

LA SELECTION DU C2RP

UNE FILIERE ECONOMIQUE A DECOUVRIR

Les Services à la Personne (SAP), définis dans la Loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, recouvrent tous les services rendus aux particuliers à domicile ou à partir du domicile pour les tâches habituellement effectuées par les membres du foyer. Ils comportent 26 activités réglementées modifiées par le Décret n° 2016-750 du 6 juin 2016 relatif à la liste des activités de services à la personne soumises à agrément ou à autorisation dans le cadre du régime commun de la déclaration. Elles sont regroupées en 3 catégories:

- **Les services de la vie quotidienne** : ménage, repassage, petit bricolage et jardinage, livraison de repas...
- **Les services aux familles** : garde d'enfants, accompagnement au déplacement, cours à domicile...
- **les services aux personnes dépendantes** (âgées, dépendantes et handicapées) : aide aux actes de la vie courante, transport et aide à la mobilité, garde-malade, téléalarme, soins esthétiques et mise en beauté, assistance informatique à domicile, livraison de courses, soins et promenades d'animaux de compagnie...

Ils se composent de plus de **18 métiers et 60 certifications professionnelles, encadrés par 3 branches professionnelles et 4 conventions collectives**. Ce secteur très structuré compte **2 catégories d'employeurs**:

- **Les particuliers** qui emploient directement leur salarié. Ils bénéficient d'aide à la consommation (exonération de charges, réduction ou crédit d'impôts...)

- **Les organismes** sous statut public (CCAS, SIVOM....), privé (entreprise, artisan, autoentrepreneur) et de l'économie sociale et solidaire (association, coopérative..).

Pour exercer leur activité, ces organismes doivent être :

- **déclarés et agréés auprès de l'Etat** pour intervenir auprès des publics fragiles (enfants moins de 3 ans, personnes d'au moins 60 ans). Ceci afin de bénéficier, selon leur statut, des avantages fiscaux en vigueur sur ce secteur, pour eux-mêmes (ex : TVA à taux réduit, CICE, exonération de charges patronales...) et leurs usagers (réduction ou crédit d'impôts...).

- **autorisés par leur conseil départemental** pour intervenir auprès des personnes dépendantes, bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie ou de la prestation de compensation du handicap, dans le cadre de la loi d'adaptation de la société au vieillissement.



En France les Services à la Personne représentent :



- Près de 34 000 organismes et 2 millions de particuliers-employeurs
- Qui emploient plus d'1million de salariés
- 90% d'entre eux sont des femmes
- 11% d'entre eux sont des jeunes
- Majoritairement en CDI à temps partiel : 25% sont multi-employeurs ou multi-actifs
- 2,7 millions de consommateurs recourent à ces services dont 13,3% des ménages fiscaux
- 87 000 embauches en 2016 et 350 000 postes d'ici 2022 sont prévus

(Sources : DGE, DARES, Insee, BMO Pôle emploi et « Les métiers en 2022 » de la DARES)

Zoom sur : le cadre légal et réglementaire de la filière



- La **loi du 26 Juillet 2005** relative au développement des Services à la Personne (dite "loi Borloo") précise le périmètre du secteur des Services à la Personne et marque un nouvel engagement de l'Etat dans leur déploiement. Depuis 2014, la compétence en matière de développement des SAP revient au Ministère de l'Economie et des Finances - Direction Générale des Entreprises (DGE) - Mission des Services à la Personne (MISAP).
- En 2016, entrée en vigueur de la **loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (ASV)** : elle place les conseils départementaux comme chefs de file du maintien à domicile au travers d'un conseil des financeurs. Elle instaure, un régime unique d'autorisation par les conseils départementaux, des organismes intervenants auprès des personnes dépendantes. Pour les usagers, cette loi octroie notamment une **revalorisation de l'Aide Personnalisée d'Autonomie (APA)**, une **reconnaissance du statut d'aidant familial**, une aide à l'adaptation du logement et la création de résidences autonomie...



