

Premières rencontres européennes des services à la personne

SOMMAIRE

Introduction	2
Synthèse des ateliers	2
I. Perte d'autonomie et aide à domicile	2
II. Garde d'enfants	4
III. Equilibre vie familiale, vie professionnelle	4
Les enjeux du développement du secteur des services à la personne en Europe	6
Martin VIAL Directeur général du groupe Europ Assistance	
I. Le contexte général du secteur des services à la personne	6
II. Les enjeux du secteur	7
III. Débats-questions	9
Perspectives de développement des services à la personne en Europe	11
Jérôme VIGNON Directeur « Protection et intégration sociale » à la Direction générale Emploi, Affaires sociales et Egalités des chances, Commission européenne Fondateur du réseau européen des services à la personne à finalité sociale	
1^{ère} Table Ronde - Quelles conditions pour des emplois de qualité ?	13
2^{ème} Table Ronde - Les producteurs de services à la personne en Europe: quelles stratégies pour l'avenir?	18
Conclusion : l'émergence d'une vision commune	24

Introduction

Emmanuel KESSLER

Le secteur du service à la personne se professionnalise. Il devient un gisement d'emplois et un enjeu de formation. Nous examinerons comment nous pouvons formuler à l'échelle européenne un certain nombre de propositions pour favoriser son développement.

Synthèse des ateliers

I. Perte d'autonomie et aide à domicile

Denis STOKKINK, président du Think tank européen « Pour la solidarité » et fondateur du réseau européen des services à la personne à finalité sociale

Je tiens en préambule à souligner la richesse des discussions, le grand intérêt des interventions et la qualité des échanges avec la salle.

Les messages clefs de l'atelier ont porté sur deux notions principales : l'innovation et le partenariat.

1. L'innovation

L'année 2009 sera l'année européenne de l'innovation. Le secteur des services à la personne conjugue justement de nombreuses innovations :

- **Economiques à finalité sociale**

Les services à la personne sont un enjeu à la fois en termes d'activité économique et d'activité sociale. Ils sont certainement une source de création d'emploi, mais l'essentiel n'est pas là. L'aspect humain et la personne sont en réalité centraux. Les services à la personne apportent aussi des solutions en vue du développement de l'activité économique sur les territoires.

- **Sociales**

Les services à la personne sont un instrument de lutte contre l'isolement des personnes âgées. Ils permettent d'opérer un suivi de ces populations et de faire le lien avec d'autres réseaux sociaux.

- **Citoyennes**

Les citoyens sont en effet moteurs des services à la personne.

- **Technologiques**

La domotique constitue un enjeu des services à la personne car elle peut améliorer le confort des personnes en perte d'autonomie.

En outre, comment pérenniser les expériences ? La solution repose probablement sur des financements multiples. Les pouvoirs publics aux échelons européen, national, régional doivent y contribuer, mais les particuliers eux-mêmes doivent aussi être associés à ce financement, en

fonction de leurs revenus,. Les entreprises, au titre de leur responsabilité sociale, doivent également s'impliquer soit par un financement direct, soit en intervenant à travers des fondations.

2. Le partenariat

Les services à la personne nécessitent de nouer de nombreux partenariats :

- avec les familles qui sont parties prenantes ;
- avec les bénévoles et les intervenants qu'il faut accompagner, sur le plan psychologique et social, en cas de situation difficile ;
- avec les particuliers puisque l'entreprise de services à la personne doit établir avec eux un lien qui dépasse la relation économique pure et simple.

Il convient également de suivre le principe « *Penser global, agir local* ». En effet, si les services à la personne constituent un enjeu à un niveau global, toutes les expériences ont démontré que le lien avec les territoires était aussi fondamental. Dans cette logique, la Commission européenne a dès le début lancé sa politique de services à la personne en s'appuyant sur des initiatives locales.

Emmanuel KESSLER

Existe-t-il une convergence de pensée entre les pays européens ?

Denis STOKKINK

L'innovation, le partenariat, l'ancrage dans le territoire existent partout, mais ils se déclinent selon des manières très différentes. On observe des différences importantes entre pays et même entre régions. Cependant, on constate partout un rapport entre le développement économique et l'inclusion des personnes qui est caractéristique du modèle européen et qui est le fondement de sa réussite.

Emmanuel KESSLER

Quels sont les coûts pour la collectivité des dispositifs d'aide pour les services à la personne ? Avez-vous mesuré l'impact économique que peut représenter le maintien à domicile comme solution alternative à l'accueil de personnes âgées dans des structures collectives ?

Denis STOKKINK

Les services à la personne ont certainement un coût mais le coût pour la collectivité serait encore plus élevé s'ils n'existaient pas. Il faudrait en effet faire face à une augmentation des places en hôpital et en maison de retraite. Du strict point de vue financier, c'est donc un investissement très rentable pour les pouvoirs publics. Ces services permettent en outre de développer l'économie et de créer de l'emploi.

II. Garde d'enfants

Bernard MANGELINCKX, consultant Senior Innovation (Belgique)

L'atelier a été marqué par la richesse des échanges et le grand intérêt qu'offre l'approche internationale que nous avons développée à travers les exemples espagnol, italien, luxembourgeois, français et anglais.

Les projets présentés répondent évidemment à la problématique de la montée en puissance de l'activité féminine, mais posent aussi la question de l'intervention des grands-parents dans la garde d'enfants. Ils reflètent tous la préoccupation de placer la personne au centre du dispositif.

Plusieurs problématiques ressortent de cet atelier.

Tout d'abord, la garde d'enfants ne se limite pas aux soins aux enfants mais s'inscrit dans une politique globale d'éducation. Les personnes chargées de la garde des enfants, sans se substituer aux parents, contribuent nécessairement à l'éducation des enfants compte tenu du temps qu'ils passent avec eux. La formation est donc cruciale pour que les gardes d'enfants à domicile développent non seulement leur compétence dans ce domaine, mais aussi leur capacité à dialoguer avec les parents ou à s'adapter rapidement à un environnement nouveau.

Ensuite, il est nécessaire de mettre les enfants au centre du dispositif. Or, pour respecter le rythme des enfants, il faut parfois s'adapter au temps de travail des parents, de moins en moins uniforme. Il convient donc de développer des modes de garde en horaires décalés ou flexibles pour répondre aux contraintes professionnelles des parents. Cet objectif peut conduire à privilégier la garde à domicile, tôt le matin ou tard le soir, ce qui permet de préserver le lien de l'enfant avec le reste de la famille.

En outre, il est important d'impliquer les parents dans les modes de gardes d'enfants, à la fois pour éviter toute rupture brutale et parce que l'éducation des enfants se fait avec eux.

Enfin, les discussions ont porté aussi sur les dispositifs de chèques-services, qui existent sous des formes très différentes selon les pays.

III. Equilibre vie familiale, vie professionnelle

Jean-Pierre YONNET, consultant ORSEU (Office européen de conseil, de recherche et formation en relations sociales)

Les tensions et les déséquilibres entre vie familiale et vie professionnelle sont nombreux :

- en particulier, la logique économique de l'entreprise s'oppose à la logique personnelle des salariés ;
- les tensions existent également entre les genres, car la distinction entre les rôles traditionnels de l'homme et de la femme reste prégnante.
- des tensions se manifestent aussi entre utilisateurs et prestataires : ces derniers souhaitent travailler de jour et en semaine, alors qu'il y a une demande forte pour des services de nuit et pendant le week-end ;

- enfin, des tensions peuvent naître entre les territoires, dans la mesure où une bonne qualité de services à la personne constitue un élément d'attractivité et, par conséquent, un atout dans la compétition entre territoires.

