

Services à la personne

ENTREPRISES ET EMPLOIS

AGIR POUR REUSSIR

*

Les propositions du SESP
en faveur des services à la personne

50 premières mesures pour un PLAN SAP 3

Livre Blanc 2013 – 2014

NOTE D'INTENTION

Activités et emplois des services à la personne Les propositions des entreprises

En quelques années, plus de 29 000 structures de services à la personne ont été agréées par l'Etat. La très grande majorité de celles-ci a un statut d'entreprise¹. Un tel engouement pour l'initiative entrepreneuriale et pour nos métiers doit être salué. Il est l'affirmation concrète du désir d'entreprendre qui persiste en France, malgré les effets de la crise et des aléas des politiques publiques. Cet engouement qui s'exprime particulièrement envers les services à la personne est aussi la marque du dynamisme de nos métiers, tant dans l'opportunité qu'ils offrent à ceux qui veulent se lancer dans la création, la gestion et le développement de leur propre réussite qu'au regard du potentiel d'activités et d'emplois que ces métiers représentent.

Récemment qualifié de secteur de « nouvelle croissance », les services à la personne présentent le plus fort potentiel de créations d'emplois en France avec un besoin d'embauches évalué à près de 800 000 personnes d'aujourd'hui à l'horizon 2030². Dès les deux prochaines années, ce sont plus de 170 000 emplois qui pourraient être créés. Plus de quatre intentions d'embauches sur dix concernent les services à la personne³... Qui ne rêve pas de voir de telles perspectives se réaliser ?

L'optimisme devrait s'imposer. Le sentiment général est pourtant plus nuancé. Dans leur ensemble, les acteurs des services à la personne en France accusent le coup. Pour la première fois en 2011, l'activité a marqué le pas avec une baisse globale de 1,8 %. Une dégradation, nous le savons, qui aura été confirmée en 2012. Le volume d'heures déclarées par les particuliers employeurs est en recul de 3,8 % en un an (!) ; cela ne va pas mieux du côté du monde associatif dont l'activité poursuit une décrue qui se traduit par un recul de 3,2 % du nombre de salariés. Seules les entreprises voient leurs effectifs augmenter pour atteindre un solde positif de 16 %⁴.

Cette dynamique propre aux entreprises est bien entendu satisfaisante. La qualité d'adaptabilité, de réactivité et de créativité de nos entreprises n'est plus à établir. Chacun, pouvoirs publics comme investisseurs, a pu constater en quelques années leur capacité à mettre en œuvre des *process* vertueux de gestion et de management. Augmentation de la qualité du service grâce à un

¹ Les autres statuts : auto-entrepreneur, association.

² *Les secteurs de la nouvelle croissance : une projection à l'horizon 2030*, Centre d'analyse stratégique (services du Premier Ministre), janvier 2012.

³ *Repères et analyses statistiques*, Pôle Emploi, n°53, avril 2013.

⁴ *Les services à la personne en 2011 : une baisse globale de l'activité et de l'emploi*, Dares Analyses, n°25, avril 2013.

investissement lourd et constant en termes de formation professionnelle, mise en avant de labels et de certifications « qualité », ou encore constitution de réseaux sur tout ou partie du territoire national en sont les éléments les plus visibles. La signature, il y a quelques mois, de notre première Convention collective nationale venant sécuriser l'exercice de nos métiers que nous soyons chefs d'entreprise ou salariés et intervenants à domicile, est également une avancée qui était attendue de tous.

Le Syndicat des entreprises de services à la personne (SESP) a également été le promoteur actif des récentes signatures de conventions de la Fédération du service aux particuliers (FESP) avec l'Agence nationale d'amélioration de l'habitat (ANAH) et Cap Handéo. Ces engagements montrent l'énergie et la détermination que le monde de l'entreprise consacre à la structuration du secteur. Ils montrent également la qualité de la démarche responsable de la très grande majorité des chefs d'entreprise.

La dynamique des entreprises, constatée par les services du ministère sur l'année 2011, si satisfaisante qu'elle soit ne manque cependant pas d'interroger. Les entreprises, qui ne représentent aujourd'hui qu'une part mineure du secteur, peuvent-elles réussir seules ? Les discriminations dont elles font l'objet au profit des acteurs associatifs sont-elles juridiquement et économiquement soutenables ? Comment ne pas être inquiet de la baisse globale de l'activité ? La tendance s'est-elle inversée depuis 2011 ? Il est permis d'en douter lorsque l'on sait que plus de deux défaillances de structures sur trois sont le fait d'entreprises⁵. Il est permis d'en douter lorsque l'on constate que la moyenne de la part des entreprises de services à la personne en Europe est de 26 % quand elle est seulement de 3 à 6 % selon les métiers en France⁶. Il est enfin permis d'en douter au regard des difficultés rencontrées au quotidien par chacun de nous.

Pourtant, l'entreprise de services à la personne est vertueuse. Elle est vertueuse pour le salarié et l'intervenant à domicile, en les accueillant dans un cadre sécurisant et professionnalisant. Elle est vertueuse pour les finances publiques. Un euro investi en dépense fiscale par la puissance publique pour le secteur rapporte 1,9 euros aux finances publiques lorsque le service est réalisé via une entreprise, pour seulement 1,3 euros lorsque ce service est réalisé en direct et 1,6 euros lorsqu'il est fait appel à une association⁷. Elle est vertueuse pour les Français en développant la capacité d'intervention sur le secteur alors que les besoins en services à domicile ne sont aujourd'hui pas couverts par insuffisance de l'offre.

Pourtant l'entreprise est, depuis 2010, l'acteur le plus impacté par les changements de politiques publiques. Alors que plus de six entreprises sur dix ont moins de sept ans d'existence et que leur jeunesse les oblige à consolider leurs fondamentaux par un surcroît d'accès au financement, le secteur a subi pas moins de huit dégradations de son cadre fiscal !⁸

Alors que les besoins actuels en services à la personne sont loin d'être couverts et que les experts des ministères et de l'Union européenne leur prédisent une augmentation inédite, les acteurs du secteur sont-ils en France en position de relever le défi ? Multitude et hétérogénéité des structures, souvent isolées, cadre réglementaire inadapté à la triple contrainte d'une forte intensité de main d'œuvre, d'une faible marge et de la concurrence des prix bas du travail « au noir », mais aussi coût du travail fluctuant,

⁵ *Services des études statistiques et économiques*, DGCIS, septembre 2011.

⁶ *Ibid.*

⁷ *Services à la personne : bilan économique, enjeux de croissance et contribution des différents acteurs*, Olivier Wyman, septembre 2012.

⁸ Augmentation de la TVA de 5,5 % à 7 % (hors services aux personnes dépendantes), suppression de l'exonération dite « SAP », application du plafonnement général des avantages fiscaux au crédit d'impôt SAP, suppression de l'exonération de 15 points des cotisations patronales (impactant notamment l'activité mandataire), suppression du forfait des cotisations sociales, hausse du taux de TVA de 7 % à 19,6 % pour cinq métiers, hausse annoncée du taux intermédiaire de TVA de 7 % à 10 % au 1^{er} janvier 2014.

instabilité fiscale, baisse du pouvoir d'achat des ménages, impact des différences de réglementation entre types d'acteurs, difficultés de financement... les écueils sont nombreux.

En s'appuyant essentiellement sur la seule prédictibilité sociodémographique du taux de natalité et d'allongement de la vie, les prévisions méconnaissent trop souvent les autres critères dont dépend pourtant la création d'emplois : visibilité fiscale et réglementaire, pérennité des financements, tension sur le recrutement.

Un fort taux de natalité ne suffit pas à concrétiser automatiquement une réponse aux besoins de garde d'enfants. Une augmentation du nombre de personnes âgées en situation de perte d'autonomie nécessitant un accompagnement en services à leur domicile ne présente pas en soi un levier suffisant pour créer l'offre. La persistance du stress à l'école et de l'échec scolaire devraient pouvoir trouver une réponse facilitée en termes d'accès à l'aide aux devoirs individualisée à domicile. Quant aux tâches ménagères qui, comme chacun le sait, reposent en majeure partie sur les épaules des femmes, l'incantation à une meilleure répartition au sein de la famille et du couple trouverait un levier efficace dans la sauvegarde et le développement d'une offre largement démocratisée.

Le défi des services à la personne est, plus que jamais, de faire coïncider la courbe fortement ascendante des besoins sociétaux, sanitaires et sociaux, avec celle de la création de l'offre. Devant l'ampleur des besoins existants et annoncés, les entreprises apparaissent être les plus performantes pour le relever.

Nous sommes aujourd'hui à l'heure des choix.

Un potentiel d'emplois ne doit plus être confondu avec la création d'emplois. Une intention d'embauche reste une promesse jusqu'au jour du recrutement. Le 1^{er} secteur potentiel en besoin d'emplois doit avoir les moyens juridiques, réglementaires et fiscaux de réaliser son potentiel. L'entreprise de services à la personne, acteur le plus dynamique sur le front de l'emploi, doit être respectée dans son rôle d'insertion dans l'économie légale de personnes en déshérence professionnelle. L'entreprise doit être soutenue dans sa fonction d'intégrateur dans le monde du travail et de cadre d'acquisition et de développement de compétences professionnelles.

Les services à la personne méritent une attention toute particulière de la part des pouvoirs publics en ce qu'ils sont la seule réponse crédible :

- aux besoins sociétaux majeurs de notre époque ;
- à la pression sociale du non emploi et de son coût pour les comptes publics ;
- à l'insertion dans le monde du travail du premier potentiel d'emplois de l'économie française ;

Les entreprises du secteur doivent pouvoir compter sur un soutien actif et renouvelé des pouvoirs publics en ce qu'elles sont l'acteur le plus efficient en termes de :

- retour sur investissement de la dépense publique ;
- structuration de l'offre sur le territoire ;
- d'insertion dans le monde légal du travail et de recours à la formation professionnelle.

