectives de recrutement sont particulièrement favorables dans le secteur des emplois de services à la personne : elles doivent toutefois être relativisées en raison de la forte proportion du travail à temps partiel et du fait que certains salariés

² Voir Annexe 5.

³ On peut citer : l'UNASSAD (Union Nationale des Associations de Soins et Services à Domicile), l'UNADMR (Union nationale des associations d'aide à domicile en milieu rural), la FEPEM (Fédération des Particuliers Employeurs), le SESP (Syndicat des Entreprises de Service à la Personne) créé en 1995, membre du MEDEF et du Groupement des Professions de Services.

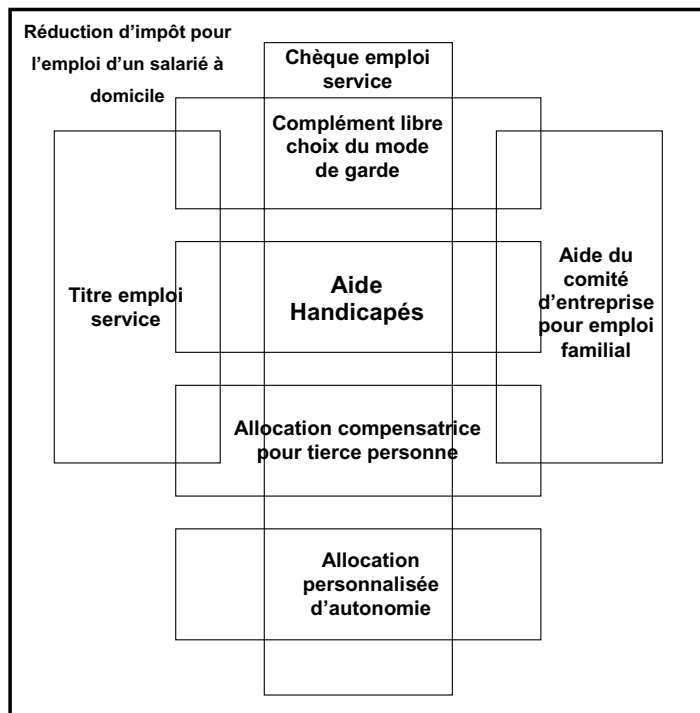


des services ne consacrent pas tout leur temps de travail aux services à la personne (mais aussi aux entreprises...). En tout état de cause, le nombre de salariés effectuant des prestations de service à la personne doit être évalué en équivalent temps plein pour une meilleure représentation de la situation⁴.

Alors que les acteurs associatifs s'adressent traditionnellement aux publics vulnérables, les entreprises diversifient considérablement leur palette de services. La dynamique économique du secteur encourage de nombreux créateurs d'entreprise à investir ce marché : la levée des obstacles à la création de structures marchandes (conditions équitables de concurrence, solvabilisation, professionnalisation, lisibilité...) s'impose comme préalable indispensable.

C - UNE REGLEMENTATION A RATIONALISER

La situation peut être résumée de manière schématique de la façon suivante :



⁴ Pour plus de précisions sur les perspectives de recrutement : voir annexe 4.



Pourtant, le potentiel d'expansion du marché des services à la personnes repose pour partie sur la solvabilisation de la demande émanant d'un public plus large que les seules personnes dépendantes. Il n'est donc pas certain que les dispositifs en vigueur soient réellement incitatifs à l'égard de toute une frange de la population.

En outre, il convient de souligner que les dispositifs sont essentiellement aux mains des bénéficiaires potentiels. Les entreprises proposant différents services à la personne doivent de leur côté appréhender ces dispositifs dans leur diversité et ajuster leurs offres en fonction, le cas échéant. Les conditions d'embauche, de travail, de rémunération peuvent en effet être d'une grande variabilité, non seulement selon le profil du bénéficiaire, mais aussi au gré des dispositions conventionnelles applicables (annexe 6).

A ce sujet, la multiplicité des conventions collectives n'empêche pas le vide juridique pour certains salariés effectuant des services à la personne, par exemple ceux intervenant au domicile des personnes dépendantes, aidant les personnes âgées. Cette absence de couverture conventionnelle est particulièrement dommageable eu égard aux spécificités de ces activités auxquelles les réponses du Code du travail ne sont pas toujours adaptées (temps de garde, délai de prévenance...).

Actuellement, plusieurs dispositifs d'aides financières ou fiscales sont spécialement dédiés aux services à la personne (voir annexe 6). Ils varient selon la structure à laquelle le bénéficiaire s'adresse, sa situation, son degré de vulnérabilité, ses ressources, son âge, notamment. Il apparaît ainsi que le soutien aux personnes dépendantes (enfants, personnes âgées ou handicapées) est privilégié par les pouvoirs publics par le biais de cumul d'aides, tandis que les services hors de cette sphère de la nécessité font l'objet de seules déductions fiscales. En outre, les opérateurs, selon qu'ils relèvent du secteur marchand ou non, sont inégalement traités par la réglementation sociale et fiscale. Pour son plein essor, le secteur des services à la personne appelle à ce que les conditions pour une concurrence équitable soient réunies. Les mesures contenues dans le plan gouvernemental y tendent.



II – LE PLAN D'ACTIONS DU GOUVERNEMENT : DES REFORMES BIEN ORIENTEES

Le Plan gouvernemental de développement des services à la personne⁵ offre une large palette de propositions, globalement satisfaisantes, qui appellent ponctuellement quelques commentaires.

A - ACCELERER LE DEVELOPPEMENT D'ENSEIGNES DE REFERENCE POUR PROMOUVOIR UN ACCES UNIVERSEL A DES SERVICES DE QUALITE

Face au manque de notoriété du secteur et à l'émiettement des opérateurs, les mesures d'information et de communication envisagées vont dans le bon sens. La CCIP souligne l'importance, dans le projet de promotion d'enseignes nationales notamment, des acteurs marchands, particulièrement dynamiques et novateurs. Conformément à l'objectif de développement des services à la personne et de rapprochement de l'offre et de la demande, il convient d'encourager des plates-formes associant l'ensemble des acteurs de ce secteur, issus du secteur marchand ou non, des grands groupes de l'économie sociale ou non. Le nivellement des distorsions de concurrence existant actuellement entre les opérateurs doit être une considération primordiale dans les actions de développement des services à la personne. Ces actions d'accompagnement et d'enseigne sont d'autant plus pertinentes que les PME et TPE sont particulièrement nombreuses dans le secteur des services à la personne.

B - REFORMER L'ETAT POUR MIEUX RECONNAITRE L'IMPORTANCE DES SERVICES

La mise en place de ces nouvelles structures est opportune puisqu'elle pourrait concourir à une meilleure connaissance et à une meilleure représentation des intérêts, jusqu'alors partielle, du secteur des services à la personne auprès des pouvoirs publics.

⁵ Ce plan (voir : http://www.travail.gouv.fr/dossiers/Services_a_la_personne/) s'inscrit dans le Plan de cohésion sociale du Gouvernement. Il prévoit d'accélérer le développement des services à la personne et se donne pour objectif la création de 500 000 emplois de ce type dans les 3 ans. Le plan de développement des services à la personne qui a été présenté le 16 février 2005, s'articule (comme cela avait été annoncé lors de la convention nationale de développement des services à la personne du 22 novembre 2004 signée avec les représentants des différentes catégories d'opérateurs du secteur) autour de trois programmes - cadres. Les mesures qu'il contient répondent à la priorité donnée par le Président de la République au développement des services à la personne et aux objectifs définis le 9 décembre 2004 par le Premier ministre pour le « contrat France 2005 ». Certaines des mesures annoncées par le Plan ont d'ores et déjà été traduites dans le projet de loi « relatif au développement des services à la personne et à diverses mesures en faveur de la cohésion sociale », présenté en Conseil des Ministres du 25 mai 2005 et actuellement en discussion au Parlement.



C - ADAPTER LA REGLEMENTATION POUR DYNAMISER LE DEVELOPPEMENT D'UNE OFFRE PLURIELLE DE QUALITE

Les actions tournées vers les utilisateurs de services à la personne visent à simplifier le recours et à réduire le coût d'accès à de nombreux services à la personne. Ces mesures sont positives, d'une part, parce qu'elles contribuent à solvabiliser et à dynamiser la demande et, d'autre part, parce qu'elles participent à la régularisation d'activités relevant jusqu'alors de « l'économie souterraine ».

- Le principal aménagement est une clarification et une actualisation de la liste des activités ouvrant droit à la réduction d'impôt pour emploi à domicile, dans un double souci de répondre à des besoins identifiés et de ne pas créer de distorsions de concurrence.