Derrière ces tensions, se pose la question de l'égalité. Cette question peut être abordée sous divers angles :

- l'égalité homme/femme ;
- l'égalité entre chômeurs et personnes au travail, puisque les chômeurs peuvent également avoir besoin de services à la personne pour se consacrer à leur recherche d'emploi ;
- l'égalité entre les populations de diverses origines, afin d'assurer un accès égal à l'emploi ;
- l'égalité et l'équilibre entre vie familiale et vie professionnelle, qui sont souvent traitées selon une approche juridique alors qu'il convient de veiller à leur application concrète.

Les interventions italiennes et espagnoles ont montré comment la création de services à la personne sur des territoires ruraux défavorisés a permis d'améliorer non seulement la qualité de vie, mais aussi le taux d'emploi. La présence de ces services est souvent une condition indispensable pour exercer un travail.

L'expérience d'EDF illustre les solutions concrètes envisageables pour le financement. Dans ce cadre, le coût du chèque emploi service est partagé à égalité entre l'utilisateur, le comité d'entreprise, et l'entreprise elle-même qui a prévu un budget de 90 millions d'euros. Néanmoins, cette solution n'est pas applicable dans les PME, qui emploient 50 % des actifs.

On réduit souvent la problématique des services à la personne aux soins aux personnes âgées, et aux cadres biactifs surmenés. En pratique, ils concernent tous les couples biactifs, surtout ceux où les conjoints occupent des emplois précaires ou à temps partiel. De plus, des chômeurs qui pourraient retrouver un travail à temps partiel ou en horaires décalés renoncent faute d'accès aux services à la personne.

La question se pose donc des conditions de cette massification et de l'égal accès aux services à la personne.

Emmanuel KESSLER

Devons-nous comprendre que, selon vous, les services à la personne n'accroissent pas la fracture sociale ?

Jean-Pierre YONNET

Au fond, nous sommes ici confrontés à un véritable choix de société : soit on s'en tient à une offre restreinte de services à la personne au bénéfice des plus aisés, soit on fait le choix d'une massification de l'offre et d'un égal accès. Le plan Borloo va, lui, dans le sens de la massification.

Les enjeux du développement du secteur des services à la personne en Europe

Martin VIAL

Directeur général du groupe Europ Assistance

Emmanuel KESSLER

Europ Assistance est le leader mondial de l'assistance, présent dans 33 pays. Alors que ce groupe était d'abord centré sur l'assistance aux véhicules et les rapatriements, les services à la personne prennent une place croissante dans son activité.

Vous avez présenté vos réflexions sur ces questions dans un livre publié récemment : *La Care Révolution*.

I. Le contexte général du secteur des services à la personne

Martin VIAL, Directeur général du groupe *Europ Assistance*

Le secteur des services à la personne regroupe de nombreux acteurs : pouvoirs publics, associations et entreprise.

Il connaît également une véritable révolution : la « *care révolution* ». Le mot « *care* » n'a pas d'équivalent en français. C'est à la fois une action lorsque ce terme revêt le sens de « se charger de » et un état d'esprit puisqu'il signifie aussi « se soucier de ».

La révolution qui touche le secteur des services à la personne englobe ces deux dimensions. Elle est portée par six grandes tendances :

- le vieillissement et, partant, l'augmentation de l'espérance de vie ;
- l'urbanisation qui génère plus de solitude et l'éclatement de la cellule familiale traditionnelle ;
- l'augmentation de la demande de santé ;
- la mobilité croissante en Europe et le développement des mouvements migratoires mondiaux ;
- l'augmentation du temps libre qui, paradoxalement, génère une demande de services à la personne ;
- la recherche dans les pays riches du bien-être physique et psychologique.

La demande se développe dans les pays développés mais aussi dans les pays émergents. A cet égard, Europ Assistance est implanté au Brésil, en Afrique du Sud, en Chine et en Inde. La demande émane des entreprises qui veulent répondre aux besoins de leurs salariés.

II. Les enjeux du secteur

1. Les enjeux économiques

Le secteur associe travail au noir, prix très bas, sous-qualification et faible attractivité.

Le premier enjeu consiste à solvabiliser la demande. Les pouvoirs publics sont très actifs en la matière, notamment en France avec le plan Borloo et l'action de l'agence nationale des services à la personne (ANSAP). Cependant, les progrès sont fragiles. Les avantages fiscaux sont discutés, tandis que certains sont tentés de ne financer, à travers le cinquième risque, que les services de base, sans prendre en compte la nécessité d'enrichir le secteur par l'apport de nouvelles technologies ainsi que par un effort de formation et de qualité.

Au-delà de la question du financement, les pouvoirs publics ont un rôle essentiel à jouer à travers la labellisation et l'agrément, rôle confié à l'ANSAP.

On observe en outre un paradoxe en matière d'offre de services à la personne : alors même qu'il s'agit d'un travail à forte responsabilité, il est souvent confié à des personnes sans qualification et sans référence, l'accès à la profession étant très peu réglementé. Si ce travail de labellisation, de réglementation et d'agrément est engagé en France, il reste embryonnaire dans de nombreux pays. Il est pourtant essentiel car les services à la personne mettent en cause l'intégrité physique et psychique des individus.

Le deuxième enjeu porte sur la structuration de l'offre privée. Aujourd'hui, l'offre est en effet complètement atomisée. De ce fait, le secteur ne compte aucun leader mondial.

Le secteur se partage entre trois grandes catégories d'acteurs :

- **Les fournisseurs de services**

Il s'agit surtout de réseaux associatifs. Parallèlement, on assiste à l'émergence d'une multitude de PME.

- **Les distributeurs**

Ces distributeurs recouvrent des réseaux bancaires, des assureurs et des entreprises de la grande distribution. Ces acteurs souhaitent fidéliser leur clientèle, en complétant leur gamme de produits.

- **Les producteurs/intégrateurs de services dont Europ Assistance fait partie, et pour lesquels ce secteur recèle un important potentiel de développement.**

Il y a 5 ans, l'activité santé-services à la personne représentait 10 % du chiffre d'affaires consolidé de notre groupe. Fin 2008, elle atteindra 25 %. Nous intervenons dans le secteur depuis 40 ans et nous sommes en relation avec 400 000 prestataires dans le monde entier.

L'intégrateur de service joue un rôle essentiel dans les relations entre les différents acteurs :

- **Entre fournisseurs et distributeurs**

Aujourd'hui, certains distributeurs s'adressent directement aux réseaux associatifs ou aux PME productrices, ce qui requiert toutefois une grande connaissance du secteur.

- **Entre producteurs – intégrateurs de services et distributeurs**
Les distributeurs font également appel à Europ Assistance. Notre rôle est alors de trouver dans le réseau associatif ou parmi les entreprises les producteurs qui répondent au besoin.
- **Entre producteurs – intégrateurs de services et fournisseurs**
Cette relation est au cœur du modèle économique d'Europ Assistance, qui s'appuie sur un réseau mondial de correspondants. Cette relation de partenariat ou d'alliance entre intégrateurs et fournisseurs est aussi cruciale pour les PME, qui ont besoin d'une demande structurée pour assurer la pérennité de leur activité.