Le CESU : Le Chèque Emploi Service Universel est un moyen simplifié de déclaration et de paiement des SAP. Créé en 2006, il existe sous deux formes déclaratif et **préfinancé**. Ce dernier d'un **montant prédéfini, est préfinancé en tout ou partie par l'employeur, le comité d'entreprise ou un organisme financeur** (conseil départemental, caisse de retraite, centre communal d'action sociale..) **comme un chèque restaurant. C'est un booster pour l'action sociale, la consommation et l'emploi de SAP. En 2016 dans notre région, 3 millions d'euros de CESU préfinancés supplémentaires** seront émis grâce aux collectivités et organismes sociaux engagés dans sa mise en œuvre. Cela représente un potentiel de **90 emplois équivalent temps plein** (cf. Rapport annuel d'évaluation).

UNE FILIERE INNOVANTE D'AVENIR

Cette filière d'avenir répond à trois grands enjeux :

- **Prise en compte des besoins sociaux évolutifs dans le cadre de la transition démographique :**
 - Vieillessement de la population : entre 1960 et 2012 la part des plus de 60 ans dans la population totale **est passée de 16 à 24%**.
 - Montée en charge des maladies pathologiques et chroniques et des situations de handicap : **la maladie d'Alzheimer touche 900 000 personnes en France.**
 - Dynamisme de la natalité et de l'activité des femmes : **avec 12,4 naissances pour 1000 habitants et un taux d'activité des femmes de 67.5%, la France est au-dessus de la moyenne européenne.**
 - Croissance des familles monoparentales : **12% des enfants de moins de 3 ans vivent dans une famille monoparentale.**
 - Recherche d'une conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.
 - Evolution du nombre d'aidants familiaux : la France compte **11 millions d'aidants dont 57% sont des femmes et 30% sont salariés.**
- **Attractivité, aménagement et développement économique des territoires :**
 - Consolidation, diversification et création de nouveaux services de proximité sur les territoires favorisant le maintien à domicile des aînés, des populations salariés et avec enfants et la prise en compte des aidants familiaux
 - Aide au recours aux services grâce notamment au développement du CESU préfinancé dans les collectivités et entreprises locales
 - Adaptation des habitats et inclusion des services et de leur accessibilité dans les nouveaux projets d'aménagement des territoires
 - Coopération et création de valeur entre les filières économiques locales concernées (Silver économie, santé, habitat intelligent...)



- **Création d'emplois locaux non délocalisables et de nouveaux métiers** : d'après les résultats de l'enquête "Besoins en Main-d'Œuvre" 2016 (BMO 2016) de Pôle emploi, parmi les 10 profils les plus demandés figurent plusieurs métiers de services aux particuliers comme les aides à domicile ou les aides ménagères pour **53 400 postes**.

Ces emplois sont :

- **Accessibles** : à tous les publics avec un premier niveau de qualification, sur tous les territoires avec une aide à la mobilité.
- **Attractifs** : pour les jeunes avec des perspectives d'innovation et d'évolution dans la filière et dans les filières connexes (santé, Silver économie), pour les personnes en insertion professionnelle, en reconversion et mobilité professionnelle via notamment la VAE.
- **Qualifiés** : de bac-3 à bac+8 avec des passerelles vers les métiers des filières connexes.
- **De qualité** : en CDI, sur des temps de travail conformes aux attentes des salariés.

La filière doit pour ce faire relever certains défis :

- **Communiquer sur sa valeur ajoutée** économique, sociale et sociétale : rendre visible son offre de service, et le juste prix du service, de l'emploi et de la qualité. Une enquête récente réalisée par l'Ifop pour le compte de la Fédération du service aux particuliers (FESP) a révélé que plus d'un senior sur deux a déjà pensé à recourir à des services à la personne en cas de dépendance et souhaite être mieux informé.
- **Responsabiliser l'usager** et le rendre acteur de sa consommation de service : financement de la prestation, accueil de stagiaire en formation, acteur de l'emploi local, mise à disposition de produits écologiques, participation à la prévention des risques professionnels...
- **Faire évoluer le modèle économique notamment des employeurs les plus en difficultés** relevant plus particulièrement du secteur public et associatif : harmonisation du cadre réglementaire et fiscal ; professionnalisation des organismes et des encadrants, déploiement des systèmes d'information et de gestion, définition et maîtrise d'indicateurs de performance... à l'instar d'enseignes privées qui affichent une croissance à deux chiffres et préparent leur déploiement à l'international.
- **Renouveler ses emplois et anticiper les besoins de recrutement** du secteur, quasi exclusivement féminin et fortement marqué par les seniors avec des départs en retraite massifs à court terme (Gestion prévisionnelle des emplois et des Compétences). De façon à orienter jeunes et demandeurs d'emploi sur des formations qualifiantes vers les métiers en tension ou des circuits courts de recrutement ; valoriser les métiers, les formations et les parcours d'excellence à travers notamment les dynamiques régionales telles que le campus des métiers et des qualifications Autonomie, Longévité, Santé et le Contrat d'Objectif Sectoriel SAP (COS SAP).