Les entreprises de services à la personne ne peuvent être exclues de tout ou partie du secteur - comme elle ne peuvent d'ailleurs être exclues du périmètre en cours de définition de l'économie sociale et

solidaire -, soit directement par quelque approche ou procédé protectionniste en faveur d'autres types d'acteurs, soit indirectement par l'alourdissement de charges et contraintes qui leur sont exclusives (assujettissement à la TVA, tarifs APA discriminants, exclusion de dispositifs publics, etc.) et qui les rend inexorablement moins compétitives, d'abord par rapport au coût du service réalisé « au noir », ensuite par rapport à des acteurs associatifs protégés du seul fait de leur statut ou d'une situation de proximité organique ou autre avec l'institution territoriale ou locale, par ailleurs bien souvent financeur.

Pour toutes ces raisons, nous avons demandé aux commissions « métiers » du SESP⁹ de réfléchir aux actions relevant de la décision publique qui permettraient aux entreprises de services à la personne de relever le défi de l'activité et de l'emploi qui se pose dès aujourd'hui aux services à la personne en France. De nombreux chefs d'entreprises et collaborateurs ont échangé sur leur connaissance du terrain, la vision de leurs métiers et de leurs évolutions, leurs attentes ainsi que les apports qui pouvaient être spécifiques aux entreprises en réponse au grand défi de l'offre - dans sa diversité et sa qualité - et de l'emploi. 50 mesures concrètes ont été dégagées. La synthèse en est proposée dans ce livre blanc.

Nous voulons croire que ces mesures préfigurent le cadre d'action nécessaire aux services à la personne pour les toutes prochaines années, dans le respect de ce qui fait notre richesse collective : la diversité des acteurs, l'appétence pour l'autre, le désir de réussir.

Maxime AIACH
Président de la FESP



Sandra KÜNTZMANN-BURGO
Présidente du SESP



⁹ Commissions : « garde d'enfants », « maintien à domicile », « soutien scolaire », « numérisap 2.0 », « entretien de la maison », « jardinage / petit bricolage », « services aux salariés », « formation professionnelle », « mandataires ».

Les propositions du SESP en faveur des services à la personne

Synthèse des 50 premières mesures d'un PLAN SAP 3

Une mesure immédiate et incontournable

Mesure 1 : créer une mission interministérielle en faveur des SAP

Partie 1

Un cadre fiscal et réglementaire stabilisé

Mesure 2.- Affirmer le maintien du taux de 50 % de la réduction / crédit d'impôt

Mesure 3.- Distinguer la fiscalité applicable aux SAP de celle des « niches fiscales »

Mesure 4.- Unifier le taux réduit de TVA

Mesure 5.- Stopper l'alourdissement des charges

Mesure 6.- Rétablir la déclaration forfaitaire de cotisations sociales

Mesure 7.- Maintenir le Complément mode de garde

Mesure 8.- Généraliser le CESU préfinancé et/ou la télégestion

Mesure 9.- Interdire toute mention publicitaire sur les CESU

Mesure 10.- Rétablir le Crédit impôt famille « entreprises » à la garde d'enfants

Mesure 11.- Etablir une grille nationale de tarif horaire pour l'APA

Partie 2

La lutte contre le travail au noir

Mesure 12.- Maintenir la capacité concurrentielle du travail légal

Mesure 13.- Informer des risques de non déclaration au fisc

Mesure 14.- Mettre en place le 1/3 payant pour les SAP

Mesure 15.- Informer sur le cadre fiscal et social des SAP

Mesure 16.- Inspection du travail : redéfinir le cadre du contrôle à domicile

Partie 3

Emploi, professionnalisation, attractivité des métiers

Mesure 17.- Signer une convention pluriannuelle pour l'emploi dans les SAP

Mesure 18.- Lancer la phase 2 du Plan national de développement de l'alternance

Mesure 19.- Permettre la progression du temps partiel

Mesure 20.- Etendre l'obligation d'entretien de recrutement en « face à face »

Mesure 21.- Créer le passeport médical « SAP »

Mesure 22.- Reconnaître l'expérience des auxiliaires de puériculture

Mesure 23.- Passer de 2 500 à 5 000 apprentis aux métiers des SAP

Mesure 24.- Réserver à l'apprentissage la taxe d'apprentissage

Mesure 25.- Rétablir la prime à l'embauche dans les SAP

Mesure 26.- Rétablir la prime d'accompagnement tutoral dans les SAP

Mesure 27.- Promouvoir le e-learning

Mesure 28.- Réduire le nombre de qualifications professionnelles

Mesure 29.- Créer des passerelles entre les qualifications professionnelles

Mesure 30.- Ouvrir la formation aux intervenants en mode mandataire

Mesure 31.- Créer un agrément des intervenants directs auprès du public fragile

Mesure 32.- Prendre en compte les frais de déplacement dans la tarification APA

Mesure 33.- Reconnaître une équivalence BAFA pour l'expérience professionnelle à domicile

Mesure 34.- Garde à domicile : étendre l'agrément SAP jusqu'aux 6 ans de l'enfant

Partie 4

Reconnaissance de l'entreprise de SAP

Mesure 35.- Créer un statut de l'entreprise de SAP

Mesure 36.- Stabiliser la fiscalité

Mesure 37.- Différencier intermédiation et mandataire

Mesure 38.- Créer une délégation de service public « SAP »

Mesure 39.- Ouvrir le FSI aux entreprises de SAP

Mesure 40.- Créer un agrément national « SAP »

Mesure 41.- Prendre en compte les activités de main d'œuvre dans les effets de seuils

Mesure 42.- Adopter une base forfaitaire pour le calcul de la complémentaire santé

Mesure 43.- Ouvrir le CDD d'usage aux entreprises prestataires

Mesure 44.- Créer une banque de données commune aux structures de garde d'enfants

Mesure 45.- Intégrer les entreprises dans les expérimentations de maintien à domicile

Mesure 46.- Attribuer un code Naf spécifique aux SAP

Mesure 47.- Répertorier l'offre de garde à domicile sur le site www.mon-enfant.fr

Mesure 48.- Inscrire dans la loi le devoir d'exhaustivité de l'information sur l'offre

Mesure 49.- Reconnaître la qualité de domicile en établissement

Mesure 50.- Promouvoir la certification de services

*

Une mesure Immédiate et incontournable

Mesure 1- Créer une mission interministérielle en faveur des SAP

Constat :

Conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale, égalité entre les hommes et les femmes, lutte contre l'échec scolaire, accompagnement des personnes fragiles à leur domicile...

- **mais aussi**, dynamique technologique par le rapprochement des prestataires de service et des concepteurs d'outils nouveaux et performants appliqués au logement ;
- **mais aussi**, rapprochement entre action publique et initiative privée sans lequel le défi de l'augmentation des besoins ;
- **mais aussi encore**, besoin de soutien et d'accès aux financements, nécessité de rassurer les investisseurs et les acteurs à forte capacité de structuration, pour faire vivre les entreprises et leur permettre de passer le cap de la TPE et de la PME, leur permettre de croire et d'investir dans le secteur en développant l'offre tout en assurant la meilleure qualité, en se développant sur les territoires, en créant des agences, des réseaux, des emplois, en harmonie avec la diversité des acteurs pour que, ensemble, le défi de l'augmentation de l'offre puisse être relevé ;
- **mais aussi encore et bien sûr**, attractivité des métiers et insertion dans la vie active au service des autres, particulièrement auprès des plus fragiles d'entre nous...

Le secteur des services à la personne est passionnant. Les enjeux sociétaux de premier plan auxquels ils répondent, ainsi que leur potentiel d'emplois encore manifestement sous exploité nécessitent pourtant, aujourd'hui plus que jamais, un engagement fort et déterminé de la part du gouvernement. Huit ans après le lancement d'un premier plan de structuration du secteur, notamment par son ouverture aux entreprises, il est nécessaire de renouveler le discours des

institutions concernées pour donner un souffle nouveau au secteur, à ses acteurs économiques et sociaux.

Seule une action déterminée du gouvernement est capable de porter vers le haut le premier secteur encore créateur d'emplois en France pour lui permettre de réaliser un potentiel de plus de 170 000 emplois à créer d'ici 2016¹⁰. C'est la raison pour laquelle, les entreprises de SAP souhaitent la création d'une mission interministérielle consacrée aux acteurs des services à la personne dans le respect de leur diversité, de leurs intérêts communs et de leurs complémentarités.

Seule une approche interministérielle du secteur des SAP est capable de répondre à la transversalité des besoins des Français dans leur quotidien, à la transversalité par nature d'un secteur qui compte vingt-et-un métiers, trois branches professionnelles, trois modes d'intervention, et où une grande part de ses salariés sont « multi-branches ».

En résumé, l'approche interministérielle est seule capable de :

- consolider les acteurs dans leur diversité pour que celle-ci soit et reste une richesse et une chance pour tous ;
- permettre de redonner confiance aux porteurs de projets, créateurs et investisseurs, mais aussi salariés, intervenants et aux 4,5 millions de ménages qui, en France font appel chaque année aux services à la personne ;
- poser le cadre d'un **PLAN SAP 3** sans lequel aucun acteur ne sera en mesure, individuellement ou collectivement, de relever le défi du service à domicile auquel chacun est d'ores et déjà confronté.