L'émergence de PME dans ce secteur pose aussi la question de la coexistence entre les réseaux associatifs et d'entreprises à but lucratif.

La structuration du secteur est essentielle pour réussir et aller le plus vite possible dans cette *care revolution*.

2. Enjeu technologique

Cette révolution technologique est encore très embryonnaire. Elle concerne surtout les nouvelles technologies de prise en charge de la dépendance, qui se situe encore au stade expérimental. Ces technologies présentent un potentiel tout à fait considérable mais elles ne dispenseront pas d'une intervention humaine. C'est en réalité l'association de ces deux modes d'intervention qui permettra d'améliorer le contenu, la valeur marchande et la qualification des services à la personne.

3. La question des RH

C'est un enjeu majeur qui ne se limite pas à la question de la formation. Il pose également la question de l'immigration qui peut apporter une main d'œuvre capable de s'occuper d'une population vieillissante. Le partenariat entre secteur public et secteur privé est la clé de la réussite dans ce domaine.

Emmanuel KESSLER

Vous nous présentez une vision idyllique de la relation entre les secteurs public et privé. A l'origine, les services à la personne sont nés dans le réseau associatif. L'initiative privée ne risque-t-elle pas de favoriser une forme de dérive, c'est-à-dire un système de services à la personne à deux vitesses : une offre privée pour les riches et une offre publique ou privée non lucrative pour les publics fragiles ?

Martin VIAL

Je suis convaincu du contraire. Le secteur de la dépendance en France représente une activité de 25 milliards d'euros, dont 16 à 17 milliards renvoient à des financements publics. La part publique représente ainsi un marché essentiel pour les acteurs privés. Le secteur privé cherche donc à proposer une offre de qualité qui réponde aux besoins de la population couverte par l'allocation personnalisée à l'autonomie et par les financements publics en général. De ce point de vue, le débat

sur le cinquième risque peut conduire soit à un financement public limité qui ne permettra que la couverture de besoins de base, soit à un financement plus ambitieux correspondant à un service plus riche et de meilleure qualité.

III. Débats-questions

De la salle

Je représente la région sicilienne. Les débats ont montré que les services à la personne amélioreraient l'attractivité des territoires. La Sicile expérimente avec succès un dispositif de type CESU. Pensez-vous qu'un tel dispositif peut rendre plus attractive une région économiquement faible comme la Sicile ?

Martin VIAL

Nous venons de créer un deuxième site en Italie. Notre stratégie est de couvrir l'ensemble du territoire italien, y compris la Sicile.

S'agissant de la situation de la Sicile, je ne suis pas suffisamment qualifié pour vous répondre. De manière générale, la diffusion de l'emploi à travers les services à la personne concernera aussi les régions économiquement les plus faibles. Néanmoins, les créations d'emplois toucheront surtout les zones urbaines, où vivent 75 % des Européens.

Agnès GUDE-COSTAT

Je dirige trois structures : une entreprise d'insertion, une entreprise adaptée, une structure de services d'aide à la personne.

Je travaille sur un projet d'aide technique, humaine et médicale, destiné en grande partie aux personnes qui vivent dans des quartiers sensibles et qui n'ont pas aujourd'hui les moyens d'accéder aux services à la personne. Quelles réponses peut-on apporter à ce public potentiel qui a peu de moyens ?

Martin VIAL

La problématique de l'accès des populations fragiles dans les banlieues relève des pouvoirs publics, mais aussi des entreprises au titre de leurs responsabilités sociales.

Nicole CHANEL

Je suis présidente d'une association pour le maintien à domicile des personnes âgées mais nous avons élargi notre activité à d'autres services à la personne. La question qui se pose à nous est la suivante : quelle formation donner aux personnes que l'on envoie chez des particuliers ? Nous pourrions embaucher davantage mais nous craignons de confier ce travail à des personnes non qualifiées.

De la salle

Je représente une agence de services à la personne à Rome. Quels peuvent être les apports des nouvelles technologies dans la garde d'enfants ?

Martin VIAL

La première question est importante car la qualité et la disponibilité des ressources vont devenir un vrai problème. La table ronde suivante apportera des réponses précises.

S'agissant de la deuxième question, les nouvelles technologies permettent aux prestataires de garde d'enfants d'être en relation permanente avec les parents. On peut aussi recourir à des systèmes de télésurveillance ou téléassistance, comme on le fait pour les personnes âgées.

Dans le domaine de la santé, on peut sécuriser la garde des enfants grâce à des plates-formes d'infirmières disponibles 24 heures sur 24 pour répondre aux préoccupations des parents.

Le modèle économique suppose que ce type de dispositif entre dans les mœurs et que les consommateurs acceptent de payer pour ce service.

Perspectives de développement des services à la personne en Europe

Jérôme VIGNON

**Directeur « Protection et intégration sociale » à la Direction générale Emploi, Affaires sociales
et Egalités des chances, Commission européenne
Fondateur du réseau européen des services à la personne à finalité sociale**

Les différents pays européens n'ont pas encore élaboré de vision commune des services à la personne. Il y a dix ans, la création de ces services était soutenue dans le cadre du développement local. Ce secteur est maintenant en train de se structurer et s'inscrit dans une perspective européenne et même mondiale.

En Europe, ces services se développent du fait de l'augmentation de l'activité professionnelle des femmes et de l'évolution démographique, en raison de laquelle les familles ne sont plus en mesure d'assurer la prise en charge de personnes proches. L'Europe avait déjà identifié ces domaines où l'offre était inexistante alors que la demande était appelée à se développer.

On constate d'abord un problème de solvabilité. Ces services sont souvent assurés par les familles elles-mêmes car il leur serait trop onéreux de recourir à un prestataire extérieur. On observe ensuite un blocage culturel dans nombre de pays européens. En effet, ces tâches y sont perçues comme relevant de la responsabilité familiale de sorte que les confier à quelqu'un d'extérieur génère un sentiment de culpabilité. De son côté, la France a largement dépassé ce stade.

Plus largement, ces rencontres sont non seulement l'occasion de partager les expériences, souvent très créatives, mais aussi de soulever des questions ouvertes et d'examiner les solutions imaginées par d'autres pays européens.

Je voudrais centrer mon intervention sur quatre questions.

La première s'adresse à ceux qui définissent les objectifs des services à la personne. Ce secteur est confronté aux règles de la concurrence et de l'accès au marché. Du point de vue de Bruxelles, on se situe toutefois dans la problématique des missions d'intérêt général.

L'un des objectifs poursuivis dans ce domaine est de permettre l'accès de certains publics fragiles aux services à la personne. L'accès à ces services, à des conditions financières avantageuses, est en effet nécessaire pour que ces publics puissent eux-mêmes accéder à l'emploi.

Le développement des services à la personne vise également à créer des emplois, ceux-ci pouvant le cas échéant bénéficier à des personnes en voie de réinsertion.

La création de services à la personne recouvre donc deux objectifs : un objectif social d'accès aux services et un objectif horizontal de création d'emplois. L'un et l'autre ne sont pas étudiés de la même façon par la direction générale de la concurrence.