Ainsi, devraient entrer dans le champ de la réduction d'impôt les activités de livraison de courses ou d'accompagnement des personnes âgées en dehors de leur domicile destinées à leur permettre d'effectuer des actes de la vie courante et notamment le transport de ces personnes lorsque ces activités sont dans le prolongement direct d'une activité de service à domicile. Il en irait de même des activités de coiffure ou d'esthétique à domicile pour des personnes âgées dépendantes ou handicapées pour lesquelles un déplacement extérieur peut être compliqué. On peut également noter que l'assistance informatique à domicile serait incluse dans le champ de la réduction d'impôt. Enfin, il est envisagé, au 1er janvier 2006, une simplification des conditions de recours à des services de jardinage dans le cadre du chèque emploi service universel, simplification qui devrait logiquement avoir des conséquences sur le champ d'application de la réduction d'impôt⁶.

- S'agissant toutefois de l'allègement de charges sociales consenti en faveur des particuliers employeurs, prévu par l'article L. 133-7 du Code de Sécurité sociale, qui cotiseraient non plus sur une base forfaitaire mais réelle, il convient de souligner que cette mesure ne sera incitative que pour les salaires proches du SMIC. Aussi, afin qu'elle ne constitue pas une trappe à bas salaires, son caractère facultatif doit être préservé. La rédaction actuelle du projet de loi, ménageant la voie d'une déclaration sur une assiette réelle à défaut d'accord, préserve cette option.
- Le CESU, prévu par les nouveaux articles L. 129-5 à L. 129-12 du Code du travail, présente de nombreux avantages.

D'abord, il permet de « blanchir » des activités effectuées de manière dissimulée.

Ensuite il offre à l'entreprise une opportunité de distribuer du pouvoir d'achat défiscalisé et exonéré de cotisations sociales à ses salariés : à ce

⁶ N'y ouvrent droit actuellement, que les seuls jardiniers affiliés à la mutualité sociale agricole employés par les particuliers.



titre, cet outil peut constituer un nouvel argument en matière de gestion des ressources humaines et un support de négociation salariale. Il faut d'ici souligner que le CESU, qui peut être abondé directement par l'entreprise plutôt que par le comité d'entreprise, évitera un double niveau de financement et contribue à la lisibilité financière du dispositif.

Par ailleurs, il favorisera la résorption des distorsions de concurrence entre secteur marchand et non marchand. Alors que l'actuel chèque emploi service a, pour les seuls particuliers employeurs directs, l'avantage de simplifier l'embauche de travailleurs à domicile et d'en réduire le coût, le nouveau CESU élargira ces avantages aux utilisateurs de services à la personne s'adressant à une entreprise agréée. Mieux, il permettra à ces utilisateurs de bénéficier du confort et de la sécurité juridique liés à la présence d'un employeur intermédiaire (responsabilité juridique de l'entreprise, prise en charge des congés payés, de la formation...).

Il reste toutefois à voir quelles déclinaisons seront données à l'élargissement des services listés à l'article L. 129-1 payables par le CESU selon l'article L. 129-5 : outre les aides aux personnes vulnérables et la garde d'enfant, il est à espérer que la notion de « tâches ménagères et familiales » sera entendue de la manière la plus large possible afin que le recours au CESU et la jouissance des avantages qui y sont attachés valent pour les services de nécessité et de confort.

- La modification de l'article L. 241-10 du Code de la Sécurité sociale prévoyant une exonération totale de charges sociales patronales pour les structures agréées (au-delà des seules interventions à domicile pour la petite enfance et les personnes âgées de plus de 70 ans ou âgées dépendantes ou handicapées) est particulièrement bienvenue.

D'abord parce que cette exonération abaisse le coût du travail et permet à l'employeur d'augmenter les salaires nets, de créer des emplois ou d'abaisser les coûts des prestations.

Également parce qu'elle va remédier aux distorsions existantes entre, d'un côté, l'emploi direct et le recours à un « mandataire » et, d'un autre côté, les prestataires de services.

Ensuite, parce qu'elle pourrait permettre de dynamiser les demandes de services au-delà des seuls services « nécessaires » grâce à l'élargissement de la liste des prestations par le nouvel article L. 129-1 : le coût de facturation pourrait en effet être abaissé par ricochet.

Enfin, il faut saluer le fait qu'une compensation par le budget de l'Etat ait été dégagée, alors que son absence dans le Plan Borloo avait été particulièrement décriée. Cet engagement consolide les chances d'adoption parlementaire de cette mesure.

- Pour les actions contribuant à la revalorisation des métiers et des filières des métiers des services à la personne, par l'amélioration des conditions



de rémunération, des droits sociaux et de la formation des salariés, la voie de la négociation collective, au plus près des réalités du secteur, reste la plus pertinente. La réalisation de ces objectifs passera, par exemple, par la conclusion d'un accord collectif à l'initiative du SESP ou par l'extension récente (arrêté du 7 avril 2005, JO du 24 avril) de l'accord de branche du 29 mars 2002 sur l'aide à domicile à but non lucratif revalorisant de 24 % les grilles de rémunération. Le niveau des salaires ainsi revalorisé dans le secteur associatif devrait en effet avoir des incidences dans le secteur marchand en vue de maintenir son attractivité.

Il convient toutefois de souligner que des distorsions de concurrence existent entre, d'une part, les opérateurs à but non lucratif bénéficiant notamment de subventions ou de dérogations en matière de législation sociale et, d'autre part, des opérateurs marchands : on peut citer par exemple la mesure de simplification du chèque-emploi associatif (art. L. 128-1 du Code du travail). Les premiers disposent par conséquent de marges financières plus importantes que les seconds et peuvent ainsi offrir des avantages, salariaux en particulier, à leurs salariés que les entreprises n'ont pas la possibilité de proposer.

- La mobilisation du service public de l'emploi et des Maisons de l'Emploi sur l'information et l'orientation des demandeurs d'emploi vers les métiers des services à la personne, en plus d'être une louable mesure d'incitation à la reprise d'activité des demandeurs d'emploi, devrait permettre d'accélérer les procédures d'instruction des demandes d'agrément qualité à charge de l'administration départementale. Cette amélioration est à rapprocher de la mesure expressément dédiée à la simplification des procédures d'agrément.

En ce qui concerne la formation, le plan précise qu'« il importe de favoriser, en lien avec les organismes consulaires, le développement de formations pour les futurs cadres du secteur des services à la personne » et répond en écho aux objectifs de la nouvelle mandature de la CCIP. Il est vrai qu'une des rares filières existant aujourd'hui, à notre connaissance, a été mise en place à l'initiative du SESP par le biais du réseau des chambres de commerce et d'industrie : l'ISERP à Alençon⁷, véritable site d'expérimentation dans le domaine des Services à la Personne, vise à professionnaliser l'offre de services à la personne à travers des formations en alternance et à certifier les compétences acquises.

C'est donc en toute logique que le réseau consulaire en général et la CCIP en particulier vont poursuivre leurs actions en ce sens (voir le plan d'actions de la CCIP ci-dessous).

- Le recours à la validation des acquis de l'expérience (VAE), permettrait d'éviter les blocages liés à l'exigence parfois excessive de diplômes et à l'éparpillement des diplômes et titres requis dans le secteur (voir annexe 8), notamment lorsque l'agrément qualité est en jeu (obligatoire pour les

⁷ ISERP- CFA des services à la personne : www.alencon.cci.fr/ccia_real_avenir.htm



services liés à la petite enfance ou aux personnes âgées). Le certificat de compétence en entreprise (CCE), délivré et géré par le réseau des Chambres de commerce et d'industrie, constitue également un outil simple de reconnaissance des compétences, encore plus souple que la VAE (bien que son champ de reconnaissance et sa durée de validité soient encore limités) : il pourrait utilement compléter cet objectif d'assouplissement.

- L'instauration d'un cadre favorable au développement des activités et à la promotion de la qualité des prestations des entrepreneurs du secteur (associations, entreprises, représentants des particuliers employeurs) contribue également à remédier à la faible notoriété et au besoin de professionnalisation de ce secteur et est, en ce sens, à rapprocher des mesures précédentes.
- La réforme des procédures d'agrément doit être d'autant plus approuvée qu'elle remédie à leur éclatement géographique, à leur lenteur et à leur complexité. Celles-ci seront désormais rendues plus simples, plus efficaces et communes au territoire national en ce qui concerne l'agrément simple et amélioreront les conditions d'application des dispositifs fiscaux incitatifs.