Cette mesure permettrait :

- au gouvernement :
 - d'exprimer de façon forte son ambition tant en termes de réponses à apporter aux Français face à leurs besoins d'accompagnement dans leur quotidien qu'en termes de lutte sur le front de l'emploi ;
 - d'apporter un souffle nouveau et rassembleur, par-delà les intérêts catégoriels et les périmètres propres à chaque ministère, administration et institution publique, en faveur de la structuration économique et qualitative du secteur, à laquelle participent de façon active et déterminée les entreprises ;
- aux Français de disposer d'une offre de service, en qualité et en quantité, en adéquation avec l'évolution de leurs besoins ;
- aux entreprises de s'inscrire pleinement et de façon déterminée dans le cadre d'une action partagée avec les pouvoirs publics, ambitieuse et de grande ampleur.

¹⁰ Les secteurs de la nouvelle croissance : une projection à l'horizon 2030, Centre d'analyse stratégique, janvier 2012.

Partie 1

Un cadre fiscal et réglementaire stabilisé

Mesure 2.- Affirmer le maintien du taux de 50 % de la réduction / crédit d'impôt

Constat :

Les entreprises de services à la personne souffrent des multiples effets d'annonce et phénomène d'anticipation que l'actualité et le débat annuel sur les finances publiques font peser sur le secteur. Sur douze mois de l'année, trois sont occupés par d'intempestives prises de paroles parlementaires et gouvernementales sur les « niches fiscales » et autres dispositifs destinées à soutenir l'activité, l'emploi, l'accès au logement, etc. Les confusions entre dispositifs sont nombreuses, les amalgames aussi.

Ces situations favorisent les phénomènes d'anticipation à la baisse du recours aux services, voire les renoncements aux services de la part d'un public désorienté. Ainsi, une prise de parole forte et déterminée des pouvoirs publics pour affirmer la pérennité du cadre fiscal du secteur est absolument nécessaire.

Cette mesure permettrait :

- aux entreprises de retrouver la confiance ;
- aux publics d'être mieux informés et rassurés ;
- aux pouvoirs publics d'établir une relation de confiance renouvelée avec les acteurs économiques du secteur.

Mesure 3.- Distinguer la fiscalité applicable aux SAP de celle des « niches fiscales »

Constat :

Les services à la personne répondent aux grands enjeux sociétaux contemporains : conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle, égalité entre les hommes et les femmes, lutte contre l'échec scolaire, réponses sanitaires et sociales face à l'isolement et la fragilité des personnes en situation de perte d'autonomie, etc. Plus de 4,5 millions de ménages font appel chaque année aux services à domicile¹¹. Le secteur est également le premier levier d'insertion professionnelle en étant le secteur économique le plus créateur d'emplois en France depuis plusieurs années ; les entreprises présentent sur ce point le meilleur rapport en étant le seul acteur à résister encore à la crise avec un taux d'embauches de 16 %¹². Cette double qualité de réponses sociétales et de lutte sur le front de l'emploi est mal prise en compte par les pouvoirs publics. Les débats parlementaires, particulièrement lors des discussions relatives au PLF et au PLFSS, sont autant d'occasion d'amalgames et de rapprochements abusifs de la fiscalité des SAP adaptée à leurs contraintes spécifiques avec les avantages fiscaux propres à certains dispositifs financiers, bancaires ou encore immobiliers. De par l'ampleur de ses enjeux et ses résultats en termes d'offres sociétales et sur le front de l'emploi, la fiscalité appliquée aux SAP ne peut être confondue avec celle d'outils strictement financiers.

Cette mesure permettrait :

- aux pouvoirs publics de clarifier la notion de « niches fiscales » et de protéger les fondamentaux des acteurs massivement créateurs d'offres et d'emplois pour le plus large public ;
- aux entreprises de bénéficier d'un discours réaffirmé sur les fondamentaux du secteur et de leur activité.

Mesure 4.- Unifier le taux réduit de TVA

Constat :

L'introduction de taux de TVA différenciés selon les métiers complexifie la pratique au quotidien de certaines entreprises dont celles agissant en multi-services ou délivrant plusieurs types de services auprès de publics relevant de dispositifs de financement spécifiques¹³ en ce qu'elle impose un traitement comptable spécifique. Plus largement, la complexité fiscale selon les types de services nuit aux logiques de rapprochement entre entreprises.

Cette mesure permettrait :

- aux entreprises de disposer d'une nécessaire visibilité sur leur cadre financier et d'investir.

¹¹ Tableau de bord statistique du secteur et portraits d'acteurs, Baromètre BIPE / ANSP, mars 2012.

¹² Les services à la personne en 2011 : une baisse globale de l'activité et de l'emploi, Dares Analyse, n°025, avril 2013.

¹³ Allocataires de l'APA, de la PCH, etc.

Mesure 5.- Stopper l'alourdissement des charges

Constat :

Coup sur coup, avec la signature en septembre 2012 de la Convention collective nationale des entreprises de SAP et la transposition de l'Accord national interprofessionnel (ANI) dans le cadre de la loi de sécurisation de l'emploi en avril 2013, les entreprises de SAP voient leurs charges augmenter très fortement par la mise en œuvre simultanée d'une complémentaire « prévoyance » et d'une complémentaire « santé ». Si elles ne contestent pas ces aménagements, les entreprises souhaitent cependant pouvoir disposer du temps nécessaire pour en absorber les effets en termes d'augmentation du coût du travail. De nouvelles hausses de charges à moyen ou court terme seraient extrêmement difficiles à surmonter et mettraient en péril la pérennité même des structures et des emplois.

Cette mesure permettrait :

- aux entreprises d'absorber le coût des complémentaires ;
- aux pouvoirs publics de ne pas obérer plus encore la capacité concurrentielle des entreprises face au « travail au noir ».

Mesure 6.- Rétablir la déclaration forfaitaire de cotisations sociales

Constat :

La suppression de l'option forfaitaire sur la base du smic pour la déclaration des cotisations sociales du particulier employeur (Plfss 2013) aura eu pour triple effet une réduction de 29 millions d'heures de services à domicile déclarés avec pour corollaire la destruction de 41 000 emplois dès le premier trimestre et d'un manque à gagner de 173 millions d'euros pour les comptes de la sécurité sociale¹⁴.

Cette mesure permettrait :

- aux finances publiques : le retour de la performance fiscale liée à l'augmentation du volume d'activités déclaré d'activités par les particuliers employeurs ;
- aux salariés et intervenants à domicile de retrouver un plus grand pouvoir d'achat ;
- aux entreprises mandataires de retrouver un niveau de compétitivité adapté aux contraintes des services à la personne (faibles marges, prix bas de la concurrence de l'économie illégale) ;
- aux particuliers employeurs de financer/déclarer l'intégralité de ses besoins en services à domicile.

¹⁴ Services à la personne : pourquoi ça ne marche pas mieux ?, Oliver Wyman, illustration 1 p.17, juillet 2013.

Mesure 7.- Maintenir le Complément mode de garde

Constat :

Le complément mode de garde (CMG) est une prise en charge partielle par la CAF des frais de garde des enfants au domicile des familles¹⁵. Cette aide bénéficie actuellement à plus d'un million de familles qui ont recours à près de 460 000 assistantes maternelles et gardes d'enfants à domicile¹⁶. Cette aide a contribué à l'augmentation du taux d'activité professionnelle des femmes, au maintien d'un taux élevé de fécondité en France, au recul du taux de travail non déclaré, à diminuer la pression sur les besoins en accueil collectif du jeune enfant. Une altération du montant ou des plafonds du CMG se traduirait par une réduction du volume des heures de garde déclarées. Cela constituerait une perte pour les femmes désireuses de poursuivre leur carrière professionnelle, pour les entreprises de garde à domicile et leurs salariés qui verraient leur taux d'activités baisser, pour les finances publiques avec une diminution des recettes fiscales liées à l'activité.

Cette mesure permettrait :

- aux entreprises de disposer d'une plus grande visibilité sur leur cadre fiscal ;
- aux pouvoirs publics de donner un signal fort d'encouragement aux acteurs des métiers de la garde d'enfants à domicile.

Mesure 8.- Généraliser le CESU préfinancé et/ou la télégestion

Constat :

Le Chèque emploi service universel (CESU) et la télégestion permettent le contrôle de l'effectivité de la prestation et de la dépense publique. Ainsi, le financeur est en mesure de s'assurer du bon usage des allocations¹⁷, conformément au plan d'aides établi par les services sociaux des conseils généraux au profit des personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie.

Cette mesure permettrait :

- aux pouvoirs publics et aux collectivités territoriales de s'assurer de l'effectivité de réalisation des plans d'aide, notamment en évitant la sous consommation ou une consommation détournée de son objet.

Mesure 9.- Interdire toute mention publicitaire sur les CESU

Constat :

De nombreux conseils généraux indiquent sur les CESU les logos et coordonnées des prestataires associatifs, en dépit des règles de libre choix du prestataire par les bénéficiaires du service et de libre concurrence entre acteurs du secteur. Afin de rétablir l'exercice de ces principes et garanties, toute mention publicitaire doit être interdite sur les CESU.

Cette mesure permettrait :

¹⁵ Ou à celui de l'assistante maternelle.

¹⁶ Acooss, 2011.

¹⁷ Allocation personnalisée autonomie (APA), Prestation de compensation du handicap (PCH).

- aux allocataires de l'APA ou de la PCH d'exercer librement leur droit de choix des prestataires intervenant à leur domicile ;
- aux entreprises de ne pas être discriminées par des pratiques illégales.