A l'occasion de la publication en avril 2016 de la 17e édition de son "Baromètre des emplois de la famille", réalisé à partir des chiffres de l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale (Acos) et consacré à un retour sur les dix dernières années, l'observatoire de la Fédération des particuliers employeurs (Fepem) a indiqué que, malgré la nette augmentation du nombre d'assistantes maternelles, les entrées dans la profession n'ont pas suffi à remplacer les départs, du fait du vieillissement de la profession. En s'appuyant sur une étude prospective de la Direction de l'animation de la recherche des études et des statistiques (Dares) et de France Stratégie, « Les métiers en 2022 », l'observatoire s'interroge sur le risque d'une pénurie d'assistantes maternelles. En effet, sur la période 2012-2022, environ 126 000 assistantes maternelles devraient partir en retraite et 45 000 emplois supplémentaires devraient être créés pour répondre aux besoins d'accueil des jeunes enfants.

- **Qualifier, préserver et sécuriser ses emplois** : améliorer les conditions de travail et mieux maîtriser les risques professionnels inhérents aux métiers et à leurs conditions d'exercice (notamment grâce à l'aide d'outils tels que le « serious game » de l'IRCEM ou à l'aide du Portail Prévention Domicile), lutter contre le temps partiel subi et l'usure professionnelle, optimiser les systèmes de fidélisation des salariés, favoriser l'accès à la formation continue, adapter la formation aux besoins des usagers ; développer la mobilité professionnelle interne et externe en homogénéisant notamment les certifications entre les différentes sphères et en établissant des passerelles entre métiers, et renforcer ainsi l'attractivité du secteur.

Selon France Stratégie, la question centrale concerne la professionnalisation de ces salariés. En effet, en 2010-2012, la population en emploi restait faiblement qualifiée, avec la moitié des aides à domicile et 40 % des assistantes maternelles sans diplôme ou n'ayant pas dépassé le niveau brevet des collèges. L'offre de diplômes et de certifications, développés par les branches, doit contribuer à l'amélioration de l'attractivité de ces professions.

Ainsi, de façon à travailler l'attractivité et la professionnalisation des métiers d'assistant maternel et d'assistant de vie, la branche professionnelle des salariés du particulier employeur et la branche professionnelle des



assistants maternels du particulier employeur ont chacune procédé à un cycle d'assises territoriales, clôturé le 6 octobre 2015 par des assises nationales de la professionnalisation de ces deux métiers.

La FESP a quant à elle publié le premier guide exhaustif des formations professionnelles du secteur des services à la personne, destiné aux managers et salariés du secteur. Ce guide présente soixante-cinq modules de formation couvrant tous les métiers du secteur. Les différentes catégories de salariés sont concernées. Ce guide a pour vocation d'aider le manager à se repérer et à choisir, avec l'intervenant, la formation la plus adaptée au besoin repéré. Ainsi, chaque parcours professionnalisant est schématisé de façon simple et ludique pour faciliter la décision et sa mise en œuvre.

L'Observatoire national des aides humaines, porté par Handéo (association loi 1901 créée en 2007 à l'initiative des associations, fédérations et unions nationales du handicap), a par ailleurs publié en avril 2016 un état des lieux de la visibilité de l'offre de formation continue, spécifiquement à destination des professionnels de l'aide à domicile qui accompagnent des personnes en situation de handicap.