L'octroi de l'agrément a en effet des conséquences de nature financière puisque c'est lui qui permet, d'une part, à l'utilisateur du service de bénéficier de la réduction d'impôt pour emploi à domicile lorsque le service est fourni par un organisme (association ou entreprise) et, d'autre part, à la structure agréée de prétendre à l'exonération de cotisations sociales patronales (nouvel article L. 129-4 du projet de loi). On peut espérer que ces allègements permettront à plus d'entreprises de bénéficier de l'agrément, pouvant ainsi offrir à leurs clients le droit au crédit d'impôt pour emploi d'un salarié à domicile. Cette dynamique sera de nature à favoriser le développement indispensable du secteur marchand.

Le projet de loi concrétise cette orientation (simplification, uniformisation des procédures et notamment instauration de la validation tacite) : des mesures réglementaires devront en préciser les modalités d'application. En particulier, un décret en Conseil d'Etat devrait déterminer les conditions de délivrance, de contrôle et de retrait de l'agrément simple et qualité : l'uniformité des critères au niveau national devrait ainsi être assurée. Le contenu de ces dispositions réglementaires sera toutefois suivi avec vigilance afin qu'il intègre au mieux les préoccupations qui suivent.

En ce qui concerne l'agrément qualité, on peut regretter que rien n'ait été prévu pour répondre à la difficulté rencontrée par les entreprises nouvelles de remplir les conditions requises pendant une période préalable.

On peut aussi s'interroger sur la nécessité de la condition d'exercice exclusif des activités de services à la personne, telles que définies dans les alinéas 1 et 2 de l'article L. 129-1 du projet de loi. Une telle exigence risque en effet de compromettre le développement des entreprises offrant des services auprès des particuliers mais aussi à destination des entreprises.



Les services auprès des entreprises sont d'ores et déjà professionnalisés, structurés et en expansion : il serait regrettable que ce dynamisme ne profite pas aux services à la personne. Le maintien de cette condition d'exclusivité, aux justifications incertaines, pourrait obliger les structures à créer, en vue de l'obtention de l'agrément, deux entités distinctes, respectivement consacrées aux personnes et aux entreprises. Un tel morcellement induirait des coûts et formalités supplémentaires sans réelle contrepartie ni pour les entreprises ni pour les consommateurs.

- La pérennisation du taux de TVA sur les services à la personne est, bien entendu, une mesure indispensable, car l'actuel dispositif relatif aux « services à haute intensité de main d'œuvre » vient à expiration fin 2005.

Sa prolongation dépend de l'adoption, encore en suspens, d'une proposition de directive du Conseil COM (2003) 397 modifiant la directive 77/388/CEE en ce qui concerne les taux réduits de taxe sur la valeur ajoutée, et élargissant la liste (Annexe H) des biens et services pouvant être soumis.

Pour contourner l'extinction du dispositif provisoire, la Commission avait proposé (proposition de directive COM(2003) 825 final du 16 décembre 2003) d'autoriser neuf États membres à continuer d'appliquer pendant deux années supplémentaires (c'est-à-dire jusqu'au 31 décembre 2005) les taux réduits de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) réservés à certains services à forte intensité de main-d'œuvre, dont en France les services à la personne. Ce texte a été définitivement adopté le 10 février 2004.

La proposition de directive devant modifier l'annexe H est quant à elle toujours en discussion. Elle a été approuvée par la Commission économique et monétaire du Parlement européen qui a étendu l'extension aux services de réparation et à la coiffure. Mais il reste à faire adopter définitivement le texte par le Conseil, sachant que des difficultés politiques subsistent en son sein.

Si un accord ne peut être trouvé sur l'ensemble, une prorogation au delà du 31 décembre 2005 de la mesure provisoire concernant les services à haute intensité de main d'œuvre est à tout le moins indispensable, et la CCIP soutient les efforts du Gouvernement en la matière. Comme cela a été souligné dans le rapport de Mme Christa RANDZIO-PLATH au Parlement européen, « l'application expérimentale de la TVA à certains services à forte intensité de main-d'œuvre doit demeurer une option ouverte à ceux des États membres qui souhaitent encore y avoir recours. Trois ans, c'est trop court pour pouvoir pleinement prendre la mesure de cette initiative, qui, du moins selon les secteurs concernés, a rencontré un franc succès. »



III - LA CONTRIBUTION DE LA CCIP : PROPOSITIONS COMPLEMENTAIRES ET PLAN D'ACTIONS

D'une part, des suggestions d'amélioration de la réglementation en vigueur peuvent être formulées en matière fiscale (A) et sociale (B). Au-delà des réformes gouvernementales, des propositions complémentaires peuvent être envisagées. D'autre part, la Chambre de commerce et d'industrie entend s'impliquer en propre et mettre son réseau et son expertise à contribution du développement des entreprises de services à la personne de sa circonscription (C).

A - SUGGESTIONS SUR LE PLAN FISCAL

Le plan gouvernemental comporte par lui-même peu de mesures de portée uniquement fiscale. Toutefois, certaines de ses dispositions impactent directement cet aspect des choses, et il est évident que ce dernier influe directement sur la solvabilisation de la demande et la professionnalisation de l'offre.

On peut souhaiter que les dispositifs de diverses natures qui seront mis en place en application du plan gouvernemental respectent pleinement un principe de neutralité selon les formes juridiques d'exercice de l'activité.

Cette **neutralité** doit s'appliquer en particulier dans deux domaines :

Ainsi, les dispositions relatives à l'**agrément** auront des conséquences sur les dispositifs fiscaux incitatifs (réductions d'impôt...), l'agrément de l'entreprise (ou de l'association) étant une condition nécessaire à l'application de la réduction d'impôt pour emploi de salarié à domicile.

Une entreprise doit pouvoir exercer une activité de services à la personne dans les mêmes conditions et avec les mêmes contraintes (en tous cas similaires) que les organismes sans but lucratif.

Ainsi, les règles d'assujettissement (ou non) des associations aux impôts commerciaux telles qu'elles ressortent des instructions 4 H-5-98 du 15 septembre 1998, 4 H-1-99 du 19 février 1999 et 4 H-3-00 du 7 novembre 2000 doivent être appliquées avec rigueur

Enfin, dans le même ordre d'idées, le maintien du taux réduit de TVA (cf. supra) est, dans cet objectif de neutralité, tout à fait indispensable, puisqu'il permet de diminuer la différence de traitement entre les entreprises, pleinement soumises aux impôts commerciaux, et les associations, susceptibles d'en être exonérées.



B - SUGGESTIONS SUR LE PLAN SOCIAL

1) Modifier les seuils de cotisations requis pour l'acquisition de droits sociaux

L'action 10 du plan gouvernemental de développement des services à la personne vise à améliorer la couverture sociale du salarié du particulier employeur en calculant les cotisations sociales non plus sur une base forfaitaire mais sur la base du salaire réellement versé. Cette mesure, favorable à la valorisation des emplois du secteur, paraît cependant insuffisante pour assurer une réelle attractivité des métiers de services à la personne : en cas d'activité réduite (travail à temps partiel, brefs CDD qui constituent des modalités courantes de recrutement dans le secteur des services à la personne selon les enquêtes précitées), des cotisations sociales peuvent être versées sans contrepartie en prestations. Sous certains seuils, il peut en effet s'avérer difficile, voire impossible :

- d'ouvrir des droits à indemnités journalières pour l'assurance maladie (malgré le « filet de sécurité » de la couverture maladie universelle en ce qui concerne les prestations en nature),
- d'ouvrir des droits à l'assurance chômage,
- de valider des trimestres d'assurance vieillesse.

Les seuils de cotisations au-delà desquels les prestations sont ouvertes au salarié pourraient utilement être abaissés. Cet aménagement pourrait être accessible pour toute activité répondant à la définition des activités et métiers, telle que posée, soit par la convention nationale pour le développement des services à la personne du 22 novembre 2004 et reconnue par l'ensemble des opérateurs du secteur (voir introduction), soit par l'article L. 129-1 du Code du travail, proposé par le projet de loi, soit encore par une disposition conventionnelle précisant le champ de cet abaissement⁸.

2) Renforcer l'attractivité du multisalariat

Le travail salarié à temps partagé constitue une réponse appropriée aux besoins spécifiques des entreprises de services à la personne pour pourvoir leurs offres d'emplois le plus souvent à temps partiel et d'enrichir leur personnel de collaborateurs aux expériences multiples. Il permet en outre au salarié de valoriser au mieux ses compétences et le stabilise dans ses différents emplois.

Le partage d'un salarié entre plusieurs entreprises peut s'opérer de différentes manières.

⁸ Cette initiative revenant par conséquent aux partenaires sociaux, par ailleurs gestionnaires des régimes sociaux concernés.