Mesure 10.- Rétablir le Crédit impôt famille « entreprises » à la garde d'enfants

Constat :

Jusqu'en 2010, les entreprises, dans le cadre d'une politique de soutien à la parentalité et d'égalité entre les hommes et les femmes, pouvaient déduire de l'impôt sur les sociétés une part des frais de garde d'enfants en urgence pris en charge par l'entreprise. Ce dispositif a été supprimé au bénéfice d'une orientation du dispositif vers les seuls modes de garde collectifs dont les crèches d'entreprises, et vers le recours au CESU. Or, cette mesure permettait de répondre aux besoins des salariés ayant besoin de services de garde à domicile, notamment en complément d'un autre mode de garde, l'entreprise s'engageant dans une prise en charge partielle du coût du service.

Cette mesure permettrait :

- aux pouvoirs publics de solliciter l'initiative des employeurs pour soutenir la conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle des salariés, mais aussi d'améliorer la solvabilité des familles face aux frais de garde de leurs enfants dans les situations d'urgence.

Mesure 11.- Etablir une grille nationale de tarif horaire pour l'APA

Constat :

Dans le cadre de la prise en charge des services liés aux allocataires de l'APA, chaque conseil général établit sa propre grille de tarification sans lien avec les tarifs en cours dans les autres départements, y compris limitrophes. Par ailleurs, les conseils généraux font coexister deux tarifs établis en fonction des régimes des structures prestataires : autorisées ou agréées. Or, dans « la majorité des cas, le tarif de référence pour le secteur agréé est très nettement inférieur au tarif des services autorisés. »¹⁸ Cette situation de discrimination à l'égard des structures agréées par l'Etat, qui sont par ailleurs essentiellement des entreprises, ne trouve aucune justification, ni légale ni dans la pratique, les services d'aide à domicile quel que soit leur statut (agréés ou autorisés) présentant une structure de coûts très homogène. Afin de mettre fin à ces discriminations illégales, il est nécessaire d'établir une grille de tarification nationale.

Cette mesure permettrait :

- aux acteurs de bénéficier des mêmes conditions d'exercice ;
- aux bénéficiaires d'exercer plus librement son choix du prestataire.

¹⁸ Mission relative aux questions de tarification et de solvabilisation des services d'aide à domicile en direction des publics fragiles, Igas / Igf, octobre 2010, § 130.

Partie 2

La lutte contre le travail au noir

Mesure 12.- Maintenir la capacité concurrentielle du travail légal

Constats :

Les services à la personne subissent la concurrence directe du recours au travail « au noir » qui représente une offre illégale et à bas coût pour le bénéficiaire du service. Selon les métiers, le recours des ménages à l'activité non déclarée couvre de 30 à 70 % de l'activité globale¹⁹. Pour autant, grâce aux vertus du mécanisme de la réduction / crédit d'impôt applicable au secteur, les ménages souhaitant bénéficier de cet avantage sont dans l'obligation de déclarer les heures de service effectuées à leur domicile. Les autres dispositions fiscales participent à la réduction du coût du service légal, permettant ainsi aux entreprises de maintenir leur activité. Il convient dès lors avant l'adoption de toute nouvelle mesure normative ou fiscale concernant les services à la personne de s'interroger sur leur impact au regard de la capacité concurrentielle de l'activité légale par rapport à la réalité de l'offre illégale du travail « au noir ».

Cette mesure permettrait :

- aux pouvoirs publics de favoriser la pérennité de l'activité légale ;
- aux entreprises de maintenir leur capacité concurrentielle face à l'activité concurrentielle illégale.

Mesure 13.- Informer des risques de non déclaration au fisc

Constats :

Premier vecteur de lutte contre le travail « au noir » l'activité légale liée aux services à la personne a permis de réintégrer dans le champ de l'économie formelle un grand nombre de

¹⁹ Voir notamment : *Le travail non déclaré en France*, TNS Sofres, Baromètre des services à la personne (Vague 3), 2008.

personnes travaillant jusqu'alors « au noir ». Pour autant et selon les métiers concernés, l'économie illégale représente encore 30 à 70 % de l'activité. L'effort de la lutte contre cette concurrence déloyale et illégale aux entreprises de SAP passe par l'information des particuliers sur les risques qu'ils encourent et qu'ils font encourir à leurs salariés, en les employant sans les déclarer. Combien d'entre eux savent qu'ils risquent des sanctions non seulement financières, mais aussi pénales ? La pratique de l'emploi non déclaré qui se maintient en parallèle à l'action des entreprises, doit être combattue au profit des salariés, des acteurs agissant dans le cadre légal et des finances publiques.

Cette mesure permettrait :

- aux intervenants à domicile non déclarés de ne plus être en situation de risque social et économique ;
- aux particuliers employeurs d'être informés, responsabilisés et protégés face aux risques juridiques ;
- aux pouvoirs publics :
 - de lutter contre la précarité au travail ;
 - d'optimiser les recettes fiscales et sociales.
- aux entreprises de ne plus être confrontée à la concurrence déloyale du travail « au noir ».

Mesure 14.- Mettre en place le 1/3 payant pour les SAP

Constat :

Le dispositif de la réduction / crédit d'impôt mis en œuvre en France²⁰ favorise l'accès aux SAP au plus grand nombre de ménages. Pour autant, son mécanisme mobilise 50 % du montant du prix de la prestation jusqu'à l'échéance fiscale suivante, ce qui présente l'inconvénient, particulièrement pour les ménages modestes, d'obérer leur pouvoir d'achat. Un système de 1/3 payant éviterait ce frein au recours aux services pour des personnes et des familles qui pourtant en nécessitent le besoin, tel que cela a été mis en place en Suède²¹. L'avantage fiscal prend ainsi effet dès le paiement de la prestation.

Cette mesure permettrait :

- aux bénéficiaires du service de bénéficier de l'avantage fiscal dès le paiement de la prestation et ainsi de préserver son pouvoir d'achat ;
- aux pouvoirs publics de se doter d'un outil supplémentaire de lutte contre le travail « au noir » ;

Mesure 15.- Informer sur le cadre fiscal et social des SAP

Constat :

Les multiples modifications réglementaires et fiscales du secteur et la remise en cause lors de nombreux débats parlementaires de tout ou partie du périmètre des vingt-et-uns métiers du

²⁰ 50 % du prix de prestation du service, plafonné à 10 000 € annuels.

²¹ Etude sur les services à la personne dans sept pays européens, DGCIS, novembre 2011.

secteur rendent complexe et aléatoire la perception des Français sur la persistance ou non des avantages liés au recours aux services à la personne. Des phénomènes d'anticipation sont constatés allant jusqu'à des renoncements aux services et altérant l'équilibre financier de nombreuses entreprises. Pour contrer ces causes de désinformation des ménages autant que de fragilisation des entreprises, il convient de mettre en œuvre des actions d'informations appuyées sur des supports officiels. Ainsi, un message de rappel des avantages fiscaux liés aux SAP pourrait être inscrit sur le formulaire de déclaration d'impôt. L'information serait déclinée sur les supports d'information grand public du ministère des Finances.

Cette mesure permettrait :

- aux ménages d'être informés via une source officielle et incontestable.

Mesure 16.- Inspection du travail : redéfinir le cadre du contrôle à domicile

Constat :

Les contrôles à domicile se heurtent à une restriction légale aujourd'hui insurmontable pour l'inspection du travail²², et pourtant inadaptée aux situations de travail dissimulée. Outre l'illégalité de ces relations de travail, l'inaction des services de l'Etat laisse perdurer les risques encourus par le salarié et son employeur à domicile. Cet empêchement de l'action de contrôle, et l'absence dans les faits de sanction, constituent une incitation à la fraude. Par ailleurs, la pérennité de ces situations inscrit une concurrence illégale et déloyale dans la durée, particulièrement préjudiciable aux intérêts du salarié, aux comptes de la Nation et à l'équilibre économique des entreprises. Simultanément à l'information délivrée auprès des particuliers sur les risques encourus en cas de travail dissimulé, il est souhaité une redéfinition du mode d'action des contrôles à domicile.

Cette mesure permettrait :

- aux salariés d'être mieux protégés ;
- aux pouvoirs publics d'exercer leur mission de régulateur ;
- aux entreprises d'intervenir sans préjudice d'un acteur illégal.

²² Article L.8113-1 du code du travail : « [...] lorsque les travaux sont exécutés dans des locaux habités, les inspecteurs et contrôleurs du travail ne peuvent y pénétrer qu'après avoir reçu l'autorisation des personnes qui les occupent. »

Partie 3

Emploi professionnalisation attractivité des métiers

Mesure 17.- Signer une convention pluriannuelle pour l'emploi dans les SAP

Constat :

L'instabilité fiscale nuit à l'activité et à l'emploi. Pour autant, les objectifs d'efficience budgétaire imposent une bonne connaissance des coûts et apports relatifs aux activités économiques soutenues fiscalement. Les services à la personne n'échappent pas à cette nécessité. Le système actuel de révision annuelle de la fiscalité applicable aux SAP ne permet pas la stabilité dont ont besoin les entreprises et, au-delà, l'ensemble des acteurs du secteur. Une convention pluriannuelle entre l'Etat et les fédérations d'employeurs représentatives du secteur permettrait de conditionner l'avantage fiscal à la création d'emploi et la qualité des services.

Cette mesure permettrait :

- aux pouvoirs publics et aux employeurs de disposer d'une visibilité adaptée aux contingences socio-économiques des SAP ;
- aux entreprises de renforcer leur capacité de négociation avec les investisseurs et financeurs privés ;
- aux demandeurs d'emplois d'obtenir une chance supplémentaire de s'insérer professionnellement.