L'étude évalue à 0,2 % la part des organismes de formation proposant une offre spécifiquement au secteur des services à domicile accompagnant des personnes en situation de handicap avec 555 programmes de formation et 149 organismes identifiés. Selon Handéo, ce chiffre paraît limité et sous-évalué et témoigne d'un problème de visibilité importante de l'offre de formation pour ce secteur.

- **Innov** : diversifier et designer l'offre de service, élargir les cibles, en environnement numérique à l'instar de l'expérimentation sur les paniers de services de la CARSAT Nord-Picardie et dans le cadre des opportunités offertes par la Silver économie. La FESP a d'ailleurs publié un « Livre blanc Services à la personne : 2020-2030, quel domicile connecté ? Pour une filière des services à la personne en environnement numérique », document synthétisant les réflexions du groupe de travail composé d'entreprises et d'organismes préconisant ainsi la création d'une filière des services à la personne en environnement numérique, à travers dix propositions opérationnelles.

Zoom sur : Silver Economie et Services A La Personne

La Silver économie, c'est l'économie dédiée à l'avancée en âge de nos sociétés : elle regroupe toutes les entreprises agissant pour et/ou avec les personnes âgées. A l'instar de l'économie verte, le vieillissement de la population est une véritable « lame de fond » qui va impacter tous les secteurs : loisirs, transport, alimentation, sécurité, santé, domicile, habitat collectif, assurance, assistance téléphonie, internet, sport...etc. Tous ces marchés sont déjà en train de s'adapter ou de se décliner sur des segments liés au **vieillessement de la population et au bien-vieillir**.



En France, la **filière Silver économie** s'est récemment structurée. La **croissance attendue du PIB français issu de la Silver économie est estimée à 0,25% par an**. La Dares estime que la Silver économie peut entraîner **300 000 d'ici à 2020**.

En 2013, un contrat de filière national Silver économie est signé entre le Ministère de l'économie et des partenaires financiers et industriels. En 2014, l'agence nationale France Silver Eco est créée et les « silver région » apparaissent. En 2015, la commission nationale des services (CNS) instaure une section thématique SAP et Silver Economie. La région y est représentée par un organisme SAP innovant, la Maison des Services à la Personne de la Gohelle, proposé par le C2RP qui apportera également sa contribution aux travaux. La Région installe son comité de pilotage Silver économie, animé par Eurasanté. Une première étude est réalisée et l'appel à projets « silver surfer » est lancé. En 2016, les start-up lauréates sont consacrées à l'occasion de la conférence de presse de présentation la stratégie régionale silver économie. **En région, la Silver économie regroupe 400 entreprises et emploie 8 000 salariés**. Une convention d'affaires internationale « **AGEINGFIT** » se tiendra les **2 et 3 février 2017 à Lille Grand Palais**.

France Silver Eco a publié un guide des Silver régions. Ce guide méthodologique met en évidence les avancées et les initiatives impulsées par les conseils régionaux et par d'autres acteurs territoriaux dans les différentes régions jusqu'en 2015. France Silver Éco a également lancé officiellement, le 17 juin 2016, le premier portail de référencement des solutions du « bien vieillir ».



En région, la filière enregistre **plus de 2200 organismes déclarés** et **272 000 particuliers-employeurs** qui emploient plus de **100 000 salariés**, majoritairement des femmes seniors (plus de 45 ans). 6 500 projets d'embauches sont programmés en **2016** et **au moins 15 000 postes supplémentaires** projetés à l'horizon **2020**. Le **taux moyen de recours aux SAP par les ménages fiscaux est proche de 11%**.

Cette tendance régionale réalisée par le C2RP sur la base des sources disponibles (NOVA 2016 - FEPEM 2016, INSEE 2014 et BMO 2016) sera actualisée en novembre prochain dans le cadre des études régionales à paraître :

- « Les Services à la Personne » par l'INSEE pilotée par la Direccte ;
- « Les potentialités des SAP » par le CRESGE, l'IFOP et Croff Conseils, pilotée par le C2RP ;
- « Enquête auprès des salariés entrants dans les SAP » réalisée par le C2RP, pilotée par la Direccte, la Région et les partenaires sociaux. Ces études sont inscrites dans le levier observation du COS SAP régional.