↳ D'abord, par le simple cumul d'emplois à temps partiel

Cette solution demeure la forme plus courante du travail à temps partagé, sans pour autant que sa spécificité ne soit véritablement reconnue, ni par les institutions, ni par la législation en vigueur. Certaines règles relatives à la protection sociale ont été revues pour tenir compte de la situation particulière des multisalariés (calcul des cotisations sociales au prorata des rémunérations versées respectivement⁹) en vue d'assurer la neutralité de la réglementation sociale à l'égard de ces pratiques d'emploi. Néanmoins, l'exercice concomitant de plusieurs activités salariées se heurte encore à des difficultés tant juridiques que psychologiques ou déontologiques (souci de confidentialité des informations, crainte en matière de concurrence). Surtout, la responsabilité pénale de l'employeur peut être engagée en cas de recours, de bonne foi, à un salarié en situation de cumul illicite d'emplois (article L. 324-3 du Code du travail). Cette contradiction doit être levée ; il pourrait être instauré, à la charge du salarié, une obligation d'information relative à l'existence d'un autre lien contractuel de travail lui interdisant la conclusion ou l'exécution du contrat de travail, l'employeur ne pouvant être pénalement condamné que s'il a connaissance de cet empêchement¹⁰.

L'instauration d'une obligation, pesant sur le salarié, d'informer l'employeur de tout autre lien contractuel de travail, atténuerait sensiblement les risques juridiques. En complément, la mise en œuvre de la responsabilité pénale du chef d'entreprise pourrait être conditionnée à la délivrance de cette information.

↳ Ensuite, grâce au groupement d'employeurs

Il pourrait en effet être envisagé de mettre en place des groupements d'employeurs dans le secteur des services à la personne : plusieurs structures, entreprises ou associations, pourraient constituer un groupement, sous forme d'association¹¹, qui embaucherait des salariés et les mettrait à disposition de ses membres. Cette formule permettrait aux salariés de bénéficier d'un statut collectif unique, d'avoir un seul employeur en titre et d'élargir leurs opportunités de travail à temps complet. Les structures utilisatrices, qui auraient à leur charge la prospection et la fourniture des outils et matériel de travail, disposeraient de personnel qualifié, moins enclin au « turn-over » du fait de la mutualisation de leur emploi.

⁹ Art. L. 242-3 et R.242-3 du Code de sécurité sociale.

¹⁰ La CCIP a déjà eu l'occasion de souligner ces difficultés et de formuler des propositions de solutions dans le Rapport précité du 9 mai 1996 "Propositions pour faciliter le travail à temps partagé".

¹¹ Le projet de loi pour les petites et moyennes entreprises actuellement en cours d'examen, prévoit d'élargir les groupements d'employeurs à la forme de coopératives.



Le groupement d'employeurs, s'il facilite la gestion des multisalariés, nécessite la création d'une structure propre, dont le coût et la gestion sont relativement dissuasifs. Pour assurer à ce groupement d'employeurs un caractère attractif, il conviendrait d'en faciliter la constitution en allégeant la responsabilité financière, actuellement solidaire, de ses membres à l'égard des salariés et des organismes sociaux¹².

3) Adapter la réglementation aux caractéristiques du secteur

L'article 2 du projet de loi¹³ propose de modifier l'article L. 212-4-3, L. 212-4-4 et L. 212-4-6 du code du travail afin de permettre aux entreprises de services à la personne de déroger à l'obligation légale de mention sur le contrat de travail à temps partiel de la répartition de la durée du travail (jours de la semaine ou semaine du mois). Cette mesure, assortie de l'obligation de communication mensuelle des horaires, procurera la souplesse requise par le caractère extrêmement fluctuant et difficilement prévisible des activités de services à la personne. Dans le même ordre d'idées, la possibilité de pouvoir déroger, par voie d'accord collectif, au délai de prévenance en cas d'urgence, telle que prévue par le projet de loi, permettra d'adapter la réglementation aux réalités inopinées des services à la personne et d'offrir une nouvelle motivation à négocier.

Ces mesures d'adaptation pourraient être utilement complétées par la possibilité de recruter sous contrat à durée déterminée « d'usage », pour toute structure offrant des services à la personne et pour les particuliers employeurs. Cette possibilité est en effet jusqu'à présent ouverte aux associations intermédiaires et aux structures agréées.

La modification de la rédaction de l'article D. 121-2 du Code du travail fixant la liste des emplois pour lesquels il est d'usage constant de ne pas recourir au contrat à durée indéterminée en raison de la nature de l'activité exercée pourrait être envisagée afin de permettre le recrutement sous CDD « d'usage » à tous les employeurs du secteur des services à la personne, en référence à la définition conventionnelle.

C - LE PLAN D' ACTIONS DE LA CCIP

La CCIP, qui entend s'associer pleinement à la nouvelle dynamique induite par le plan gouvernemental a d'ores et déjà décidé la mise en œuvre d'un plan d'actions en

¹² Ces propositions ont déjà été soutenues par la CCIP, en dernier lieu, dans son rapport du 12 mai 2005 « Le projet de loi Jacob pour les petites et moyennes entreprises - Réactions de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris ».

¹³ Précité.



trois axes¹⁴, pour l'essentiel tournés vers les porteurs de projet de création d'entreprise et le développement des entreprises existantes.

1) Promotion des mesures prises en faveur des services à la personne

Des supports d'information à visée pratique seront élaborés et mis à disposition des créateurs d'entreprises de services à la personne. Il s'agira non seulement d'informer les porteurs de projet sur les modalités d'obtention des agréments, de leurs conséquences en termes d'avantages pour les clients et sur l'utilisation du Chèque emploi service universel, mais également de leur apporter les éléments permettant d'affiner leur réflexion sur :

- l'attente des consommateurs,
- les exigences des consommateurs (qualité, sécurité, flexibilité, relationnel...),
- les freins à l'utilisation des services à la personne (culturels, psychologiques ...),
- les modalités pour que les consommateurs utilisent ce type de prestations,
- les écueils à éviter,
- l'information sur les nouveaux dispositifs en faveur du développement des entreprises (au plan social, fiscal, etc.),
- les contacts utiles, y compris au sein de la CCIP.

Des informations comparables seront largement diffusées par voie de presse consulaire.

2) Aide et accompagnement des entreprises

Tant les porteurs de projets, les entreprises de service à la personne en développement que toute entreprise ayant des salariés susceptibles d'acheter des prestations de services à la personne, pourront recevoir aide et conseil de la part de la CCIP. On peut noter que le Syndicat des entreprises de services à la personne (SESP) souhaite pouvoir orienter les porteurs de projets qui s'adressent à lui vers les CCI.

En complément, la CCIP pourra diffuser toute documentation économique et juridique relative à ce secteur d'activité et proposer des réunions d'information collectives et des entretiens individuels afin de répondre au mieux aux besoins des ressortissants actuels et futurs. A titre d'exemple, il est projeté d'organiser des réunions thématiques sur les thèmes de la démarche de référentiels et de qualité de

¹⁴ On notera qu'une partie de ces actions ne pourra être mise en œuvre que lorsque le cadre législatif et réglementaire annoncé par le gouvernement aura été lui-même adopté.



service (QUALICERT...), l'utilisation du Chèque emploi service universel comme moyen de paiement, etc.

3) Professionnalisation et valorisation des métiers

Cet objectif essentiel donnera lieu à la déclinaison d'actions multiples, mettant notamment à contribution l'appareil de formation consulaire par la mise en œuvre de modules de formation continue et initiale (par exemple : formation à la qualité de service, au management d'équipe), et en insufflant le goût de l'entrepreneuriat à ses étudiants dans des secteurs porteurs comme la restauration, l'horticulture, l'assistance informatique.



ANNEXES



ANNEXE 1 LES FACTEURS D'ACCROISSEMENT DES DEMANDES DE SERVICES À LA PERSONNE

– Évolution démographique

D'un côté de la pyramide des âges, le vieillissement de la population se confirme depuis une vingtaine d'années avec un allongement de la durée de vie. L'espérance de vie a ainsi augmenté environ de 8 années entre la fin des années 1970 et 2000¹⁵. Ainsi, 700 000 franciliens ont besoin d'aide en raison de leur état de santé (notamment : 90 000 pour la toilette, 80 000 pour l'habillement, 65 000 pour l'alimentation). 130 000 d'entre eux sont dépendants et ne sont pas en mesure d'effectuer seuls des actes élémentaires. Les deux tiers des franciliens âgés de 80 ans ou plus ne sont pas autonomes¹⁶.

En France, 769 000 personnes de plus de 75 ans sont atteintes de la maladie d'Alzheimer.

D'un autre côté, le relatif dynamisme de la natalité depuis 1998 notamment, accroît les besoins de services de garde d'enfant. Le nombre de naissance a cru de manière plus importante à Paris que sur l'ensemble du territoire national puisqu'il progresse de 7,5 % entre 1997 et 2002 (5,5 % pour la France)¹⁷.

