

Premières Rencontres Européennes des Services à la Personne

Sommaire

Ouverture	2
Emmanuel KESSLER Journaliste, France Infos et Public Sénat Laurent HENART Président de l'Agence Nationale des Services à la Personne	
Les services à la personne et l'Europe	4
Vladimir SPIDLA Commissaire à l'emploi, aux affaires sociales et à l'égalité des chances, Commission Européenne	
I. Panorama européen des services à la personne	5
II. Les services à la personne : des besoins comparables, des appellations différentes ...	7
III. Equilibre vie personnelle, vie professionnelle : une problématique européenne	9
IV. Echanges avec la salle	10
Les politiques publiques mises en œuvre en Europe	14
I. Belgique.....	14
II. Grande-Bretagne.....	15
III. Italie.....	16
IV. Suède, Danemark.....	18
V. Echanges avec la salle	19
La politique publique de développement des services à la personne en France	20
Thomas FATOME Directeur de Cabinet du Secrétaire d'Etat à l'Emploi	

Ouverture

Emmanuel KESSLER
Journaliste à France Infos et à Public Sénat

Bonjour à toutes et à tous. Je vous souhaite la bienvenue pour ces premières rencontres européennes des services à la personne. Le nombre important de participants dans cette salle témoigne de l'importance que revêt ce secteur au sein de l'Union Européenne. Je suis honoré d'animer ces deux journées qui seront sans nul doute riches en échanges. Sans plus attendre, je passe la parole à Laurent HENART, Président de l'Agence Nationale des Services à la Personne, à qui nous devons l'organisation de ces rencontres.

Laurent HENART
Président de l'Agence Nationale des Services à la Personne

Messieurs les Ministres, Mesdames Messieurs les élus, Mesdames Messieurs, je voudrais, en ouverture de cette première journée, vous expliquer pourquoi il nous a paru nécessaire d'organiser ces rencontres autour des services à la personne. Tout d'abord, l'Union Européenne est confrontée à la même réalité démographique et économique qui nous oblige à renforcer les services aux particuliers. En effet, le continent européen, marqué par le vieillissement de sa population, s'efforce de maintenir la qualité de vie des personnes âgées. En outre, le taux d'emploi féminin augmente et l'organisation de la vie professionnelle évolue, si bien qu'il est de plus en plus difficile de lier vie familiale et vie professionnelle. Aussi est-il d'autant plus nécessaire de développer les services à domicile, que ce soit en termes quantitatifs ou qualitatifs. Par exemple, les services à la personne doivent se professionnaliser, d'autant plus que les particuliers sont souvent très exigeants.

Tous les pays européens doivent renforcer le secteur des services à la personne. Certains pays, comme la Suède ou le Danemark, ont privilégié l'intervention de la collectivité publique tandis que le modèle anglo-saxon privilégie le secteur privé. Les pays méditerranéens se basent davantage sur les solidarités familiales, tandis que le modèle continental, adopté notamment par la France, soutient la demande. Ainsi, la France a réussi à doubler le rythme de créations d'emplois dans le secteur des services à la personne. Cependant, la question de la qualité des services reste primordiale dans tous les pays européens.

En 2000, les Etats européens se sont engagés, à travers la stratégie de Lisbonne, à renforcer la compétitivité de leurs économies, par l'innovation, la connaissance et la qualification de la main-d'œuvre, notamment dans les secteurs exposés à la concurrence internationale. Cependant, il ne faut pas négliger les secteurs d'activités protégés de cette compétition mondiale, comme ceux des services à la personne, qui défendent l'économie de proximité.

En outre, la crise économique actuelle et le sentiment d'insécurité qu'elle suscite doit être pris en compte. Dans ce contexte, il est nécessaire de concilier développement économique et besoins sociaux. L'augmentation des moyens accordés par les Etats en direction des services à la personne pourrait se traduire par une hausse des salaires dans ce secteur et par des créations d'emplois, ce qui représenter un relais de croissance pour l'Union Européenne.