Mesure 18.- Lancer la phase 2 du Plan national de développement de l'alternance

Constat :

Avec plus de 1 500 nouveaux jeunes entrés en apprentissage sur les métiers des SAP en deux ans, le succès de la phase 1 du Plan national de développement de l'Alternance dans les SAP (PNDA 2010-2012)²³, invite à engager sans tarder la phase 2 par deux nouveaux programmes en faveur, d'une part, du renforcement de la capacité des SAP à embaucher des jeunes et, d'autre part, de l'amélioration de l'information entre les besoins en recrutement et les compétences disponibles jusqu'alors « volatiles ». Alors que le secteur des SAP présente le plus fort potentiel de créations d'emplois en France, les employeurs accusent une difficulté au recrutement en termes de mises en relation, les demandeurs d'emplois se dirigeant insuffisamment vers les métiers des SAP. Cette situation est la conséquence d'un manque de « lieu unique », référencé et largement connu des professionnels et du public, collectant les offres d'emplois et les rendant disponible au plus grand nombre de façon simple et lisible. Le programme, piloté par la FESP, consisterait à créer une « bourse à l'emploi et de stages » à destination des responsables de structure et des jeunes. Cette création serait accompagnée par un site internet grand public dédié.

Cette mesure permettrait :

- aux jeunes de disposer de compétences professionnelles ;
- aux pouvoirs publics d'agir pour l'emploi et l'accompagnement professionnel des jeunes ;
- aux employeurs d'embaucher.

Mesure 19.- Permettre la progression du temps partiel

Constats :

La loi relative à la sécurisation de l'emploi impose une durée minimale de 24 heures hebdomadaire pour les salariés à temps partiel²⁴. Cette disposition est totalement inadaptée au secteur des services à la personne, où la durée moyenne hebdomadaire du travail des salariés est à 11 heures²⁵. Cette mesure ne prend pas en compte la dynamique de création des emplois dans le secteur qui repose sur le développement de nouveaux marchés sur de nouveaux territoires et / ou sur des demandes fractionnées et fluctuantes. Il est essentiel de permettre aux entreprises, par ailleurs seul acteur présentant un solde positif de créations d'emplois dans les SAP en 2011²⁶, de fixer une durée minimale de travail soutenable et d'organiser les conditions d'une progressivité de ces durées de travail dans le temps. Le gouvernement doit favoriser le dialogue entre les partenaires sociaux en les accompagnant dans la recherche d'un compromis vertueux pour tous.

Cette mesure permettrait :

- aux entreprises de continuer d'embaucher pour répondre à la demande des bénéficiaires ;
- aux salariés à temps partiel de pouvoir poursuivre leur métier.

²³ Organisée sous l'égide de l'Agence nationale de services à la personne et pilotée par la FESP.

²⁴ Loi n° 2013-504 du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi, article 12.

²⁵ *Les services à la personne en 2011*, Dares Analyses, avril 2013, n° 025.

²⁶ *Ibid.*

Mesure 20.- Etendre l'obligation d'entretien de recrutement en « face à face »

Constat :

Parce qu'elle ne remplit pas les exigences de qualité inhérente à des services rendus à domicile²⁷, l'intermédiation à distance via l'Internet présente des risques tant pour le bénéficiaire du service que pour la personne proposant ses services. Le cahier des charges de l'agrément « services à la personne » délivré par les autorités publiques²⁸ dresse la liste des obligations inhérentes à la sélection et au recrutement des intervenants à domicile. Ces exigences de qualité sont respectées par les entreprises prestataires et mandataires. En revanche, les sites Internet de simple intermédiation y échappent. Il convient de rendre l'entretien de recrutement en face à face obligatoire pour toutes les activités, quel que soit le bénéficiaire et quel que soit le mode de recours. Cette mesure est indispensable pour pouvoir vérifier l'identité de l'intervenant, ses compétences et ses aptitudes et sécuriser la prestation, les services à la personne se déroulant dans la sphère privée.

Cette mesure permettrait :

- aux pouvoirs publics d'harmoniser les exigences de qualité sur l'ensemble des acteurs intervenant dans la mise en relation entre le demandeur de service à domicile et l'intervenant ;
- aux entreprises mandataires et prestataires de ne pas être pénalisées par des exigences certes nécessaires mais qu'elles sont seules à respecter ;
- aux sites d'intermédiation d'entrer dans une démarche qualitative adaptée au niveau d'exigence requis par les services rendus au domicile d'un client ou d'un particulier employeur.

Mesure 21.- Créer le passeport médical « SAP »

Constat :

Le secteur est constitué de trois branches professionnelles, chacune autonome au regard de la médecine du travail, alors même de près de trois salariés des services à la personne sur quatre sont multi-employeurs²⁹. Les salariés du secteur suivis par la médecine du travail sont souvent les mêmes, plus de huit salariés sur dix n'étant malheureusement jamais vu par les organismes de prévention et de suivi de la santé au travail, alors même que tous les employeurs du secteur ont l'obligation d'adhérer à un centre de médecine du travail. Instaurer un « passeport médical » permettrait aux salariés de maîtriser leur suivi médical et au secteur de participer à l'amélioration de la prévention et de suivi de la santé au travail.

Cette mesure permettrait :

- aux pouvoirs publics de :

²⁷ Arrêté du 26 décembre 2011, Cahier des charges de l'agrément des services à la personne, partie III, art. 31 : « Chaque candidat est reçu physiquement par le gestionnaire ou par l'encadrant pour un entretien d'embauche permettant d'apprécier ses motivations, ses compétences et aptitudes, sa qualification et son expérience professionnelle. »

²⁸ Agence nationale de services à la personne, Direccte et DGCIS.

²⁹ Tableau de bord statistique du secteur et portraits d'acteurs, Baromètre BIPE / ANSP, mars 2012.

- mettre en place une collecte plus efficiente en étant assise sur la masse salariale des employeurs (entreprises, associations et particuliers employeurs) ;
 - d'améliorer la prévention des risques dans le secteur.
- aux salariés, dans leur intégralité, de bénéficier d'un réel suivi de leur santé au travail ;

Mesure 22.- Reconnaître l'expérience des auxiliaires de puériculture

Constat :

Les SAP sont en tension sur le recrutement. Bon nombre de postes ne sont pas pourvus faute de vocations suffisantes mais aussi faute de capacités adaptées en formation initiale. L'auxiliaire de puériculture réalise des activités d'éveil et des soins visant au bien-être, à l'autonomie et au développement de l'enfant. Son rôle s'inscrit dans une approche globale de l'enfant et prend en compte la dimension relationnelle des soins ainsi que la communication avec la famille dans le cadre du soutien à la parentalité. L'auxiliaire de puériculture participe à l'accueil et à l'intégration sociale d'enfants porteurs de handicap, atteints de maladies chroniques, ou en situation de risque d'exclusion. Pourtant, son parcours professionnel est bloqué par l'impossibilité de valoriser ses acquis issus de son expérience.

Cette mesure permettrait :

- aux auxiliaires de puériculture de progresser professionnellement ;
- aux entreprises d'enrichir les parcours professionnels des salariés ;
- aux pouvoirs publics de fluidifier les passerelles entre les métiers, de les valoriser et d'en soutenir l'attractivité.

Mesure 23.- Passer de 2 500 à 5 000 apprentis aux métiers des SAP

Constats :

Avec 42,5 % des intentions d'embauches fléchées vers les services à la personne, ce secteur est le premier pôle de recrutements potentiel en France³⁰. Face à cette pression, il convient d'accélérer le développement de l'apprentissage aux métiers des SAP sur l'ensemble du territoire national afin d'apporter une réponse concrète et de proximité à ces besoins. Développer l'apprentissage, c'est aussi miser sur le professionnalisme avec pour vertu une création de valeur bénéfique aux salariés, aux clients et à l'emploi.

Cette mesure permettrait de répondre :

- pour les pouvoirs publics et les entreprises d'apporter une réponse à la tension sur le recrutement ;
- pour les entreprises de disposer d'un outil de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) et ainsi de fidéliser les salariés formés.

³⁰ Enquête BMO 2013, Pôle Emploi – Credoc, *Repères & Analyses*, n°53, Pôle Emploi, avril 2013.

Mesure 24.- Réserver à l'apprentissage la taxe d'apprentissage

Constats :

Les entreprises ont la possibilité d'affecter le versement de la taxe d'apprentissage à l'organisme de formation agréé de leur choix. Cette capacité participe au dynamisme de centres de formation d'apprentis. Pour autant, la moitié des recettes de la taxe d'apprentissage ne participe pas au financement de l'apprentissage aux métiers de SAP. Cette situation n'est pas conforme aux enjeux de professionnalisation des métiers du secteur et nuit aux réponses qui pourraient être trouvées face aux tensions actuelles sur le recrutement du secteur.

Cette mesure permettrait :

- aux pouvoirs publics de disposer de moyens nouveaux pour former des entrants aux métiers des SAP ;
- aux apprenants de suivre une formation par alternance ;
- aux entreprises de recruter des jeunes formés.

Mesure 25.- Rétablir la prime à l'embauche dans les SAP

Constats :

La suppression de la prime à l'embauche dans le cadre du Contrat de professionnalisation (CP)³¹ pénalise leur développement, particulièrement au sein du secteur des SAP qui était dans une phase de croissance du dispositif, désormais fortement ralenti, alors que le financement était pourtant assuré par les fonds de la professionnalisation versés par les entreprises et par l'abondement via le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnel (FPSP).

Cette mesure permettrait :

- aux entreprises de se relancer dans la signature de contrats de professionnalisation ;
- aux pouvoirs publics de soutenir l'insertion professionnelle et l'acquisition de compétences de stagiaires en facilitant leur accès à la professionnalisation.

Mesure 26.- Rétablir la prime d'accompagnement tutoral dans les SAP

Constats :

La suppression de la prime à l'accompagnement tutoral dans le cadre du Contrat de professionnalisation³² pénalise leur développement particulièrement au sein des SAP. Or, l'accompagnement de l'apprenant est consubstantiel de la nature des services à domicile, en ce qu'ils exigent des qualités et des savoir-faire éprouvés sur le terrain : savoir être dans le cadre de relations interpersonnelles, contrôle des acquis sur le terrain, adéquation à l'adaptabilité des lieux, etc.