– Évolutions sociétales et sociologiques lourdes marquées d'une modification des comportements individuels et collectifs

L'accroissement du taux d'activité des femmes conduit notamment à l'externalisation de tâches jusqu'alors assurées au sein du foyer.

En outre, avec l'accroissement du niveau de vie moyen en France de l'ordre de 20% entre 1994 et 2004, la demande de services plus ou moins de confort mais surtout de qualité a progressé. Le niveau de vie des personnes âgées s'est en particulier élevé : 25 % d'entre elles vivaient en dessous du seuil de pauvreté en 1970, elles sont 4 % en 2000. Aujourd'hui le pouvoir d'achat d'un retraité est en moyenne similaire à celui d'un actif¹⁸.

¹⁵ Source : Institut d'aménagement et d'urbanisme de la région Ile-de-France (IAURIF).

¹⁶ Source : « 700 000 Franciliens ont un besoin d'aide lié à leur état de santé », Ile-de-France à la Page, février 2002.

¹⁷ Source : Atelier parisien d'urbanisme (APUR), La vie des familles à Paris, avril 2003.

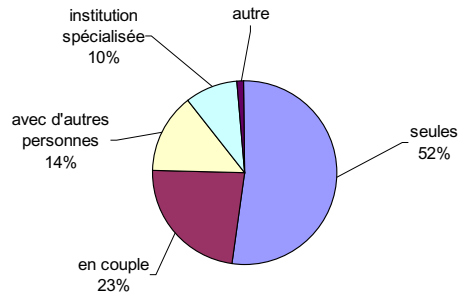
¹⁸ Source : Le Monde, dossier spécial, dimanche 14 - lundi 15 septembre 2003.



Par ailleurs, la progression des familles monoparentales (plus du quart des 150 000 familles parisiennes¹⁹) combinée au vieillissement de la population accroît l'isolement des individus et le besoin de recours à une aide extérieure.

La majorité des personnes âgées est isolée

**Les plus de 80 ans à Paris
(+ petite couronne) en 2002 :**



**Paris est l'une des métropoles
où les personnes âgées sont
les plus isolées**

PARIS	59 %
NEW YORK	55 %
LONDRES	55 %
TOKYO	18 %

Pourcentage des personnes

de 85 ans et plus vivant
seules en 1991

- **plus de six femmes sur dix et près d'un homme sur trois vivent seuls après 80 ans, car les femmes vivent en effet plus longtemps que leurs conjoints.**

Source : « À Paris, plus de six femmes sur dix vivent seules après 80 ans » in *Ile-de-France, INSEE, mai-juin 2002*

¹⁹ Source : CAF de Paris, 2001.



- **Élément d'attractivité, de fidélisation et de motivation des salariés aspirant à une meilleure combinaison entre vie familiale et vie professionnelle**

Les entreprises, par le biais du développement des services à leurs salariés (soit directement - crèche d'entreprise - soit indirectement - abondement du TES, voir ci-dessous) disposent d'un nouvel outil salarial et de décharger leurs salariés en temps, en stress et en préoccupation d'un certain nombre de tâches. Il ressort d'ailleurs d'une enquête menée par la CCIP en Seine Saint Denis en avril 2005 que les petites structures, davantage affectées par le déficit d'attractivité, sont encore plus motivées que les grandes entreprises à développer ces services pour leurs salariés.

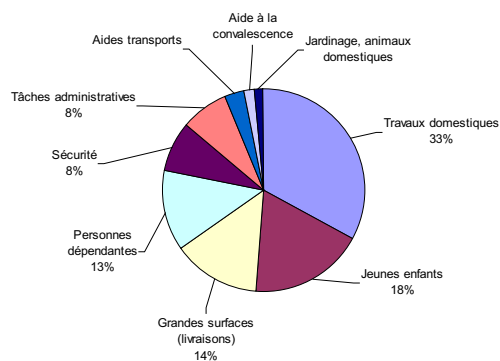
Cette enquête mentionne en outre que les salariés estiment utile ou très utile le développement de l'appui juridique et administratif (à 54%), des services à la famille (à 52%), des services associés au logement et des livraisons (à 39%).



ANNEXE 2

CARACTÉRISATION DES DEMANDES

La demande estimée de services à la personne



TOTAL : 5,3 milliards €

Source : Étude Démoscopie 1996

– Des besoins inégaux dans leur quantité, leur fréquence et leur régularité

Les demandes de services à la personne peuvent être pérennes (assistance d'une personne dépendante ou handicapée pour l'accomplissement des actes de la vie quotidienne), durables (garde d'enfant, maintien à domicile des personnes âgées, ménage), saisonnière (jardinage, portage de repas) ou ponctuelles, voire volatiles selon les besoins « au coup par coup » (appui juridique ou administratif, soutien scolaire, bricolage, livraisons).

– Des besoins fortement attachés à la personne du salarié

Qu'il s'agisse de garde d'enfant ou d'assistance d'une personne âgée, handicapée ou dépendante, les demandeurs recherchent une réponse intégrant une forte dimension psychologique, voire d'assistance et de soutien moral. Une relation de confiance accrue est nécessaire. Les affinités personnelles et affectives sont susceptibles d'entrer en jeu. De ce fait et parce qu'il s'agit de services auprès de personnes et non de biens, la personnalité du salarié n'est pas interchangeable.



– Des besoins partiellement solvabilisés

Des outils répondant à une logique d'assistance sont actuellement en vigueur pour solvabiliser les demandes, en particulier les besoins d'aides émanant de personnes démunies âgées, handicapées ou dépendantes. Toutefois, il convient de relativiser certaines idées reçues quant aux ressources des personnes âgées, fortes pourvoyeuses d'emplois dans le secteur des services à la personne. Les personnes de plus de 60 ans disposent à 75% d'un portefeuille boursier et possèdent 60% du patrimoine de la France. Il leur incombe la moitié de l'ISF²⁰.

– Des emplois à l'abri des délocalisations

Les demandes de services à la personne dans la grande majorité (à l'exception sans doute de l'assistance administrative ou informatique qui peut se résoudre à distance) ne peuvent pas trouver de réponse de manière délocalisée. Une proximité géographique entre l'offre et la demande s'impose d'autant qu'il s'agit de prestation immédiate et non différée. Ces emplois sont ancrés localement et la concurrence entre territoire est impossible.

²⁰ Source : IDAP Ressources avril 2005.



ANNEXE 3 DES INTERLOCUTEURS VARIÉS

Ces acteurs peuvent être regroupés autour des catégories suivantes :

- **Aidants informels** : les personnes dépendantes temporairement ou durablement peuvent trouver des réponses à leurs besoins dans leur cercle familial ou amical ou encore auprès de bénévoles. Ainsi, en France, 60 % des personnes handicapées ne bénéficie que d'une aide de la part de sa famille ; à Paris, plus de la moitié des enfants de moins de trois ans sont gardés par un parent, ou plus marginalement par un grand-parent²¹.
- **Particuliers employeurs** : en 2003, ils sont plus de 1,6 million à employer directement des salariés pour effectuer des tâches domestiques ou familiales, ce qui représente une progression de 4,8 % par rapport à 2002. 620 millions d'heures ont été travaillées ainsi pour le compte de particuliers, soit 80 % des heures effectuées dans le secteur des emplois familiaux. Les départements d'Ile-de-France mobilisent plus intensément l'emploi direct rémunéré en chèque emploi service que le recours à une offre structurée, dispensée par des organismes agréés²².
- **Structures associatives** : Plus de 6 000 associations adhérentes aux réseaux nationaux tels que l'UNASSAD (union nationale des associations de soins et services à domicile), l'UNADMR (union nationale d'aide à domicile en milieu rural), la FNAID (Fédération nationale d'aide et d'intervention à domicile), ADESSA (réseau des associations d'aide à domicile), Familles rurales, le COORACE (Coordination des Organismes d'Aide aux Chômeurs par l'Emploi) ou la FNARS (Fédération nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale), proposent des prestations de services à la personne. Le secteur associatif s'affirme comme l'acteur pionnier du développement des services à la personne, et le plus souvent sous forme d'aide aux personnes en difficulté (âgées, dépendantes ou handicapées) dès les années 1920. La plupart sont dénuées de finalité sociale tandis que 875 associations intermédiaires (chiffre 2004) mettent à disposition de particuliers, d'associations et d'entreprises, des personnes sans emploi et en situation d'exclusion pour des tâches clairement définies non couvertes par le secteur marchand local.
- **Entreprises des services à la personne** : La loi du 29 janvier 1996 a ouvert le secteur des emplois familiaux aux entreprises privées. Bien que très dynamique et tournée vers un public plus large que celui des associations (y compris les ménages aisés bien portants), leur activité reste moindre par rapport à celle des associations : 1,8 millions d'heures ont été travaillées en 2003, ce qui correspond

²¹ Source : DREES enquête « mode s de garde et d'accueil des enfants de moins de 7 ans », mai 2002.