Ces premières rencontres européennes permettront de partager les expériences et d'échanger les bonnes pratiques. C'est également l'occasion d'imaginer des solutions pour ce secteur souvent confronté au travail clandestin et qui souffre d'une image caricaturale et simpliste. J'espère que ce secteur pourra s'imposer davantage et prendre la place qu'il mérite au sein de l'Europe.

Pour conclure, je souhaite remercier l'ensemble des collaborateurs de l'Agence Nationale des Services à la Personne qui ont organisé cette journée, mais également les administrateurs de l'agence (associations, entreprises et particuliers) ainsi que nos collègues européens pour avoir accepté notre invitation à ces premières rencontres européennes. Nous sommes persuadés que l'avenir de ce secteur passe par des débats communautaires. A cet égard, il est important de lier la proximité de l'intervention et l'évolution des règles européennes indispensables au dynamisme de notre secteur. Je vous souhaite une bonne journée de travail.

Emmanuel KESSLER

Je vous propose maintenant d'écouter le message de Vladimir SPIDLA, Commissaire européen à l'emploi, aux affaires sociales, et à l'égalité des chances, qui voit également dans ces métiers un potentiel de développement pour l'Europe.

Les services à la personne et l'Europe

Vladimir SPIDLA

Commissaire à l'emploi, aux affaires sociales et à l'égalité des chances, Commission Européenne

Je tiens avant tout à remercier la Présidence française ainsi que l'ANSP pour leur invitation. Je ne peux malheureusement pas être présent parmi vous aujourd'hui, mais je soutiens vivement cette conférence. Les services à la personne emploient aujourd'hui plus de 1,9 million de personnes en France. C'est également le secteur de l'économie française dont la croissance a été la plus forte au cours des quinze dernières années, en termes de créations d'emplois de proximité et non délocalisables. De plus, il est sans doute amené à se développer, une partie de ces services étant considérés comme servant l'intérêt général. Il est évident que ce secteur joue un rôle essentiel de cohésion dans les économies européennes, car il renforce la capacité des individus à se développer et à s'intégrer dans la société.

Ce rôle est d'autant plus important dans la période économique difficile qui se profile. La modernisation des services sociaux doit répondre aux nouveaux enjeux, comme le vieillissement de la population. La Commission Européenne partage clairement l'engagement de la France dans ce domaine. En effet, elle attache une grande importance à la problématique des services sociaux d'intérêt général. Les acteurs dans ce domaine se méfient parfois du droit communautaire, parfois considéré comme une menace pour le bon fonctionnement des services sociaux. Or ces difficultés d'applications des règles communautaires sont dues à une méconnaissance et à une mauvaise compréhension de ces règles.

Afin de remédier à cette situation, la Commission Européenne a mis en place une série d'actions concrètes destinées à faciliter l'application du droit communautaire. Tout d'abord, un fichier de questions/réponses consacré aux aides d'Etat et aux marchés publics a été constitué à destination de l'ensemble des acteurs. Le service d'information interactif, opérationnel depuis janvier 2008, permet également de répondre aux questions des citoyens, des autorités publiques et de l'ensemble des parties prenantes sur l'application du droit communautaire. Cette approche pragmatique de la Commission Européenne vise à apporter des réponses concrètes aux incertitudes et aux problèmes soulevés par l'application des règles.

Je vous remercie pour votre attention.

Emmanuel KESSLER

Nous allons aborder cette notion de services à la personne pendant ces deux journées, grâce aux deux matinées plénières ainsi qu'aux ateliers organisés cet après-midi. Nous effectuerons ce matin un panorama européen des services à la personne, avant de nous attarder sur les quatre pays en particulier. Nous organiserons également deux séances d'échanges avec la salle. J'invite les différents intervenants à venir me rejoindre.

I. Panorama européen des services à la personne

1. Eclairage économique

Emmanuel KESSLER

L'économiste Nicolas BOUZOU dirige la société Asteres qui propose des outils d'analyse et de prévision économique aux entreprises et aux collectivités publiques. Quel est le poids économique des services à la personne ?