La convention-cadre régionale en faveur du développement des SAP en Nord-Pas-de-Calais :

Cet accord unique en France a été signé en janvier 2013 pour 3 ans par l'Etat, la Région, les Départements du Nord et du Pas-de-Calais, le groupe Caisse des Dépôts avec le soutien de l'ANSP, puis du Ministère de l'Economie (DGE/MISAP). Elle a permis avec l'appui du C2RP et l'engagement des partenaires institutionnels, économiques et sociaux, d'inscrire cette filière dans les principaux schémas (SRDE, SRISI) et contrats régionaux (CPRDFP, CPER) et d'agir concrètement sur ces axes structurants :

- **Promotion – Lisibilité – Veille** : production d'une veille et d'études sectorielles, ouverture d'un espace régional SAP : www.servicessalapersonne-hdf.fr.
- **Emploi – Formation – Insertion** : signature d'un COS SAP et d'un ADEC SAP ; lancement d'un campus des métiers Autonomie, longévité, santé (ALS) ; création de ressources SAP pour les professionnels de l'orientation et de la formation.
- **Professionnalisation des organismes – Qualité de l'offre – Modernisation** : promotion de la charte nationale qualité auprès des organismes ; accompagnement de l'expérimentation « panier de services » de la CARSAT ; étude-action sur le management de la prévention des risques professionnels et publication sur le management de la prévention des risques professionnels...
- **Structuration – Solvabilisation – Innovation** : mise en œuvre de nouvelles stratégies de soutien aux services d'aide à domicile par les Départements ; promotion du CESU préfinancé ; organisation des premières journées professionnelles de l'innovation dans les SAP ; contribution à la stratégie nationale et régionale Silver économie...

La circulaire « services à la personne » de la DGE-DGEFP de juillet 2015, s'est notamment inspirée de cette dynamique régionale pour, préciser les plans d'action SAP attendus dans chaque région. Dans la foulée, Emmanuel MACRON a annoncé, en novembre 2015, la négociation avec les branches professionnelles d'un **contrat de filière national Services à la Personne dont la signature est attendue en novembre 2016**.

A noter également : la création d'une plateforme GPEC SAP évoquée le 28 juin 2016 lors de la 3ème édition de la journée des initiatives territoriales pour l'emploi (JITE) et qui fait suite à un diagnostic demandé en 2014, notamment par la Direccte et réalisé par la MEF du Grand Beauvaisis.

En conclusion :

Entre Services à la Personne et Silver Economie, innovation sociale et technologique, habitat intelligent et résidence autonomie, métiers d'aujourd'hui et de demain, sécurisation et prévention, aidants professionnels et aidants familiaux, innovation et ubérisation, satisfaction des besoins sociaux grandissants et finances publiques décroissantes, cette filière est au cœur de la transition démographique et numérique qui s'amorce. L'apparition de nouveaux besoins et usages de consommation dans une société en mutation, nécessite d'adapter les services et leurs modalités d'accès mais aussi les métiers et leurs qualifications requises.

Tant qu'il y aura des personnes, il y aura des services à la personne. Le territoire régional semble bien être la bonne échelle pour soutenir une stratégie de développement économique, d'innovation, d'emploi et de formation en matière de services à la personne, et ce en cohérence avec les départements et la CARSAT sur l'action sociale et avec les EPCI sur le développement local.

Pour plus d'information : sap@c2rp.fr



Le **C2RP** : Carif-Oref Hauts-de-France, partenaire des acteurs de l'orientation, de la formation et de l'emploi.

Le C2RP, Centre d'Animation, de Ressources et d'Information sur la Formation (CARIF) et Observatoire Régional Emploi Formation (OREF) remplit une mission d'intérêt public en faveur du déploiement des politiques publiques d'orientation, de formation et d'emploi. Structuré en groupement d'intérêt public (GIP), le C2RP est financé par l'Etat et la Région et bénéficie du Fonds Social Européen pour certaines actions.

Lieu de partenariat, de production et de diffusion d'information, le C2RP contribue à l'aide à la décision des institutions et des partenaires sociaux et appuie les professionnels en charge de favoriser la continuité des parcours tout au long de la vie.

Membre du réseau des Carif-Oref



C2RP
3 boulevard de Belfort
59 000 Lille
Tél. : 03 20 90 73 00

www.c2rp.fr