Cette mesure permettrait :

³¹ 2 000 € par contrat, juin 2012.

³² 1 380 € (1 745 € pour les tuteurs de plus de 45 ans) dans le cadre de Contrat de professionnalisation ou de salariés en période de professionnalisation.

- aux entreprises de relancer la professionnalisation par le transfert interne de compétences ;
- aux pouvoirs publics de soutenir l'insertion professionnelle et l'acquisition de compétences de stagiaires en facilitant leur accès à la professionnalisation.

Mesure 27.- Promouvoir le e-learning

Constats :

Certaines compétences ne nécessitent pas d'avoir recours à des sessions de formations en mode présentiel sur la totalité des heures de formation. Les technologies de communication permettent aujourd'hui d'adapter les moyens de formation avec les nécessités des contenus. Le recours au e-learning présente en outre l'avantage de la souplesse et du moindre coût. Cet avantage est particulièrement prégnant pour les métiers des SAP en tension sur le recrutement. Le recours au e-learning, sur une partie des formations, permettrait de démultiplier les accès à la professionnalisation.

Cette mesure permettrait :

- aux entreprises de disposer d'une plus grande offre de formation pour leur salariés ;
- aux demandeurs d'emplois d'accéder plus facilement à une formation qualifiante.

Mesure 28.- Réduire le nombre de qualifications professionnelles

Constats :

Le champ de la qualification professionnelle des SAP comporte plus de 65 titres, certificats et diplômes ! Cette profusion est porteuse de complexité, de confusion, voire d'incompréhension des jeunes et de leur famille d'abord, mais aussi des professionnels eux-mêmes. D'autant que ces listes dépendent de cinq ministères certificateurs³³. Par ailleurs, elles fluctuent au gré des priorités propres à chaque ministère³⁴. Ce contexte nuit à la lisibilité des cursus de formations professionnelles disponibles pour les salariés et intervenants à domicile. Cela nuit également aux parcours professionnels en enfermant les carrières dans des grilles étanches. Une fusion des listes permettrait de repérer les doublons, voire triplons, que constituent des cycles de formations, présentant globalement les mêmes contenus. Par ailleurs, cette fusion doit être accompagnée de la création de passerelles en vue de fluidifier les parcours professionnels et rendre plus attractifs les différents métiers concernés.

Cette mesure permettrait :

- aux pouvoirs publics de réaliser un choc de simplification bénéfique à tous : ministères et administrations, professionnels, institutions de formation, prescripteurs (Pôle Emploi, Missions locales, CIJE, BIJ, etc.) ;
- aux jeunes et à leur famille d'obtenir une information lisible et fiable ;

³³ Education Nationale, Affaires sociales, Emplois et Travail, Agriculture, Sports et Jeunesse.

³⁴ Exemples récents : créations de trois titres « responsable de secteur », un sous l'égide de l'Economie sociale et solidaire (RNCP, 3 mars 2007), un sous l'égide des CCI (RNCP en cours de renouvellement), un sous l'égide de centres de formation, tel la formation créée par le CREFO (arrêté RNCP, 23 janvier 2013).

- aux entreprises de disposer de moyens nouveaux pour ouvrir à leurs salariés des évolutions professionnelles sur la base de parcours valorisants.

Mesure 29.- Créer des passerelles entre les qualifications professionnelles

Constats :

Les services à la personne dépendent de trois conventions collectives nationales : entreprises, particuliers employeurs, associations. A l'étanchéité des filières s'ajoute celle des branches. Ces catégorisations des filières sont des freins à la valorisation et l'attractivité des métiers, à l'évolution des carrières, à la reconnaissance des compétences. La création de passerelles ouvre la possibilité pour les salariés de progresser professionnellement en fluidifiant les parcours entre métiers et entre branches.

Cette mesure permettrait :

- aux salariés et intervenants à domicile de valoriser la reconnaissance de leur parcours de professionnalisation ;
- aux entreprises de disposer de moyens nouveaux pour ouvrir à leurs salariés des évolutions professionnelles sur la base de parcours valorisants.

Mesure 30.- Ouvrir la formation aux intervenants en mode mandataire

Constats :

Alors que l'activité des entreprises mandataires génère des versements de fonds de formation, les salariés de celles-ci n'ont pas accès à la formation professionnelle. Cette injustice est, à n'en pas douter, le simple résultat d'une certaine méconnaissance du statut d'entreprise mandataire³⁵.

Cette mesure permettrait :

- aux pouvoirs publics de réparer une injustice qui concerne des milliers de salariés ;
- aux salariés des entreprises mandataires d'avoir accès à la formation professionnelle ;
- aux entreprises d'inscrire leurs salariés dans un parcours de formation.

Mesure 31.- Créer un agrément des intervenants directs auprès du public fragile

Constat :

Les entreprises agréées (mandataires et prestataires) ont l'obligation de respecter un cahier des charges pour les interventions auprès de publics fragiles (enfants de moins de trois ans, personnes porteuses de handicap, personnes âgées), avec, notamment le respect d'une obligation de diplôme dans le secteur ou d'une expérience validée de plus de trois ans. Ces diplômes et / ou expérience se valorisent notamment par un salaire plus élevé, reconnaissance du professionnalisme de l'intervenant. Dans le cadre de l'emploi direct, le particulier employeur n'est pas soumis à cette obligation alors même que les services sont à destination des mêmes

³⁵ Article L.7232-6, al. 1 du code du Travail.

publics fragiles. Il convient de créer un agrément délivré par les pouvoirs publics et garantissant les compétences de l'intervenant à domicile et la qualité du service rendu comme cela existe déjà pour les assistantes maternelles³⁶.

Cette mesure permettrait :

- aux pouvoirs publics :
 - de garantir les compétences de l'intervenant et la qualité du service rendu au domicile ;
 - de se doter d'un nouvel outil de lutte contre le travail illégal ;
 - de placer sur un même niveau d'exigence de qualité et de responsabilité les employeurs, structures et particuliers.
- aux intervenants à domicile du particulier employeur de disposer d'une chance supplémentaire pour améliorer leur qualification professionnelle.

Mesure 32.- Prendre en compte les frais de déplacement dans la tarification APA

Constat :

Les frais de déplacement des intervenants sont constitutifs du coût du service rendu au domicile, sans pour autant être actuellement versés par les conseils généraux dans le calcul de l'APA appliqué aux entreprises (structures agréées). Pour autant, les conseils généraux intègrent déjà ces frais dans le calcul du tarif applicable aux structures autorisées. Cette nouvelle discrimination pèse sur la capacité de développement de l'offre des entreprises, particulièrement sur les territoires à faible densité de population.

Cette mesure permettrait :

- aux entreprises d'établir une égalité de traitement des acteurs face à la pratique des collectivités territoriales ;
- aux bénéficiaires d'exercer plus librement son choix du prestataire.

Mesure 33.- Reconnaître une équivalence BAFA pour l'expérience professionnelle à domicile

Constat :

L'expérience professionnelle acquise au sein d'une structure agréée de garde d'enfants n'est pas suffisamment reconnue, alors qu'elle répond largement aux conditions d'obtention d'une équivalence BAFA ou d'un diplôme de garde d'enfants de plus de 3 ans, ou encore de tout autre attestation ou certificat qualifiant.

Cette mesure permettrait :

- aux salariés de pouvoir valoriser leurs compétences acquises dans le cadre de l'expérience professionnelle.

³⁶ Article L.421-14 et suiv., code des affaires sociales et des familles.

Mesure 34.- Garde à domicile : étendre l'agrément SAP jusqu'aux 6 ans de l'enfant

Constats :

Les termes de l'agrément s'imposent actuellement aux structures agréées pour la garde d'enfants de moins de trois ans³⁷. Or, ce critère d'âge ne correspond à la réglementation générale en vigueur dans ce domaine : l'allocation garde d'enfants est versée jusqu'aux six ans de l'enfant, les règles d'autorisation des établissements d'accueil de la petite enfance portent sur la garde d'enfants de moins de six ans, de même pour la filière formation de la petite enfance. L'extension des dispositions du cahier des charges applicable à la garde d'enfants doit porter jusqu'à leurs six ans.

Cette mesure permettrait :

- à la famille de bénéficier d'une prestation de meilleure qualité, notamment en termes de sécurité.

³⁷ Arrêté du 26 décembre 2012.

Partie 4

Reconnaissance de l'entreprise de SAP

Mesure 35.- Créer un statut de l'entreprise de SAP

Constat :

L'absence de statut de l'entreprise de SAP ne permet pas de disposer d'une vision consolidée des phénomènes à l'œuvre sur le périmètre des métiers. La multiplicité des sources et des angles d'analyse rend complexe l'appréhension des 21 métiers de SAP dans leur ensemble. Les analyses d'impact prospectives, pourtant obligatoires avant toute évolution législative, ne peuvent de fait être réalisées de façon pertinente. Par ailleurs, le cadre réglementaire et fiscal particulièrement évolutif nécessite un outil global consolidé. Enfin, la disparité des régimes et statuts des acteurs doit pouvoir être optimisée par un cadre commun reconnu qui renforcera les entreprises face à la concurrence illégale du travail au noir.

Cette mesure permettrait :

- aux pouvoirs publics de disposer d'une source consolidée d'analyse des phénomènes socio-économiques à l'œuvre sur les entreprises du secteur ;
- à toutes les entreprises : le recours à un code APE unique, obligation de Certification Qualité, obligation de recrutement en face à face, CDD Usage ;
- aux entreprises mandataires : la mise en œuvre d'un forfait, un accès aux fonds formation aujourd'hui abusivement réservé aux particuliers employeurs ;
- aux entreprises prestataires : la sécurisation du temps partiel choisi, des seuils d'effectifs majorés.