Nicolas BOUZOU

L'économie des services à la personne est un sujet d'autant plus crucial dans le contexte actuel. En effet, l'économie européenne est en récession et il est primordial de trouver des relais de croissance. Je souhaite mettre l'accent sur les problèmes liés à la demande et montrer pourquoi le secteur des services à la personne est amené à croître. Le niveau de développement du marché des services à la personne dépend de deux types de facteurs :

- les déterminants économiques et démographiques ;
- les politiques publiques et l'évolution de la forme de l'État providence.

Dans ce secteur, l'offre se distingue par une imbrication forte entre le secteur public et le secteur privé. Ces facteurs sont propres à chaque pays, ce qui explique que les offres de services à la personne soit très diverses. Cependant, quel que soit le modèle, l'Etat intervient afin de soutenir le secteur.

Ces services à la personne naissent d'un véritable besoin qui a toujours existé, mais pas dans les proportions que nous connaissons aujourd'hui. Lors de son émergence, ce secteur était marqué par le sceau de la solidarité. Aussi, l'Etat a-t-il subventionné l'offre. Avec l'accroissement des besoins et l'expansion de ce secteur, il était préférable de soutenir la demande en améliorant sa solvabilité et accroître ainsi le potentiel de ce secteur.

Depuis 1970, le pouvoir d'achat par personne a été multiplié par trois au sein de l'Union Européenne. L'enrichissement des ménages implique une augmentation de la consommation et de la demande de services, à tel point que ces derniers représentent la moitié des dépenses des ménages. En outre, ces derniers sont prêts à acheter des services permettant d'économiser du temps. Les autres facteurs dynamisants sont les suivants :

- des inégalités de revenus importantes ;
- un taux d'emploi des femmes à haut niveau ;
- des écarts de rémunération hommes/femmes réduits ;
- un taux de dépendance élevé, en raison du vieillissement de la population et de l'augmentation de l'espérance de vie ;
- un taux de fécondité important, notamment en France ou en Irlande.

Ainsi, le potentiel de demande varie considérablement d'un pays à l'autre. Important pour l'Irlande, le Portugal, la Belgique, le Danemark et la France, il reste faible pour l'Espagne et l'Allemagne.

Emmanuel KESSLER

Pourquoi le potentiel de demande est-il aussi faible en Allemagne ?

Nicolas BOUZOU

Il s'agit essentiellement d'un problème démographique. On observe une convergence des politiques publiques en Europe. En effet, si les outils utilisés, dont les déductions fiscales, portent sur des champs différents comme les services à domiciles ou les gardes d'enfants, tous les pays mettent en place une politique des services à la personne dépendant d'un ministère, qui vise à donner une place plus grande au secteur privé.

Pour conclure, le secteur doit relever des défis économiques, notamment en termes de visibilité de l'offre et de qualification des professionnels. Il est très important de développer ce secteur, non pas parce qu'il est créateur d'emplois, mais parce qu'il correspond à un véritable besoin.

Emmanuel KESSLER

Patrick HADDAD, docteur es sciences économiques et consultant chez « Brigitte CROHF Conseil et associés », va nous présenter maintenant un panorama institutionnel de ce secteur en Europe.

2. Eclairage institutionnel**Patrick HADDAD**

Le concept des services à la personne a été construit de manière institutionnelle en France par l'intermédiaire de trois lois votées en 1991, 1996 et 2005. Ces dernières établissent les services à la personne, comme un secteur regroupant trois types d'activités :

- les services aux personnes dépendantes ;
- les services à la famille ;
- les services de la vie quotidienne.

Ce secteur répond à trois problématiques communes au sein de l'Union Européenne, à savoir le vieillissement de la population, la nécessaire conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée, et l'insertion des chômeurs par l'activité économique. Attardons nous un instant sur la problématique de la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale. Sans services à la personne, les femmes doivent renoncer, soit à leur carrière professionnelle, soit à leur vie familiale. Par ailleurs, l'indice de fécondité dans l'Europe des 25 est passé de 2,3 enfants par femme en 1970 à moins de 1,5 en 2003. La France et les pays scandinaves ont mis en place des mesures facilitant la conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée, ce qui se traduit par un indice de fécondité plus élevé que celui de l'Allemagne, du Royaume-Uni ou des pays du sud de l'Europe.