Concernant les aides d'Etat, il existe des règles spécifiques pour les aides horizontales à l'emploi, tandis que d'autres règles spécifiques ont été définies pour l'accès universel à des services d'intérêt

général. Le « paquet » services d'intérêt économique général prévoit que l'aide doit être proportionnelle au coût que doivent supporter les opérateurs pour rendre solvable la demande.

En outre, la direction générale du marché intérieur doit examiner qui bénéficie de ce soutien. Pour structurer le secteur, il convient de se demander si l'on veut ouvrir totalement l'accès à l'offre, ou le limiter à certains types d'opérateurs, ce qui peut se justifier par des motifs d'intérêt général. A cet égard, on peut rappeler que la directive service doit être transposée avant la fin 2008. L'ANSAP dispose également d'éléments de réponse à travers l'information qu'elle possède sur les bénéficiaires des aides.

Le choix entre ces deux finalités de l'aide publique est déterminant pour le régime applicable. Il faut également y voir une incitation à la transparence, par rapport aux citoyens et aux opérateurs, sur les objectifs assignés et sur les dérogations qui peuvent en découler par rapport à l'ordre général de la concurrence et de l'accès au marché.

Par ailleurs, le développement des services à la personne peut pâtir de l'incertitude qui entoure l'évolution des politiques sociales. Il serait judicieux que les pouvoirs publics précisent leur vision de leur politique sur le moyen terme, ce qui donnerait une meilleure visibilité aux acteurs du secteur. Bruxelles et les différents Etats de l'Union européenne seraient très intéressés par une telle initiative.

La seconde question s'adresse aux pouvoirs publics et porte sur l'évaluation de la performance : les résultats sont-ils conformes aux objectifs initiaux ? Ces résultats ne peuvent pas être mesurés uniquement en termes d'efficacité financière. La cohésion sociale et territoriale est aussi un critère à prendre en compte à ce niveau.

La troisième question s'adresse aux opérateurs. Tous doivent se préoccuper de la qualité des services. A ce sujet, l'Europe prendra l'année prochaine des initiatives sur la qualité des services sociaux d'intérêt général. Il ne s'agit pas seulement de fournir un service correspondant au besoin des utilisateurs, mais aussi de garantir la qualité des emplois notamment en termes de qualifications. Les services à la personne sont directement concernés.

Comment les opérateurs travaillent-ils avec les formateurs sur les qualifications nécessaires, sur la qualité du travail, sur les parcours professionnels ? Les initiatives en la matière doivent venir des employeurs et des partenaires sociaux.

La dernière question concerne le monde associatif. Le secteur deviendra plus concurrentiel et exigera davantage de professionnalisation. Les associations devront donc s'y adapter. Il faut néanmoins garantir que cette concurrence soit loyale, ce qui est l'objet de règles européennes.

Enfin, si les associations acceptent la concurrence et sont contraintes de renoncer à certains services, elles devront maintenir néanmoins leur spécificité dans la relation particulière qu'elles établissent avec la personne aidée.

1^{ère} Table Ronde : **quelles conditions pour des emplois de qualité ?**

Dans un secteur aussi créateur d'emplois, la question des conditions de travail et de l'accès à un emploi qualifié constitue un enjeu pour son attractivité : les acteurs sociaux et les réseaux européens apporteront ici leur vision de la situation présente et des pistes à explorer.

Alain CORDESSE, président de l'Union de Syndicats et Groupements d'Employeurs Représentatifs dans l'Economie Sociale (USGERES) (France)

L'USGERES regroupe des associations, des coopératives et des mutuelles. Elle couvre 12 branches, dont les services à la personne assurés par des entités à but non lucratif.

La qualité de l'emploi renvoie à la construction de parcours professionnels, au nombre d'heures travaillées, à la précarité des emplois, et enfin au temps partiel.

La sécurité de l'emploi peut progresser à travers la conclusion de conventions collectives.

En revanche, la rémunération pose davantage de difficultés car elle se répercute sur l'utilisateur. Par ailleurs, le financement qui provient des collectivités n'est pas sécurisé sur le long terme.

Au final, l'enjeu est d'assurer la meilleure qualité de service possible.

Herwig MUYLDERMANS, président de la fédération européenne des services à la personne (EFSI)

J'aborderai ce thème à travers l'expérience belge. Le dispositif actuel existe depuis 2003. Alors que le gouvernement évaluait le secteur à 20 000 emplois, on a aujourd'hui déjà atteint 130 000 personnes.

Le secteur a été confronté à une pénurie de main-d'œuvre. De plus, pour structurer le secteur, des contrats de qualité ont été signés avec 600 000 clients. Cette politique a contribué à démocratiser l'aide ménagère en Belgique.

Pour que le secteur se développe, les quatre parties prenantes doivent être gagnantes : le gouvernement, les demandeurs d'emplois, les particuliers et les prestataires de services.

Faute de convention collective spécifique, il a été nécessaire de se réunir avec les organisations de travailleurs pour élaborer des contrats de qualité, dans un secteur qui emploie beaucoup de personnes peu qualifiées, de chômeurs de longue durée, où le travail au noir est important. On estime ainsi que 200 000 personnes travaillent chez des particuliers sans être déclarées. Or, pour limiter le travail au noir, il est d'abord nécessaire de créer un statut social décent.

Le dispositif actuel repose sur les agences locales pour l'emploi (ALE). Il a concerné 50 à 60 000 personnes. Les chômeurs qui acceptent de travailler dans ce secteur continuent de toucher les allocations et reçoivent en outre un supplément. Néanmoins, ils ne bénéficient pas de vacances, de prime de fin d'année ou de congés maladie. Ce système va cependant disparaître au profit d'un dispositif de titres-service.

S'agissant des conditions de travail, le droit social de base est applicable dans les mêmes conditions que dans d'autres professions. La plupart des employés du secteur travaillent à temps partiel et ne veulent pas d'un emploi à temps plein. Le secteur compte 99,2 % de femmes.

Pour améliorer le statut social de ces employés, nous avons conclu en quelques années une dizaine de conventions collectives. Les barèmes de rémunération sont assez élevés : 9,5 à 11 euros par heure, en fonction de l'ancienneté. En outre, des primes de fin d'année sont versées par un fonds social. Le dialogue avec le personnel n'est pas toujours facile à cause de sa dispersion, mais le secteur s'appuie sur les relations constructives nouées avec les syndicats.

S'agissant de la formation, le gouvernement belge a prévu des incitations financières à hauteur de 5 millions d'euros pour les entreprises. Il est nécessaire de dispenser des formations très spécifiques, prenant en compte l'importance de la relation personnelle avec des clients souvent exigeants. Il existe aussi un fonds financé par une cotisation des employeurs de 0,3 %.

S'agissant de la sécurité, des consignes sont données aux agents car ils sont amenés à manipuler des matériels qu'ils ne connaissent pas.

Jon RICHARDS, Senior National Officer, Syndicat UNISON Education ans Children's Services (Grande-Bretagne)

Mon intervention portera plus particulièrement sur le secteur de l'enfance au Royaume-Uni.

Les gardes d'enfants sont généralement peu qualifiés (41 % n'ont aucune qualification). Il en résulte souvent une qualité de service médiocre. En outre, environ 20 % des crèches privées ne respectent pas les normes.

Le niveau de qualification demandé a augmenté, mais les salaires n'ont pas évolué. Le secteur est affecté par conséquent d'un *turnover* important (18 %), ce qui nuit aussi à la qualité du travail.