Mesure 36.- Stabiliser la fiscalité

Constat :

En huit ans (2005, plan Borloo), pas moins de 25 (!) mesures fiscales et réglementaires ont été appliquées peu ou prou aux entreprises de services à la personne³⁸. En introduisant un facteur risque perpétuel, ce flot continu de changements instaure l'instabilité et nuit au développement de l'activité et des entreprises qui ne peuvent projeter utilement de plan de financement avec les banques et les investisseurs.

Cette mesure permettrait :

- aux entreprises de disposer d'une nécessaire visibilité sur leur cadre financier et de retrouver une capacité d'investissement.

Mesure 37.- Différencier intermédiation et mandataire

Constat :

Les facilités d'utilisation que confère la technologie de l'Internet permet la simple mise en relation de personnes cherchant un intervenant à domicile et personne proposant ses services. De nombreuses plateformes ont prospéré sur cette base technologique en bénéficiant du même cadre fiscal favorable réservé aux bénéficiaires de services à la personne. Pour autant, cette activité d'intermédiation est constituée d'une seule mise en relation ne présentant aucune garantie de qualité et ne répondant à aucun cahier des charges public norme ou certification développé par les pouvoirs publics et les professionnels du secteur³⁹. Les profils professionnels des intervenants sont simplement déclaratifs sans aucune vérification de la part des promoteurs des plateformes. Ces activités sans valeur ajoutée bénéficient pourtant du même cadre fiscal que les entreprises mandataires répondant, quant à elles, à des règles strictes de gestion et de certification.

Or, la France dispose d'une définition spécifique du mandataire dans les services à la personne⁴⁰, qui distingue la simple activité de mise en relation, de l'offre de service mandataire.

Ainsi, le droit français prend-il en compte les différentes actions pouvant être comprises dans une relation contractuelle de mandataire, en précisant qu'au-delà du simple « placement » d'un intervenant auprès d'un employeur, celle-ci peut également selon les situations comporter des services supplémentaires tels que « l'accomplissement de formalités afférentes à l'emploi de la personne. Ainsi, afin de disposer d'un levier vertueux qualitatif, est-il nécessaire de réserver la réduction/crédit d'impôt aux entreprises mandataires et prestataires, seules entreprises à même de garantir l'objectif de structuration par la qualité du secteur.

³⁸ *Services à la personne : pourquoi ça ne marche pas mieux ?*, Oliver Wyman, illustration 1 p.3, juillet 2013.

³⁹ Cahier des charges de l'agrément « services à la personne », norme AFNOR, certifications, etc.

⁴⁰ Article L.7232-6 du Code de travail : « Placement de travailleurs auprès de personnes physiques employeurs, ainsi que, pour le compte de ces derniers l'accomplissement des formalités administratives et des déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi de ces travailleurs »

Cette mesure permettrait :

- aux pouvoirs publics de donner un signal fort d'ambition qualitative en conditionnant le bénéfice du cadre fiscal aux seules entreprises répondant à des critères objectifs de qualité ;
- aux entreprises mandataires de faire valoir la valeur ajoutée de leur investissement en termes de qualité du service ;
- aux publics de distinguer clairement les entreprises structurantes des acteurs simplement opportunistes et non qualitatifs.

Mesure 38.- Créer une délégation de service public « SAP »

Constat :

Les exigences de gestion des services faisant appel aux financements de la collectivité imposent de plus en plus des capacités d'action et d'adaptabilité éprouvées pour répondre au mieux aux évolutions des besoins socioéconomiques d'un territoire. Par leur mode de gestion appuyé notamment sur les économies d'échelles et de gammes (fonctionnement en réseaux territoriaux, mutualisation de fonctions supports, structuration d'une offre adaptée et évolutive, etc.), les entreprises de services à la personne présentent le meilleur rapport d'efficience entre la qualité du service rendu, les exigences liées à la nature des missions et des publics concernés, et l'usage du denier public.

Cette mesure permettrait :

- aux entreprises d'être mobilisées en réponse aux besoins des collectivités territoriales ;
- aux pouvoirs publics et collectivités territoriales d'améliorer l'information sur les procédures d'orientation vers les acteurs prestataires, voire d'attribution des marchés liés aux services à la personne.

Mesure 39.- Ouvrir le FSI aux entreprises de SAP

Constat :

Le Fonds stratégique d'investissement (FSI) intervient par apport en fonds propres ou quasi-fonds propres dans les entreprises de tous secteurs. Ces interventions doivent permettre le développement de PME présentant un volume d'activités relativement important et viables, stratégiques au regard de l'économie nationale, compétitives et porteuses de croissance. Alors que les entreprises de SAP sont les acteurs les plus actifs sur le front de l'emploi en France, et que leur activité répond les grands enjeux sociétaux contemporains (conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle, égalité homme / femme, garde du jeune enfant, maintien à domicile des personnes fragiles, etc.), elles n'ont pas accès au dispositif du FSI ce qui nuit à leur développement en France et au-delà.

Cette mesure permettrait :

- aux pouvoirs publics d'adapter les critères d'activation du FSI aux évolutions sociétales et aux enjeux de développement des entreprises qui y répondent par la structuration d'une offre adaptée ;

- aux entreprises de SAP de disposer de leviers financiers pour soutenir leur passage de PME et ETI, voire au-delà.

Mesure 40.- Créer un agrément national « SAP »

Constats :

L'agrément services à la personne a actuellement une portée départementale⁴¹. Les structures souhaitant proposer des services sur tout ou partie du territoire national doivent déposer dans chaque département un dossier de demande d'agrément. Le contrôle lors de chaque nouvelle demande est superfétatoire dans la mesure où la structure a déjà satisfait au cahier des charges de l'agrément⁴² dans un ou plusieurs départements lors de sa demande initiale. En outre, il a été constaté des différences de traitement des dossiers entre les Directe chargées d'instruire le dossier. Il est par conséquent nécessaire de créer un agrément de portée nationale afin de fluidifier le développement de l'offre sur l'ensemble du territoire.

Cette mesure permettrait :

- aux entreprises de se développer et de proposer une offre sur tout le territoire national ;
- aux pouvoirs publics de rationaliser le travail administratif ;
- aux bénéficiaires d'être accompagnés sur le territoire national par leur intervenant, quel que soit la modification de leur cadre de vie.

Mesure 41.- Prendre en compte les activités de main d'œuvre dans les effets de seuils

Constat :

Les entreprises sont soumises à de nombreux seuils qui produisent d'importants impacts financiers, fiscaux, économiques et structurels. Ces impacts sont d'autant plus importants pour les entreprises de services à la personne que les salaires et charges représentent plus de 80 % des coûts. La réforme de la taxe professionnelle par l'instauration de la Cotisation sur la valeur ajoutée (CVAE) des entreprises⁴³, pénalise fortement les entreprises de main forte intensité de main d'œuvre, dès lors qu'elles franchissent une certaine taille. Dans les entreprises de main d'œuvre, les obligations sociales liées aux effectifs imposent des coûts de gestion RH disproportionnés par rapport à des entreprises hautement capitalistiques.

Cette mesure permettrait :

- aux entreprises, particulièrement les TPE et PME, d'embaucher et de créer les postes sans craindre le franchissement d'un seuil insurmontable.

⁴¹ Document d'instruction Dgics – n°1-2012 du 26 avril 2012.

⁴² Arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-7 du code du travail.

⁴³ Loi de finances 2010.

Mesure 42.- Adopter une base forfaitaire pour le calcul de la complémentaire santé

Constats :

La loi relative à la sécurisation de l'emploi généralise l'obligation d'une complémentaire santé⁴⁴. Les modalités du régime de cette complémentaire doivent être négociées au sein de chaque branche professionnelle. Le législateur a pris en compte la spécificité du secteur des services à la personne dans lequel les salariés sont multi-branches et à temps partiel. Il a prévu que « *les modalités spécifiques de ce financement en cas d'employeurs multiples et pour les salariés à temps très partiel sont déterminées par décret* »⁴⁵. Afin de rendre le coût de cette mesure supportable pour les entreprises et les salariés, et de répondre à la problématique des salariés multi-employeurs, la seule possibilité est de fixer un calcul de la cotisation « complémentaire santé » sur une base forfaitaire horaire et non plus sur une base mensuelle déconnectée de la réalité du nombre d'heures effectuées.

Cette mesure permettrait :

- aux salariés du particulier employeur comme à ceux des entreprises de bénéficier d'une complémentaire santé ;
- aux particuliers employeurs et aux entreprises de pouvoir supporter le coût de cette complémentaire.

Mesure 43.- Ouvrir le CDD d'usage aux entreprises prestataires

Constats :

Le CDD d'usage offre un cadre adapté à la réalisation de services à la personne en réponse à des situations temporaires pour une liste restreinte d'activités intégrant néanmoins la totalité des services à la personne. Pour autant, le recours à ce type de contrat n'est actuellement autorisé dans les SAP qu'aux entreprises intervenant via la mise à disposition d'un salarié⁴⁶. Cette restriction n'est pas justifiée, les conditions de réalisation du service étant les mêmes quel que soit le type de mode d'intervention retenu⁴⁷. Les dispositions relatives au CDD d'usage relevant soit de l'initiative des pouvoirs publics, soit de celle des partenaires sociaux, le gouvernement pourrait soutenir ou décider l'extension du CDD d'usage à tous les modes d'intervention.

Cette mesure permettrait :

- pour les entreprises de disposer du même cadre réglementaire quel que soit leur mode d'intervention.