²² Source : DARES mars 2005.



à une progression de 47 % par rapport à 2002 mais ne représente que 2 % des heures totales effectuées par les organismes prestataires. On dénombre aujourd'hui près de 500 entreprises privées, PME ou TPE. A ces structures s'ajoutent 1 107 entreprises d'insertion par l'économie et 255 entreprises de travail temporaire d'insertion (chiffres 2004). Ces dernières sont des entreprises de production de biens et de services dont l'activité est organisée spécifiquement pour faciliter la réinsertion de personnes sans emploi et rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières. Elles bénéficient d'une aide annuelle de l'Etat pour chaque poste de travail et d'une exonération des cotisations patronales de sécurité sociale et d'allocations familiales sur les salaires versés dans la limite du SMIC.

ENTREPRISES PRIVÉES, PRESTATAIRES DE SERVICES À LA PERSONNE

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Nombre d'entreprises privées....	85	128	197	238	296	412
Nombre de salariés.....	1 997	1 862	2 177	3 462	2 613	3 722
Nombre annuel d'heures.....	275 045	416 200	675 940	935 630	1 243 200	1 821 000
Champ : France métropolitaine – effectifs salariés au 31 décembre						

Source : DARES

- **Centres communaux d'action sociale**, pour partie regroupés au sein de l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS).
- **Grands groupes de l'économie sociale** (regroupant les mutuelles, les Caisses d'épargne, Crédit mutuel, Crédit coopératif, banque populaire..) ou **de l'économie privée lucrative** (Accor, AXA, Sodexho, Europ Assistance, Air Liquide santé, France télécom, Sagem, Adia,...).



L'EMPLOI À PARIS*

Les types d'employeurs	Nombre d'entités	Volume d'heures (millions)	Équivalents temps plein**	Évolutions
• Publics : ex. CASVP	20	-	364 titulaires	Stable
• Associations ↳ Prestataires ↳ Mandataires	40 % 60 %	<u>11 millions</u> 4,3 millions 6,7 millions	6 600 ETP 4 000 salariés 5 000 salariés	En baisse (cf. rapport d'activités de la FASSAD)
• Particuliers employeurs directs***	90 000	10 millions ?	23 000 salariés	A la hausse (existence de travail non déclaré)
• Entreprises	20		4 000 ETP (6 000 salariés)	Lent démarrage
Total estimé			50 000 ETP	

* Chiffres de 2001

** Base : 1 660 heures par an

*** Source : déclarations URSSAF (hors travail au noir)

**** Centre d'action sociale de la ville de Paris

Source : DDTEFP 75, FEPEM, Syndicat des entreprises de services à la personne (SESP), CASVP

Certains services sont proposés à la fois par le secteur public, associatif ou marchand en Europe.

L'exemple du soutien scolaire

- En France, le soutien scolaire peut être intégré à l'école sous forme collective (« étude »).
- En Finlande, le soutien scolaire est intégré à l'école, qui emploie des professeurs spécialisés à cette fin ; de même au Danemark, **l'école publique** offre de plus en plus un accueil au-delà des heures scolaires, avec une aide aux devoirs pour tous les élèves (cette aide est offerte par toutes les communes).
- En Italie, ce sont des organismes principalement de type **associatif**, qui prennent en compte les études après les cours et l'insertion sociale des enfants en difficulté (plus répandu dans le Nord) ; des entreprises privées (dont une très importante, la CEPU), qui proposaient jusqu'ici l'accompagnement des études supérieures, en individuel ou en groupe, offrent aujourd'hui le même service pour les enfants plus jeunes.
- En Espagne, les professionnels sont employés par des **entreprises** privées, les « Acadomia », et prennent en charge les enfants en groupes.

Source : Programme Leonardo 1999 (Union européenne)



**ANNEXE 4
LES MANDATAIRES ET PRESTATAIRES**

L'activité mandataire (aide au recrutement et à la gestion des salariés embauchés par des particuliers) représente 90 millions d'heures annuelles, réalisées par des associations mandataires (à 35 %) et par des organismes intervenant soit comme mandataires soit comme prestataire (à 65 %)²³. L'activité mandataire se concentre principalement autour de l'aide aux personnes âgées (62 %) et sur l'activité de ménage (26 %). 140 000 salariés sont recrutés et gérés par des organismes mandataires fin 2003.

L'activité prestataire (fourniture de prestations avec des moyens propres) représente 124 millions d'heures de travail, soit 60 000 emplois en équivalents temps plein (à 40 heures hebdomadaires). Ce type d'intervention progresse de 16 % par rapport à 2002 tandis que le nombre de salariés effectuant ces prestations n'a progressé que de 7 %. La durée moyenne des prestations par salarié augmente donc dans cette même période. L'assistance aux personnes âgées et le ménage constituent les deux principales activités prestataires comme pour les mandataires. Les salariés des organismes prestataires sont à 96 % des femmes, embauchées majoritairement sous CDI (à 78 %) à temps partiel.

RÉPARTITION DES ACTIVITÉS MANDATAIRES ET PRESTATAIRES (en %)

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Activité mandataire						
Ménage	25,5	23,7	22,8	25,1	25,6	28,0
Garde d'enfants	9,3	11,7	10,4	13,8	10,5	8,0
Assistance aux personnes âgées	64,5	62,9	65,7	59,6	61,9	62,0
Autres	0,7	1,7	1,2	1,6	2,0	3,0
Activité prestataire						
Ménage	39,4	41,8	38,1	39,3	36,1	36,0
Soutien scolaire	1,4	0,7	2,1	0,9	0,7	1,0
Garde d'enfants	4,3	2,5	2,1	2,5	1,8	2,0
Assistance aux personnes âgées	50,9	50,2	51,7	57,4	60,7	55,0
Autres	4,0	4,8	6,8	0,0	0,7	6,0

Champ : France métropolitaine

Source : Dares

²³ Source : DARES, mars 2005.

ANNEXE 5 LES PERSPECTIVES DE RECRUTEMENT

Au niveau national, on compte aujourd'hui 1 115 700 salariés dans ce secteur, dont 762 000 pour les services personnels et domestiques (dont plus de 600 000 sont des assistantes maternelles) et 353 000 pour les activités récréatives, culturelles et sportives.

Les métiers de services aux particuliers figurent parmi les professionnels les plus recherchés dans la région Ile-de-France : les employés de maison et assistantes maternelles notamment font partie des 15 métiers pour lesquels les projets de recrutement sont les plus élevés. Les agents de gardiennage et de sécurité, les aides soignants, les employés de maison et les assistantes maternelles figurent parmi les métiers pour lesquels les employeurs signalent des difficultés à recruter dans cette même zone géographique²⁴.

20,5 % entreprises de services d'Ile-de-France projettent de recruter dans les services collectifs, sociaux, personnels et domestiques, en particulier :

- 13 648 agents d'entretien,
- 7 163 animateurs socioculturels,
- 6 777 agents de gardiennage et de sécurité,
- 4 302 employés de maison et assistantes maternelles,
- 1 606 coiffeurs, esthéticiens, manucures,
- 276 jardiniers.

En Ile-de-France, les projets de recrutement principalement liés à une activité saisonnière progresserait de 42 % en 2005 dans les services collectifs, sociaux, personnels et domestiques. Près d'un tiers de ces intentions d'embauches sont formulées par des établissements des services opérationnels de type nettoyage ou sécurité (7 200 projets de recrutement ponctuels).

²⁴ Source : enquête Besoin en Main d'œuvre, avril 2005, Unédic-Assédic/GARP – Crédoc.



ANNEXE 6 LES DISPOSITIFS ACTUELS D'AIDES, DE SIMPLIFICATION ET D'AGRÈMENT

1) LES AIDES FINANCIÈRES ET FISCALES

a) Réduction d'impôt pour l'emploi d'un salarié à domicile

Peuvent bénéficier de cette réduction toute personne, fiscalement domiciliée en France, utilisant les services d'un salarié travaillant à temps complet ou partiel dans sa résidence principale ou secondaire située en France.

Les services pris en compte sont : garde d'enfants, soutien scolaire à domicile, présence auprès d'une personne âgée ou handicapée, garde malade (à l'exclusion des soins), ménage, courses, cuisine, repassage, chauffeur, entretien du jardin.