On recense 300 types de qualifications différentes dans le secteur de l'enfance. Nous cherchons toutefois à réduire ce nombre et à construire un tronc commun de qualifications autour de quelques métiers comme les assistantes maternelles. Les perspectives de carrière en seraient ainsi améliorées.

La formation pose aussi le problème du financement. En effet, sans amélioration de la rentabilité, il y a peu de perspectives d'améliorer la formation. Nous essayons d'obtenir des aides publiques pour favoriser les évolutions de carrière des personnes qui travaillent dans le secteur, en les aidant à obtenir un diplôme universitaire ou une qualification reconnue.

Yves VEROLLET, membre du Conseil Economique et Social (France)

Les services à la personne sont souvent utilisés pour réaliser des tâches d'ordinaire prises en charge à l'intérieur de la sphère familiale ou par solidarité de voisinage. Les questions de qualité sont donc occultées car les femmes qui exercent ces métiers sont censées les connaître naturellement. Dans un avis du conseil économique et social de janvier 2007, et dans un second à paraître la semaine prochaine, le lien est cependant établi entre qualité de l'emploi et qualité des services.

Le secteur souffre d'une image très négative : rémunérations basses, qualifications insuffisantes, temps partiel subi, horaires fractionnés. Mais la volonté de développer la formation et d'améliorer

les conditions d'emploi est contradictoire avec le souhait de rendre ces services accessibles au plus grand nombre tout en maintenant un coût compatible avec le pouvoir d'achat des utilisateurs et le niveau actuel de financement public.

Le conseil économique et social a dégagé cinq pistes de travail :

- **Aller vers un rapprochement progressif des droits collectifs de ce secteur**

Plusieurs conventions collectives existent dans le secteur, selon que l'employeur est un particulier, une association ou une entreprise privée. Pour les métiers similaires, les salariés devraient bénéficier de garanties collectives équivalentes quel que soit le statut de l'employeur. Le rapprochement pourrait d'abord se concrétiser par des accords sur la formation professionnelle et les classifications.

- **Accroître le temps de travail et permettre une diversification des activités**

Le temps partiel subi est une des principales causes de la faible attractivité du secteur. Les statistiques montrent que le temps de travail est plus important dans le monde des entreprises ou des associations. Nous préconisons donc de maintenir les dispositifs fiscaux et sociaux favorisant le développement de ces entreprises et de ces associations, qui ne représentent encore que 20 % du marché. Des limites existent néanmoins lorsque l'activité est peu diversifiée. L'intégration au sein d'une même structure d'activités différentes doit donc être favorisée pour accroître le temps de travail. Il est possible aussi d'encourager la création de groupements d'employeurs. Ces modes d'organisation permettraient d'optimiser le parcours professionnel des salariés.

- **Réduire l'isolement des salariés à domicile**

Nous souhaitons la mise en place de lieux d'échanges pour accompagner les salariés employés par des particuliers, qui représentent 1,3 million de personnes. L'objectif serait de leur fournir aide et conseil, de mutualiser les expériences et d'accéder à des informations professionnelles.

- **Développer la formation initiale et continue et créer de véritables parcours professionnels**

Des efforts doivent être accomplis pour simplifier la formation initiale et développer la formation continue. La validation des acquis de l'expérience doit être renforcée.

- **Débattre des financements**

Une partie des services à la personne s'exerce en direction de personnes en perte d'autonomie ou par la garde d'enfants pour lesquels il existe une forte intervention financière publique.

L'amélioration de la qualité du service et des conditions d'emploi est pour partie liée au financement que notre société décidera d'allouer à la perte d'autonomie, notamment dans le cadre de la création d'un cinquième risque de protection sociale.

Parallèlement les pouvoirs publics cherchent à développer l'offre d'accueil des jeunes enfants. Il faudra là aussi arbitrer entre les différents besoins sociaux, y compris sur l'utilisation des éventuels excédents de la branche famille.

Enfin, la mise en place du RSA pourrait avoir des répercussions positives sur le secteur.

Alain CORDESSE

Je partage l'analyse qui vient d'être présentée. Plusieurs des pistes proposées sont déjà mises en œuvre dans le réseau associatif.

Sur la formation professionnelle continue, un taux de cotisation de 0,3 % en Belgique a été évoqué. En France, les particuliers employeurs cotisent au taux de 0,15 %. Les associations à but non lucratif cotisent à 2,1 % et versent donc 50 millions d'euros par an au titre de la formation continue.

L'année dernière, 73 000 salariés de la branche de l'aide à domicile ont pu suivre une formation, (soit 230 000 heures de formation) tandis que 674 personnes ont bénéficié d'un congé individuel de formation. Les incitations sont importantes : tout salarié qui entre en formation bénéficie immédiatement du niveau de rémunération supérieur dans la grille de la convention collective.

La branche lutte également contre le temps partiel subi. De ce point de vue, avoir un seul employeur est un facteur positif. La moyenne du temps de travail dans les associations reste néanmoins de 21 semaines, ce qui n'est pas encore satisfaisant.

Emmanuel KESSLER

On constate aussi des problèmes de disponibilité pour la formation, du fait de l'éclatement du système.

Alain CORDESSE

En effet, lorsqu'un salarié veut entrer en formation et qu'il a cinq employeurs, il doit demander l'autorisation à la totalité d'entre eux

Jon RICHARDS

En Angleterre, un salaire minimum horaire de 8 euros a été institué. Or nombre des personnes travaillant dans ce secteur touchent ce salaire minimum. Des discussions sont menées avec le secteur privé pour augmenter les rémunérations mais on constate que les personnes possédant un diplôme universitaire continuent ce salaire horaire de 8 euros ou ne touchent que quelques centimes de plus.

Le gouvernement s'intéresse à d'autres modèles. Les collectivités locales pourraient acheter elles-mêmes les services et les fournir au public. Elles pourraient ainsi s'assurer de la qualité de la formation et d'un niveau décent de rémunération tout en garantissant l'accès de tous à ces services conformément aux exigences européennes.

De la salle

Je suis présidente d'une association de services à la personne qui se trouve à Vendôme dans le Loir et Cher. Le conseil général y soutient les initiatives novatrices. Mon association emploie 20 salariés, dont 15 à temps complet. Les personnes titulaires d'un diplôme d'Etat d'auxiliaires de vie assurent

des tâches d'assistance aux personnes âgées le matin et de garde d'enfants après la sortie de l'école. Pour les personnes non formées, nous collaborons avec une autre association pour leur offrir une formation et leur proposer un emploi à temps complet.

Dans le département, les revenus moyens sont assez bas. Avec l'aide du conseil général et de la caisse d'allocations familiales, nous mettons en place des formules de garde à domicile partagée.

Manuel ACHTEN, coordinateur Caritas, actions Fogaflex et Qualiflex (Grand-duché du Luxembourg)

Je travaille dans la coordination du secteur de l'enfance. Les études montrent que le retour sur investissement dans le secteur de l'enfance est très élevé. Or au Luxembourg, on confie la garde et l'encadrement des enfants à des personnes ayant très peu de qualifications, surtout dans les milieux vulnérables. L'emploi de personnes peu qualifiées permet de verser des rémunérations très basses. Il serait judicieux de changer de perspective en écartant les personnes non qualifiées dans le secteur de l'enfance.