⁴⁴ Loi n° 2013-504 du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi, article 1.

⁴⁵ Nouvel article L911-7 du code de la sécurité sociale.

⁴⁶ Article D.1242-1 du code du travail.

⁴⁷ Il existe dans les services à la personne trois modes d'intervention au domicile : prestataire, mandataire, mise à disposition, article L.7232-6 du code du travail.

Mesure 44.- Créer une banque de données commune aux structures de garde d'enfants

Constat :

La garde d'enfants au domicile des parents a la particularité d'être réalisée par nature en dehors du regard hiérarchique au moment de la réalisation de la prestation. Pour répondre à la nécessité d'une plus grande fluidité d'informations entre les acteurs, il est proposé la mise en place d'un outil d'échange d'expérience et de bonnes pratiques entre prestataires, salariés et intervenants. Cet outil pourrait être une plateforme dématérialisée, placée ou non sous l'égide d'une institution publique, et répondant aux exigences de protection des personnes, notamment de la CNIL.

Cette mesure permettrait :

- aux entreprises, à leur salariés et intervenants à domicile de disposer d'une base de données communes de retour d'expérience et d'information sur les bonnes pratiques ;
- aux pouvoirs publics de compléter cet outil d'informations spécifiques aux métiers de la garde d'enfants par les messages institutionnels.

Mesure 45.- Intégrer les entreprises dans les expérimentations de maintien à domicile

Constat :

Des expérimentations relatives à la prise en charge de la dépendance sont lancées par certains acteurs institutionnels sur divers territoires. Celles engagées sous l'égide de l'Assemblée des départements de France (ADF) excluent, de façon d'ailleurs illégale, les structures prestataires agréées par les services de l'Etat pour ne retenir que celles autorisées par les services des conseils généraux. Cette approche a pour conséquence d'interdire aux entreprises de services à la personne de participer aux expérimentations, en les réservant à leurs seuls concurrents associatifs. A cette fin la FESP a proposé un cadre d'expérimentation garantissant l'égalité d'accès à tous les acteurs répondant aux obligations des régimes de l'agrément et de l'autorisation⁴⁸.

Cette mesure permettrait :

- aux collectivités territoriales de bénéficier de l'expérience et du savoir-faire des entreprises de maintien à domicile ;
- aux Direccte de soutenir l'« agrément » qu'elles délivrent aux entreprises, notamment son équivalence reconnue par la loi avec le régime de l'« autorisation » ;
- aux entreprises de ne pas être exclues des évolutions du secteur sur lequel elles interviennent.

⁴⁸ Pour une refondation équitable et performante des services d'aide et d'accompagnement à domicile, cahier des charges d'expérimentation de la prise en charge du maintien à domicile, FESP / SESP, décembre 2011.

Mesure 46.- Attribuer un code Naf spécifique aux SAP

Constat :

Actuellement, pas moins de 24 codes différents issus de la nomenclature d'activités française (Naf) s'appliquent aux entreprises de SAP. A titre d'exemple, pour la seule activité de soutien scolaire, trois codes différents peuvent s'appliquer à l'entreprise : 85.59 B « Autres enseignements », 85.52 Z « Enseignement culturel » ou encore 85.51 Z « Enseignement de disciplines sportives et d'activités de loisirs ». Cette multiplicité des codes ne permet pas une lecture statistique pertinente du poids et des enjeux du secteur. En outre de son rôle statistique, le code Naf est utilisé pour déterminer :

- les taux de cotisations accidents du travail fixés en fonction des codes risques attribués par les services prévention des Caisses régionales d'assurance maladie (Cram), ces codes étant une subdivision du code NAF ;
- les agences d'attribution Pôle emploi.

Le Code Naf est également une présomption simple pour déterminer :

- la convention collective nationale applicable à l'entreprise ;
- les caisses de retraite complémentaire ;
- l'Organisme paritaire collecteur agréé (Opca).

Cette mesure permettrait :

- aux pouvoirs publics de disposer d'une analyse statistique du secteur ;
- aux entreprises d'être en capacité de déterminer rapidement :
 - leurs différentes obligations ;
 - les différents organismes auprès desquels elles doivent s'affilier, et d'éviter ainsi une inégalité de traitement entre les activités et une possible confusion.

Mesure 47.- Répertoire l'offre de garde à domicile sur le site www.mon-enfant.fr

Constat :

Tout enfant gardé à domicile est une place de crèche libérée et / ou une jeune mère de famille disponible pour poursuivre son activité professionnelle. Par ailleurs, lorsque les familles font appel à une entreprise agréée pour la garde à domicile de leurs enfants, le processus administratif est complexifié. Afin de sécuriser le versement des allocations, les entreprises agréées de garde d'enfants à domicile devraient être reconnues comme un partenaire pertinent des CAF. Enfin, le site de référencement des solutions de d'accueil et de garde des enfants sur les territoires, www.mon-enfant.fr⁴⁹ ne comporte pas les offres de garde à domicile ce qui nuit à l'exhaustivité de l'information d'un site pourtant de référence de la branche « famille » en coresponsabilité avec les pouvoirs publics. Le partenariat simplifierait les démarches tout en les sécurisant notamment par le recours systématisé à la télédéclaration mensuelle des prestations réalisées.

Cette mesure permettrait :

- aux familles :
 - de bénéficier d'une simplification des procédures avec l'entreprise et la CAF ;

⁴⁹ Plateforme d'information Caf Pro.

- d'avoir accès à l'intégralité des solutions d'accueil et de garde proches de leur domicile.
- aux pouvoirs publics et aux CAF de fluidifier le circuit administratif en favorisant le recours aux technologies numériques ;
- aux entreprises et aux CAF de simplifier les procédures liées à l'allocation CMG en étant en lien direct avec l'entreprise prestataire ou mandataire ;
- aux CAF de sécuriser le versement des prestations et les déclarations des bénéficiaires.

Mesure 48.- Inscrire dans la loi le devoir d'exhaustivité de l'information sur l'offre

Constat :

L'Inspection générale de l'action sociale (Igas) et l'Inspection générale des finances (Igf) constatent l'absence d'information exhaustive du futur bénéficiaire sur l'offre de service disponible⁵⁰, ce qui ne lui permet pas d'exercer son droit de libre choix du prestataire. Les technologies d'information et de communication donnent aujourd'hui la possibilité, par leur facilité d'actualisation et de consultation, de mettre en œuvre ce devoir d'exhaustivité.

Cette mesure permettrait :

- aux bénéficiaires d'exercer son droit de libre choix en toute connaissance de la diversité de l'offre ;
- aux collectivités territoriales de respecter les droits des bénéficiaires ;
- aux entreprises d'être rétablies dans leur droit à une concurrence loyale entre acteurs agissant dans le cadre des mêmes contraintes qualitative, sur des métiers identiques et sur le même territoire.

Mesure 49.- Reconnaître la qualité de domicile en établissement

Constats :

La définition du domicile est celle du « *lieu de résidence, principale ou secondaire, sans distinction de propriété ou de location.* »⁵¹ Cette interprétation ne rend pas compte des multiples situations de résidence temporaires en établissement, comme cela peut être le cas en au sein d'un hôpital ou d'un hôtel. Cette restriction est un obstacle à la réalisation de prestations SAP en adéquation avec une situation temporaire, telle par exemple une garde d'enfants d'une famille temporairement hébergée à l'hôtel. Il convient d'adapter l'exercice des services à la personne aux situations réellement vécues par les bénéficiaires en élargissant la notion de domicile aux lieux temporaires de résidence.

Cette mesure permettrait :

- aux entreprises d'être en mesure de répondre aux demandes des bénéficiaires et d'assurer une permanence du service quel que soit le lieu de résidence ;

⁵⁰ Mission relative aux questions de tarification et de solvabilisation des services d'aide à domicile en direction des publics fragiles, Igas / Igf, octobre 2010, § 138.

⁵¹ 1^{ère} partie, I-1.4.1, Document d'instruction DGCIS-n°1-2012 du 26 avril 2012.

- aux bénéficiaires d'éviter une rupture du service en cas de modification temporaire du cadre de vie.

Mesure 50.- Promouvoir la certification de services

Constats :

La certification de services est la reconnaissance par un organisme tiers et indépendant de la conformité des prestations proposées aux exigences définies dans un référentiel contenant des critères objectifs et rigoureux. A titre d'exemple, le référentiel Qualicert comprend plus de 60 caractéristiques objectives et mesurables et impose un niveau de qualité supérieur aux exigences légales afin d'apporter une plus-value en termes de qualités au service délivré par l'entreprise certifiée. Pourtant, si la certification a une reconnaissance légale dans le régime de l'agrément en dispensant les structures certifiées de l'obligation d'une évaluation externe tous les cinq ans⁵², elle n'offre cependant pas à ces structures un avantage en termes de meilleure tarification APA auprès des conseils généraux. En outre, elle n'est pas encore reconnue dans le régime de la déclaration de services à la personne. La promotion de ces démarches qualités engagées par les entreprises est indispensable pour renforcer la qualité et la sécurité des prestations. Cette promotion doit se réaliser d'une part auprès des entreprises non encore certifiées et d'autre part auprès des particuliers pour les guider dans leur choix d'une offre de qualité.

Cette mesure permettrait :

- aux entreprises de faire valoir leur effort qualitatif ;
- aux pouvoirs publics d'être acteurs du renforcement de la qualité grâce aux exigences et aux contrôles effectués par les organismes certificateurs ;
- aux bénéficiaires d'être assurés de prestation de qualité par les entreprises certifiées.

⁵² Art. R. 7232-9 du code du travail.

**Syndicat des entreprises
de services à la personne**

*

Nous contacter : 01 53 85 40 80

*