Les dépenses éligibles sont les sommes versées soit directement à un salarié, soit à un organisme agréé ou à un organisme à but non lucratif ou conventionné.

La réduction d'impôt est égale à 50 % des dépenses retenues dans la limite annuelle de 12 000 € (Loi de Finances pour 2005), soit une réduction maximale de 6 000 €.

Cas particulier des « hommes toutes mains » : pour toute prestation occasionnelle d'une durée maximale de 2 heures, ne demandant pas de qualification particulière, assurée exclusivement par une association ou entreprise agréée dans le cadre d'un abonnement mensuel, la réduction d'impôt est égale à 50 % des sommes engagées dans la limite de 480 € par an par foyer, soit une réduction maximale de 240 €.

b) Taux de TVA

Les associations, agréées ou non, sont exonérées de TVA.

Les entreprises de services à la personne agréées bénéficient du taux réduit de 5,5% (prévu jusqu'au 31 décembre 2005).

c) Complément libre choix du mode de garde

Remplacement des anciennes allocations versées pour la petite enfance par la PAJE

La prestation d'accueil du jeune enfant est mise en place depuis le 1er janvier 2004. En cas de naissance ou d'adoption à partir du 01/01/04, elle se substitue aux



allocations liées à la petite enfance c'est-à-dire l'APJE (allocation pour jeune enfant), l'AAD (allocation d'adoption), l'APE (allocation parentale d'éducation), l'AFEAMA (aide à l'emploi d'une assistante maternelle agréée et l'AGED (allocation de garde d'enfant à domicile).

Le versement d'une ou plusieurs de ces allocations est maintenu jusqu'au 1er janvier 2007, pour ceux qui en bénéficiaient avant le 01/01/04.

Le complément de libre choix du mode de garde de la prestation d'accueil du jeune enfant est attribué sous certaines conditions :

- être un ménage ou une personne seule :
- faire garder un enfant de moins de 6 ans,
- employer à domicile une ou plusieurs personnes pour assurer la garde d'au moins un enfant, ou une assistante maternelle agréée par le département,
- percevoir un minimum de revenus lié à l'activité professionnelle,
- en cas de garde par une assistante maternelle, verser une rémunération n'excédant pas, par enfant et par jour de garde, cinq fois la valeur du SMIC horaire (soit 7,61 € x 5 = 38,05 € depuis le 01/07/2004),
- et en cas garde à domicile, ne pas bénéficier de l'exonération des cotisations sociales dues pour la personne employée.

Le complément de libre choix du mode de garde varie selon qu'il s'agit d'un emploi direct ou par l'intermédiaire d'une association ou d'une entreprise :

- En cas d'emploi direct, le complément comprend :
 - une prise en charge partielle de la rémunération du salarié qui assure la garde de l'enfant. Cette prise en charge correspond à 85% du salaire net de la personne employée et des indemnités d'entretien de l'enfant en cas de garde par une assistante maternelle, dans la limite d'un plafond. Son montant mensuel varie en fonction de l'âge de l'enfant et des ressources du bénéficiaire (montants au 01/01/05) :
 - ⌘ pour un enfant de zéro à trois ans, il est de : 155 € au taux minimum, 362 € au taux maximum ;
 - ⌘ pour un enfant de trois à six ans, il est de : 78 € au taux minimum, 181 € au taux maximum.
 - une prise en charge des cotisations sociales variable selon qu'il s'agit de l'emploi d'une assistante maternelle agréée ou d'une garde à domicile.

Pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée, la totalité des cotisations est prise en charge si la rémunération versée n'excède pas, par enfant et par jour



de garde, cinq fois la valeur du SMIC horaire (soit 7,61 € x 5 = 38,05 € depuis le 01/07/2004).

Pour l'emploi d'une garde à domicile, la prise en charge est de 50 % des cotisations sociales, dans la limite d'un plafond mensuel (375 € jusqu'au 3ème anniversaire de l'enfant, 187,50 €, pour un enfant de 3 à 6 ans - Montants au 1er janvier 2005).

- En cas de recours à une association ou à une entreprise, le complément varie selon qu'il s'agit de l'emploi d'une assistante maternelle agréée ou d'une garde à domicile.
 - Pour l'emploi d'une assistante maternelle, le montant mensuel du complément est de (Montants au 1er janvier 2005) :
 - ⌘ pour un enfant de zéro à trois ans, 414 € au taux minimum, 620 € au taux maximum ;
 - ⌘ pour un enfant de trois à six ans, 207 € au taux minimum, 310 € au taux maximum.
 - Pour l'emploi d'un employé à domicile, le montant mensuel du complément est de (Montants au 1er janvier 2005) :
 - ⌘ pour un enfant de zéro à trois ans, 543 € au taux minimum, 750 € au taux maximum ;
 - ⌘ pour un enfant de trois à six ans, 271 € au taux minimum, 375 € au taux maximum.

d) Aide à domicile des handicapés

Une exonération totale de cotisations patronales de sécurité sociale pour l'emploi d'une aide à domicile est ouverte à toute personne :

- âgée d'au moins 70 ans,
- ou ayant à charge un enfant ouvrant droit au complément de l'allocation d'éducation spéciale,
- ou titulaire d'une pension d'invalidité, âgée de 60 ans au moins et obligée de recourir à l'assistance d'une tierce personne.
- dans l'obligation de recourir à l'assistance d'une tierce personne, titulaire, soit d'une pension de retraite du régime général (salarié...), soit de l'allocation compensatrice pour tierce personne, soit d'une majoration pour tierce personne (sans condition d'âge).



e) Allocation compensatrice pour tierce personne

Peuvent en bénéficier les personnes, en principe âgées entre 20 et 60 ans :

- susceptibles de justifier de la nécessité de l'aide d'une tierce personne pour les actes essentiels de la vie courante (se laver, marcher, s'habiller...),
- ayant un taux d'incapacité permanente est d'au moins 80 %,
- disposant de ressources n'excédant pas un plafond égal au montant de l'allocation augmenté de 7 100 € pour une personne seule, majorés de 3 551 € par enfant à charge (Plafonds pour la période de paiement du 1er juillet 2004 au 30 juin 2005).

Le montant de l'ACTP varie en fonction des besoins et de la façon dont ils sont pris en charge. Il peut être compris entre 386 € et 772 € par mois (montants au 1er janvier 2005).

L'allocation est attribuée à taux plein si l'état nécessite l'aide d'une personne pour la plupart des actes essentiels de la vie et si cela entraîne pour cette personne un manque à gagner (arrêt de travail par exemple).

Cette aide peut être fournie par une ou plusieurs personnes rémunérées, par l'entourage ou par le personnel de l'établissement d'hébergement.

f) Allocation personnalisée d'autonomie (APA)

Conditions pour en bénéficier :

- être âgé de 60 ans ou plus,
- être en situation de perte d'autonomie, nécessitant une aide pour les actes essentiels de la vie,
- pour les étrangers, résider de façon stable et régulière en France,

Le montant de l'APA est déterminé :

- en fonction des besoins relevés par le plan d'aide et de la nature des aides nécessaires (rémunération de l'aide à domicile, paiement de services rendus par des accueillants familiaux agréés, frais de transports éventuels...),
- en fonction des revenus (certaines ressources étant exclues du calcul).

Le montant maximum mensuel du plan d'aide s'élève à (montants au 1er janvier 2005) :

- 1 148,10 € en cas de classement en GIR 1 (première catégorie de la grille AGGIR),



- 984,08 € en GIR 2,
- 738,06 € en GIR 3,
- 492,04 € en GIR 4.

2) LE CHEQUE EMPLOI SERVICE : INSTRUMENT DE SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

Le chèque emploi service a été institué pour les emplois ou les activités concernant les tâches domestiques ou familiales exécutées au domicile des particuliers, par exemple par des femmes de ménage, des garde-malades ou des gardes d'enfant²⁵.

Il est distribué par les banques, les établissements de crédit, la Poste, la Banque de France. Le futur employeur demande à son établissement un chéquier service et lui signe une autorisation de prélèvement pour les cotisations sociales.

Le chèque service se compose d'un chèque qui sert à rémunérer le salarié et d'un volet social. Le chèque dispense des formalités d'embauche, du calcul des cotisations sociales, de l'émission d'un bulletin de paie et vaut contrat de travail quand la durée du travail ne dépasse pas 8 heures hebdomadaire ou quatre semaines consécutives dans l'année (sinon un contrat de travail doit être rédigé).

Le particulier qui recourt aux services d'un salarié pour un emploi familial doit lui verser par chèque service une rémunération au moins égale au SMIC horaire net, majorée d'une indemnité de 10% pour congés payés.