Jon RICHARDS

Il est vrai que le milieu social est un facteur déterminant pour les résultats scolaires. Nous essayons de favoriser l'accès des habitants des zones sensibles aux services sociaux et de santé. Cependant, ces mesures coûtent très cher à l'Etat. Peut-être sera-t-il nécessaire que le secteur privé prenne le relais pour réduire les coûts et améliorer l'efficacité. Néanmoins, le « *learning by play* » est une piste prometteuse.

2^{ème} Table Ronde

Les producteurs de services à la personne en Europe: quelles stratégies pour l'avenir?

Les différents acteurs économiques, économie sociale, entreprises privées et particuliers employeurs, mettent en place des réseaux fédératifs à l'échelle européenne : ils exprimeront leur vision de l'avenir de ce secteur et les stratégies convergentes qu'ils proposent.

Juan PINYOL, directeur général du groupe ALARES

Notre groupe a vu le jour en 1999. L'objectif consistait à offrir des services d'aide à domicile aux particuliers. Nous avons rapidement établi le constat suivant : la demande en services à la personne est forte en Espagne, mais la plupart des gens n'ont pas les moyens d'en profiter, en dépit d'une loi de soutien au secteur votée en 1997.

Afin d'optimiser notre développement, nous nous sommes attachés à nous diversifier, pour offrir le plus large éventail possible de services destinés à l'ensemble de la famille.

A ce jour, un million d'utilisateurs recourt à nos services, en majorité des entreprises, des banques ou des compagnies d'assurances qui proposent ces prestations à leurs propres clients.

Nous communiquons auprès des entreprises en leur présentant notre programme de conciliation des temps de vie. Nos prestations sont destinées non seulement aux salariés des entreprises qui s'attachent nos services mais également à leur conjoint et à leurs enfants.

Nous avons progressivement pris conscience de l'importance de la sélection de nos collaborateurs qui sont garants de la qualité du service que nous proposons. En effet, la concurrence s'avère importante dans ce secteur en Espagne. Le marché de l'aide à domicile représente 46 millions d'euros, celui des seniors, 9 millions d'euros et l'assistance aux handicapés, 4 millions d'euros. Il s'agit donc d'un marché de première importance qui connaît une croissance rapide. En outre, les acteurs du secteur sont en majorité des micro-entreprises qui ont recours aux aides municipales.

Ainsi, pour nous positionner face à cette concurrence et à l'existence d'un marché noir très développé, nous nous sommes inspirés du modèle français.

Notre entreprise compte aujourd'hui 3 000 salariés, dont 82 % de femmes. Nous avons par ailleurs mis en place un programme de formations à destination de l'ensemble de notre personnel.

Emmanuel KESSLER

Ainsi, pour générer des revenus, vous contractez avec les collectivités locales et les entreprises privées des accords qui leur permettent d'inclure toute une gamme de services à la personne à la politique sociale qu'elles déploient.

Juan PINYOL

En effet, nous sommes une entreprise privée dont le but est de dégager des bénéfices. Nous occupons une niche, délaissée par les pouvoirs publics, qui consiste à apporter tout type d'assistance à destination des familles.

Les profils de nos clients sont extrêmement variés. Ils vont de multinationales telles Peugeot ou Citroën à des entreprises de 50 salariés.

Il est primordial, enfin, de rester à l'écoute des attentes de nos clients. Cette offre se révèle en effet bénéfique pour tous. Ainsi, le taux d'absentéisme a régressé de 40 % au sein de certaines entreprises ayant recours à nos services. Les salariés, qui savent que leur enfant malade est pris en charge, peuvent se concentrer sur les tâches qu'ils effectuent. Ce dispositif participe donc de l'épanouissement des salariés au travail.

Monsieur LADOPOULOS, ELISAN (Grèce)

Le réseau ELISAN réunit des élus locaux européens en charge des affaires sociales.

Son objectif est de faire entendre la voix des élus locaux en Europe. En effet, les collectivités locales en Europe sont des acteurs de proximité et les premières à porter des réponses aux besoins exprimés par les citoyens en termes de services sociaux.

ELISAN regroupe aujourd'hui plus de 1 000 villes européennes dans 11 pays et concerne, *de facto*, environ 20 millions de citoyens européens.

L'action d'ELISAN est basée sur trois grands principes clefs qui sont :

- le principe de subsidiarité, avec une attention portée aux moyens financiers et humains qui sont donnés aux acteurs locaux pour l'exercice de compétences transférées ;
- le principe de cohésion sociale ;
- le principe de cohésion territoriale, principe complémentaire à celui de cohésion économique et sociale.

Les défis sociaux actuels

L'Europe est vieillissante. Les personnes âgées vivent plus longtemps, sont en meilleure santé et un grand nombre d'entre elles dispose de revenus modestes. De plus, en France, en Suède, en Italie et en Espagne, la proportion de personnes âgées de plus de 65 ans devrait passer de 6 % à 28 % en 2050. On déplore en outre une fragilisation du lien social et l'extension du phénomène de précarité.

Une étude de la Commission européenne de mai 2008 démontre également que près d'un adulte sur deux ne possède pas de compte en banque dans les Etats membres les plus récemment intégrés.

Par ailleurs, la volonté de concilier vie de famille et vie professionnelle entraîne un accroissement des besoins en termes de services, en particulier s'agissant de la garde d'enfants. Par conséquent, les services à la personne sont appelés à devenir un secteur majeur de l'économie européenne.

Ainsi, le cas de la Grèce constitue un exemple caractéristique de l'expansion que connaît ce secteur au niveau local. En 2000, y ont été créés les premiers centres pour la protection des personnes âgées. Aujourd'hui, on en dénombre 128 et 60 000 personnes en bénéficient. Depuis une vingtaine d'années, la Grèce développe des programmes d'aides à domicile. Enfin, des dispensaires municipaux ont été mis en place ainsi que des centres médicaux de prévention et de conseil.

Stratégie européenne du développement des services à la personne

Le contexte démographique justifie une politique européenne cohérente de développement des services à la personne. Nous devons promouvoir des services de qualité ainsi que la sécurisation des services sociaux d'intérêt général afin que tout un chacun ait accès aux services et en particulier les publics les plus vulnérables, les personnes âgées ou handicapées.

Le renforcement du service à la personne à l'échelon local

Les collectivités locales sont à même de cibler effectivement les besoins de leurs administrés et d'y répondre en proposant des services sociaux de proximité, adaptés et accessibles à tous.

La politique sociale

L'harmonisation européenne en matière de politique sociale ne se fait pour l'instant qu'à minima. Pourtant, si l'Europe déployait une action sociale ambitieuse et durable, ses citoyens prendraient conscience de son utilité. La construction européenne ne saurait se borner à une action réglementaire et au développement du marché commun.

Marie-Béatrice LEVAUX, présidente de la Fédération nationale des particuliers employeurs (FEPEM) (France)

Les particuliers employeurs représentent 80 % du secteur du service à la personne.

En préambule, je dois avouer ma surprise quant à la teneur des débats qui ont émaillé ces journées. En effet, j'ai eu l'impression qu'il n'était presque exclusivement question que de l'Europe des services à la personne fournis par des prestataires. Je ne voudrais pas que le statut du salarié employeur soit perçu comme un dispositif transitionnel entre une activité informelle et sa structuration qualitative. Néanmoins, je tiens à souligner tout le respect que je nourris à l'égard du monde associatif, dont l'action est pionnière dans ce secteur et les entrepreneurs qui déploient une grande énergie pour s'y inscrire.

Je le rappelle, ce secteur compte 3,5 millions de particuliers employeurs pour 1,6 million de salariés, 580 millions d'heures déclarées et 9 milliards d'euros de masse salariale. En outre, il est régi par un ensemble de conventions collectives depuis une vingtaine d'années. Ainsi, les particuliers employeurs ne constituent pas un secteur par défaut, transitionnel. Au contraire, il se révèle structuré et dynamique. D'ailleurs les parlementaires lui ont donné le statut d'acteur économique.

Son importance est capitale puisque la constitution d'un secteur privé, de prestataires, risque de retreindre l'accès aux services aux plus aisés ; le secteur des salariés employeurs palliera cette dérive.

Depuis des années, le service à la personne s'est constitué par le biais de l'emploi direct. Les enjeux inhérents à ce secteur sont la famille et la définition d'un mode de vie européen. La cellule familiale ne saurait constituer une vulgaire cible marketing.

Nous vivons actuellement une évolution sociétale majeure. Je porte, au même titre que les entreprises prestataires émergentes, une révolution : celle qui consiste à structurer un système particulièrement éclaté de particuliers employeurs engendrant une dynamique économique et sociale de grande ampleur. Il s'agit en outre d'un secteur qui a à cœur de privilégier le dialogue social et de développer des programmes de formation.

En outre, il faut le souligner, le particulier employeur est créateur de lien social. En effet, nombre d'entreprises industrielles optant pour la délocalisation ont fait appel à la FEPEM, en partenariat avec les associations et les entreprises, pour développer des programmes de réintégration de leurs salariés. Par conséquent, l'avenir du service à la personne réside dans la combinaison de ces différents modes qui, s'ils coexistent, sauront en faire un secteur démocratisé et dynamique.

Enfin, je rappellerai que le service à la personne constitue, pour nombre de personnes, une activité complémentaire. Ainsi, nous rencontrons souvent des agents de collectivités locales réalisant des activités de jardinage chez des particuliers ou des retraités souhaitant continuer à exercer une activité à temps partiel.

Jacques MANARDO, président de la Fédération des entreprises de services à la personne (FESP) (France)

J'entamerai cet exposé en soulignant la convergence des points de vue et des réalisations mise en évidence au cours de ces journées. Il est primordial de démontrer que le monde du service à la personne ne constitue pas un secteur de l'emploi informel mais la réponse à une demande du marché. Ainsi, la croissance des entreprises de ce secteur en France s'avère rapide.

Cette forte croissance est sous-tendue principalement par le taux de natalité et le taux de femmes qui travaillent ainsi que par l'évolution démographique. Ces phénomènes expliquent que la France soit l'un des premiers pays consommateurs de services à la personne.

Par ailleurs, il convient de rappeler l'existence, au côté des services prodigués à domicile, des services dits d'équilibre de vie qui s'opèrent sur le lieu de travail du client. Lorsque, hier, Monsieur Haddad s'est attaché à énumérer les différentes lois qui ont jalonné le développement du service à la personne, il a omis de mentionner le crédit d'impôt famille créé en 2004. Celui-ci permet aux employeurs de venir en aide à leurs salariés par l'intermédiaire de soutiens à la garde d'enfants. La loi dite Borloo de 2005 est d'ailleurs venue étoffer ce dispositif.

Nous avons créé une fédération : « *European Federation of Services to Individuals* ». Nous espérons ainsi amener l'INSEE, l'Europe et l'ONU à intégrer, au côté du service aux entreprises, le service à la personne, au sens noble du terme. En effet, se dessine indéniablement en Europe, une activité économique très puissante autour de ces besoins.

Il existe trois systèmes développés en France :

- l'emploi direct déclaré ;
- le système associatif ;
- le système entrepreneurial émergent.

Chacune de ces solutions, plus ou moins onéreuse et de qualité variable, présente des avantages.

Un programme des acteurs des services à la personne se dessine clairement pour les années à venir. Lors du dernier Conseil d'Administration regroupant l'UNA, la FEPPEM et la FESP, ont émergé quelques points forts communs.

Nous avons collectivement demandé et obtenu des pouvoirs publics qu'ils préservent l'ensemble des avantages concédés au fil des ans, destinés à démocratiser l'accès au service à la personne.

Nous souhaitons lutter efficacement contre le travail au noir, véritable fléau qui a détourné de l'économie officielle quelque 55 milliards d'euros en 2005 et sûrement près de 100 milliards cette année. Les trois acteurs officiels du secteur ne couvriraient que 10 % des besoins en services de ce pays. Notre champ d'expansion se révèle donc considérable.

Nous préconisons par ailleurs la démocratisation de l'accès aux services à la personne, en faisant en sorte, par exemple, que la déduction d'impôt conditionnée par le recours au CESU s'opère lors de son acquisition. Une autre solution consisterait à verser l'APA sous forme de CESU, allocation qui, trop souvent, alimente une économie clandestine.

Nous espérons en outre que le RSA visera les salariés du secteur.

Nous souhaiterions également réaliser une normalisation des conventions collectives et des référentiels de qualité. Sur ce dernier point, un travail considérable a été réalisé par SGS Qualicert et l'AFNOR.

Nous entendons par ailleurs mettre l'accent sur la formation. Il s'agit d'un enjeu fondamental destiné à renforcer l'attractivité de notre secteur.

Nous envisageons la création de centres de ressources pour particuliers employeurs qui permettrait de renforcer encore la qualité de la prestation et l'offre proposée.

Il conviendrait de renforcer la participation de l'entreprise au développement de ce secteur, non seulement par le biais de son abondement du CESU, mais également en favorisant le soutien à la garde d'enfants, la création de crèches d'entreprise, etc.

Enfin, nous souhaiterions que le Gouvernement vienne en aide aux PME du secteur afin de desserrer l'étau du crédit bancaire qui réduit leur capacité d'action.

Maud CANDELA, membre du Think tank européen « Pour la solidarité » et du réseau européen des services à la personne à finalité sociale (Belgique)

Je représente le réseau européen des services qui s'est constitué il y a quelques mois au regard des enjeux qualitatifs, d'accès à l'emploi et de professionnalisation inhérents à la libéralisation du secteur des services sociaux d'intérêt général. Nous souhaitons en effet garantir l'égal accès aux services à la personne, et notamment aux publics fragilisés qui en ont le plus besoin.

Nous souhaitons donc définir des valeurs communes en matière de service à la personne, car nous avons constaté que si les problématiques rencontrées en la matière sont les mêmes, les réponses qui

y sont apportées diffèrent selon les pays. Nous souhaitons promouvoir le développement d'une économie sociale non lucrative, facteur de cohésion.

Il nous semble également primordial que des échanges et des comparaisons des différents modèles européens sur ces questions interviennent.

Nous souhaitons par ailleurs informer les acteurs concernés des outils à leur disposition, au niveau européen. En effet, si les enjeux inhérents au secteur des services à la personne sont généralement locaux, les décisions en la matière sont prises aux échelons national ou européen.

Les acteurs du secteur doivent également se préparer à la transposition de la directive service dans le droit national français, qui interviendra à la fin de l'année 2008. Nous entendons les y aider.