L'envoi des volets sociaux auprès de l'URSSAF de Saint-Etienne, qui gère nationalement ce système, doit intervenir au plus tard dans les quinze jours suivant le versement de la rémunération au salarié.

3) LES OUTILS DE SOLVABILISATION DE LA DEMANDE

a) L'aide du comité d'entreprise pour emploi familial

Les salariés peuvent bénéficier d'une aide du comité d'entreprise ouvrant droit à l'exonération des cotisations de sécurité sociale et de la taxe sur les salaires pour l'emploi d'un salarié à domicile²⁶.

S'il n'existe pas de comité d'entreprise, cette aide peut être versée directement par l'employeur.

L'aide s'élève au maximum à 1 830 € par année civile et par bénéficiaire. Les sommes versées excédant ce plafond ne bénéficient pas de l'exonération des cotisations de sécurité sociale et de la taxe sur les salaires.

²⁵ art. L.129-2 du Code du travail

²⁶ art. L.129-2-2 du Code du travail



b) Le titre emploi service

Dans le cadre de leurs activités sociales, les comités d'entreprise ou les entreprises elles-mêmes, les comités des œuvres sociales, les caisses de retraites, les mutuelles, les collectivités publiques, peuvent attribuer une aide financière, pour le paiement de prestations de service à domicile. Le titre emploi service constitue une forme particulière de cette aide financière exonérée de cotisations sociales dans les limites mentionnées ci-dessus²⁷.

C'est un dispositif analogue aux « titres restaurant ». Ils sont cédés aux utilisateurs pour un prix inférieur ou égal à leur valeur faciale, ou même à titre gracieux. Ils se présentent, comme dans le cas des " titres restaurant ", sous forme de carnet contenant plusieurs titres. Le titre emploi-service donne en outre droit à la réduction d'impôt sur le revenu, attachée aux emplois familiaux mais est soumis à l'impôt sur le revenu.

Ils ne peuvent être utilisés que pour le règlement d'activités familiales ou domestiques exécutées par des prestataires de services agréés (association ou entreprise : voir ci-dessous), seuls admis à réclamer la contre-valeur monétaire du titre emploi-service. Ainsi, l'utilisateur du titre emploi-service n'a pas de formalité à accomplir ni de contrat de travail à rédiger, puisqu'il n'est pas employeur de la personne qui effectue la prestation de service à son domicile. Il lui suffit de donner un ou plusieurs titres emploi-service en contrepartie du service rendu par le prestataire agréé.

Par arrêté du 13 septembre 1996, les ministères du Travail et du Budget ont habilité quatre émetteurs de titre emploi-service :

- Chèque déjeuner émet le Chèque Domicile ;
- Chèque restaurant émet le Chèque Logis Services ;
- Intertitres Banque Populaire émet le Ticket social ;
- Ticket Restaurant émet le Ticket Emploi Domicile.

4) L'AGREMENT POUR LES EMPLOIS FAMILIAUX

L'agrément est facultatif pour exercer l'activité de services à la personne, il ouvre toutefois de nombreux avantages, notamment celui d'ouvrir droit à des exonérations de charges sociales et de pouvoir recruter le salarié sous « CDD d'usage »²⁸.

Une association ou une entreprise agréée peut²⁹ :

²⁷ art. L.129-2-1 du Code du travail

²⁸ art. D.121-2 du Code du travail.

²⁹ circulaire ministérielle DGEFP du 6 août 1996.



- soit placer des employés familiaux auprès d'un particulier, dès lors employeur de l'employé de maison. Toutefois, l'association ou l'entreprise agréée prend en charge les formalités liées à l'emploi du salarié (rédaction du bulletin de paie, déclaration à l'URSSAF etc.) ;
- soit recruter des employés et les mettre à disposition d'un particulier ; l'association ou l'entreprise agréée est alors l'employeur de l'employé de maison, et le particulier le client de cette association ou de cette entreprise : il règle la prestation sur la présentation de la facture établie par le prestataire.
- soit proposer des prestations de services au domicile des particuliers. Clients de l'organisme, ceux-ci règlent la prestation sur présentation de la facture établie par l'association ou l'entreprise concernée.

Intérêt de l'agrément pour les usagers

En faisant appel à un organisme agréé, le particulier peut bénéficier des aides financières liées à l'emploi d'une personne à son domicile : réduction d'impôt, exonération des charges patronales. Pour payer le service rendu, le particulier peut utiliser l'aide financière de son comité d'entreprise et/ou des titres emplois service (mais non le chèque emploi service).

Conditions

Pour être agréées par l'Etat, les associations et entreprises de services aux personnes doivent consacrer exclusivement leurs activités (en dehors des associations intermédiaires) à des services aux personnes physiques à leur domicile (tâches ménagères ou familiales, soutien scolaire, garde d'enfants etc) ainsi qu'à des services favorisant le maintien à leur domicile des personnes âgées, handicapées ou dépendantes (aide à la mobilité dans l'environnement de proximité etc)³⁰.

Il existe deux types d'agrément :

- l'agrément simple,
- l'agrément qualité, obligatoire pour les organismes qui assurent des services de garde d'enfants de moins de 3 ans ou d'assistance aux personnes de plus de 70 ans, handicapées ou dépendantes.

Il est délivré pour un an renouvelable par le Préfet de Région pour l'agrément simple ou par le préfet de Département pour l'agrément qualité, sur avis de la DDASS. Il a une validité locale.

Modalités d'activité

L'embauche d'un salarié à domicile peut se faire soit directement, soit par l'intermédiaire d'une association ou une entreprise ayant fait l'objet d'un agrément.

³⁰ Art. L.129-1 du Code du travail.



ANNEXE 7 LES CONVENTIONS COLLECTIVES APPLICABLES

Selon l'activité en cause et selon que le salarié intervient au titre de l'activité prestataire, de l'activité mandataire (placement) ou selon la formule du chèque emploi service (embauche directe), il peut relever de l'un ou l'autre des statuts collectifs suivants (liste non exhaustive) :

- Convention collective des salariés du particulier employeur (employé de maison, emploi familial, repasseuse, dame de compagnie, garde-malade, cuisinier, femme de chambre, valet de chambre, lingère, secrétaire particulier, nurse, gouvernante, maître d'hôtel, chauffeur)³¹ ;
- Convention collective nationale des assistants maternels du particulier employeur³² ;
- Convention collective nationale de la coiffure³³ ;
- Convention collective nationale des établissements privés d'hospitalisation, de soins, de cure et de garde à but non lucratif³⁴ ;
- Convention collective nationale des fleuristes, de la vente et des services des animaux familiers³⁵ ;
- Convention collective nationale de travail des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées³⁶ ;
- Convention collective nationale de travail concernant les jardiniers et jardiniers-gardiens de propriétés privées³⁷ ;
- Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire³⁸ ;
- Convention collective nationale des entreprises de propreté³⁹ ;
- Convention collective de l'aide à domicile à but non lucratif non encore étendue.

³¹ CCN n° 3180 étendue par arrêté du 2 mars 2000 JORF 11 mars 2000

³² CCN n° 3317 étendue par arrêté du 17 décembre 2004 JORF 28 décembre 2004.

³³ CCN n° 3159 étendue par arrêté du 5 décembre 1980 JONC 21 décembre 1980.

³⁴ CCN n° 3198.

³⁵ CCN n° 3010 étendue par arrêté du 7 octobre 1997 JORF 21 octobre 1997.

³⁶ CCN n° 3116 mise à jour au 15 septembre 1976.

³⁷ CCN n° 3602 étendue par arrêté du 27 mai 1986 JORF 8 juin 1986.

³⁸ CCN n° 3301 étendue par arrêté du 23 février 2000 JORF 29 février 2000.

³⁹ CCN n° 3173 étendue par arrêté du 31 octobre 1994 JORF 5 novembre 1994.



ANNEXE 8 LES DIPLOMES ET LES TITRES

Ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité	Diplôme d'Etat « Auxiliaire de vie sociale » (DEAVS)	Dispositif VAE
	Technicienne de l'intervention sociale et familiale (TISF)	
Titre délivré par l'AFPA pour le ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité	Titre assistant de vie	Dispositif VAE
Ministère de la santé	Diplôme d'assistant social	
	Diplôme d'aide-soignant	
	Diplôme d'infirmier	
Ministère de l'éducation nationale	BEP carrière sanitaire et sociale	
	Bac professionnel « services »	
	CAP Petite enfance...	
Ministère de l'Agriculture	CAP agricole « services en milieu rural »	
	BEPA option services, spécialité « services à la personne »...	
FEPEM	Titre employé familial polyvalent	
	CQP assistant de vie et garde d'enfants	Dispositif VAE