Enfin, nous porterons tous ces messages au niveau européen.

Conclusion : l'émergence d'une vision commune

Laurent HENART, Président de l'Agence nationale des services à la personne (France)

Je me réjouis de vous apprendre que les 2^{èmes} rencontres européennes des services à la personne devraient se tenir en Sicile en 2009.

Ces premières rencontres ont montré que chaque pays, avec son histoire et son modèle social propres, répond à la même réalité humaine. Les acteurs de ce secteur, employeurs comme salariés, se heurtent aux mêmes difficultés. Aujourd'hui, les questions relatives à la formation et aux niveaux de revenus constituent des enjeux majeurs auxquels il conviendra d'apporter des réponses à dimension européenne. L'échange de bonnes pratiques entre pays et les évolutions réglementaires – fiscalité, libre concurrence, etc.- auront un impact positif sur le développement du secteur de l'aide à la personne

Par ailleurs, nous partageons tous la même préoccupation, celle de faire reculer le travail clandestin. Ce processus contribuera à faire du travail au domicile des particuliers, un métier honorable et décent.

Martin HIRSCH, Haut commissaire aux solidarités actives contre la pauvreté (France)

Je dois admettre que j'ai été très frappé d'entendre à plusieurs reprises, ces derniers mois, qu'il n'existait pas d'Europe sociale. Pourtant, quand des pays s'unissent sur des problématiques communes, qui se heurtent bien souvent aux scepticismes nationaux, l'Union européenne leur permet de faire valoir leurs droits.

Le secteur du service à la personne est créateur d'emplois, certains pays estimant même qu'il sera le seul à générer de l'emploi l'année prochaine. Néanmoins, il est encore trop souvent synonyme de précarité.

Il revient donc aux employeurs et aux pouvoirs publics de mieux structurer ce secteur, en collaboration avec les partenaires sociaux qui ont toujours endossé un rôle clef dans la construction de cette filière. Il est en effet urgent de garantir à l'ensemble des salariés modestes et des travailleurs pauvres des revenus décents. La mise en place du RSA y contribuera. En outre, il conviendra de valoriser l'expérience et la réinsertion des publics fragiles au travers du secteur des services à la personne.

Emmanuel KESSLER

Une récente étude de l'INSEE fait valoir que le modèle qui s'esquisserait en France serait celui d'un secteur du service à la personne réservé aux plus riches.

Martin HIRSCH

Certes, ce schéma est une réalité mais il tend à évoluer. Cette étude de l'INSEE démontre que ce sont en majorité les populations les plus aisées qui ont recours aux services à la personne.

Néanmoins, grâce au crédit d'impôt instauré à l'instigation de Monsieur Hénart le nombre de Français modestes usant de services à la personne a crû de 10 à 15 % en dix ans.

De plus, les salariés de ce secteur s'enrichissent, leur nombre d'heures travaillées hebdomadaire moyen ayant sensiblement augmenté (de 13 à 18 heures par semaine). Certes, une forte marge de progression subsiste sur ce sujet.

Emmanuel KESSLER

Pensez-vous que le RSA permettra à des publics fragiles de retrouver un emploi, en particulier dans le secteur des services à la personne ?

Martin HIRSCH

Le RSA viendra se substituer aux minimas sociaux et compléter les revenus modestes. Si une femme seule avec un enfant ne peut travailler que 18 heures par semaine, elle touchera, à partir de juin 2009, en complément de revenus de 200 euros par le biais du RSA. Elle percevra donc 900 euros au lieu de 700, ce qui représente une différence considérable. Ainsi, elle sera plus à même de consacrer du temps à se former ou à rechercher un surcroît d'activité. En outre, si elle perd l'une de ses clientes et travaille alors 4 heures de moins par semaine, le RSA compensera, à hauteur d'un tiers minimum, cette baisse de revenu. De plus, nous disposons en France d'un salaire minimum, impliquant qu'un employeur ne saurait ajuster à la baisse le revenu du salarié impacté par le RSA.

Ces dispositions ne dispensent cependant pas le secteur de mieux se structurer et d'organiser la formation. On ne sort durablement de la précarité qu'à condition de détenir des qualifications, condition *sine qua none* à l'obtention d'un emploi stable et durable.

Emmanuel KESSLER

Pensez-vous que les actions de communication menées par Monsieur Hénart ont contribué à faire évoluer ce secteur ? Est-il désormais perçu comme une opportunité réelle pour des publics fragiles, de sortir de la précarité ?

Martin HIRSCH

Il me semble que la perception de ce secteur évolue. Il est cependant primordial de s'assurer qu'une personne prenant un emploi dans cette branche disposera de possibilités d'évolutions, au travers de formations diplômantes. Sans véritables perspectives de carrière, cette filière ne saurait devenir attractive.

Laurent HENART

Je souhaiterais insister sur le fait qu'une dynamique s'est enclenchée dans le secteur, initiée par la mise en place d'un crédit d'impôt en 2007, qui ne bénéficiait cependant qu'aux plus aisés. S'y est

agrégé un crédit d'impôt qui a permis la démocratisation partielle du recours à l'aide à domicile. Le CESH préfinancé, qui se heurte néanmoins à des obstacles culturels, y contribue également. La cible des actifs situés autour du salaire médian doit à présent constituer une priorité.

Les campagnes de communication demeurent un élément important contribuant à valoriser ce secteur. Cependant, elles ne sont pas suffisantes : les acteurs doivent travailler ensemble à la structuration du service à la personne. Le projet de centres de ressources destinés aux particuliers employeurs, que nous développons actuellement avec la FEPPEM, est en cela primordial. L'employeur s'y sentira mieux encadré et le salarié pourra y faire valoir ses droits. Ces centres qui structureront cette filière très particulière contribueront au renforcement positif de l'image du secteur.

Martin HIRSCH

Comme vous le savez, les crédits d'impôts seront prochainement plafonnés en France. Néanmoins, les mesures fiscales visant les services à la personne seront exclues de ce dispositif.

Il est par ailleurs déplorable que les différentes mesures prises pour dynamiser ce secteur aient partiellement contribué au développement du travail au noir. En effet, les effets de seuils incitaient les personnes en reprise d'activité à ne pas déclarer l'intégralité de leurs heures travaillées. En outre, ces travailleurs clandestins seront des retraités pauvres qui ne consommeront pas de services à la personne. Le droit du travail, certes rigide, ne constitue en aucun cas un frein au développement de ce secteur, mais garantit au contraire des conditions de travail décentes aux acteurs de la filière.

Laurent HENART

Le secteur des services à la personne a longtemps espéré en finir avec le temps partiel subi et le travail par intermittence. Pourtant, il apparaît aujourd'hui évident qu'aucune économie ne saurait fonctionner sans une certaine forme de souplesse dans l'organisation du travail. Ainsi, le RSA permettra d'atténuer et d'humaniser ces formes de travail. Je remercie donc Martin Hirsch pour la ténacité avec laquelle il a porté ce projet.

Nous entendons prendre part, au cours de l'année 2009, à deux grands débats européens. Le premier concerne les questions fiscales et de concurrence, qui risquerait d'entraîner une remise en cause des avancées nationales respectives sur ces questions. Le second traitera de l'amélioration des conditions de travail dans l'Union européenne. Sur ce dernier point, le réseau européen s'attachera à faire valoir les effets vertueux du RSA.