Les approches institutionnelles diffèrent selon les modèles nationaux. En effet, les pays scandinaves possèdent une tradition de services collectifs et sociaux, avec une intervention de l'Etat-Providence, notamment en direction des personnes âgées et pour les gardes d'enfants. Cependant, des acteurs privés de tailles diverses entrent également dans ce secteur. Au Royaume-Uni, les services à la personne relèvent davantage du secteur privé, qui est toutefois peu développé. En outre, le

financement public est faible et la Grande-Bretagne a mis un place un système de *vouchers*, équivalent des CESU français. L'offre y est essentiellement privée et locale, mais des grands groupes entrent également dans le secteur.

Les pays du Sud de l'Europe se basent quant à eux sur des solidarités familiales fortes et l'Etat-Providence y est peu développé. Enfin, les pays d'Europe continentale proposent des compromis originaux. Par exemple, aux Pays-Bas, le travail des femmes à temps partiel leur permet de concilier la vie professionnelle et la vie familiale. En France, le soutien public de la demande est intensif.

Ainsi, l'approche visant à orienter la demande vers le libre choix de l'offre, y compris vers le secteur privé lucratif, est partagée par l'ensemble des pays. Cependant, se posent des questions sur la quantité et la qualité de l'offre. En effet, l'offre est quantitativement insuffisante et les tensions sur la main-d'œuvre sont importantes. Le salaire moyen est faible et le *turn-over* important est dû à l'absence de perspectives de carrières dans ce secteur. La progression qualitative de cette activité doit passer par la professionnalisation du secteur, par la formation, le renforcement des compétences managériales ainsi que l'innovation.

II. Les services à la personne : des besoins comparables, des appellations différentes

Emmanuel KESSLER

Nous pouvons remarquer que la vision française des services à la personne est très large et que les modèles diffèrent selon les pays. Jean-Pierre YONNET est consultant à l'Office Européen de conseil, recherche et formation en Relations Sociales. Existe-t-il un langage commun pour ce secteur ?

Jean-Pierre YONNET

La question linguistique est effectivement importante dans ce domaine. Nous avons comparé les services à la personne dans cinq pays européens, à savoir la France, l'Allemagne, le Royaume-Uni, l'Italie et l'Espagne. Nous avons donc dû choisir un terme compréhensible par tous les pays. En France, le consensus sur les services à la personne est plutôt récent. En effet, le plan Borloo a en quelque sorte officialisé l'expression « services à la personne ». Ces derniers ont des caractéristiques communes. Ils sont tout d'abord consommés individuellement par des particuliers. L'intensité en main-d'œuvre y est très forte et ces métiers impliquent une relation humaine très forte, d'où la notion de services relationnels.

Les autres pays européens n'ont pas initié une démarche d'ensemble permettant une unification du vocabulaire. En revanche, il existe une sensibilité commune à la problématique des services aux personnes privées. Partout, l'égalité entre les hommes et les femmes est un moteur essentiel d'externalisation des tâches domestiques. Pour autant, les services à la personne sont rarement abordés de manière globale, comme en France.

Cependant, la question des services à l'enfance et aux personnes âgées se pose partout. Le Royaume-Uni a effectué un virage à 180 degrés il y a dix ans sur l'attention portée aux jeunes enfants avec le dispositif « *A fair chance in life for every child* ». Plus récemment, en Allemagne, la

nécessité d'augmenter le taux d'emploi des femmes a poussé à prendre des mesures énergiques en faveur de la garde d'enfant, ce qui a suscité des vives réactions de la part de l'épiscopat allemand.

Comment baptiser ces services ? En effet, les pays utilisent des appellations différentes pour ce secteur. En italien le terme « *Servizi sociali* » recouvre l'ensemble des services aux enfants et aux personnes âgées, mais l'expression « *Servizi alla persona* » est également usitée. Les services de la maison sont souvent désignés par l'expression anglaise « *Facility Management* », qui, dans les pays anglo-saxons, désigne plutôt un bouquet de services destiné aux entreprises. En effet, les maisons spécialisées, notamment pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, sont appelées « *Casa protetta* ».

En allemand, les services à la personne se traduisent par « *Personenbezogene Dienstleistungen* », mais ce terme technique est peu usité. Le mot « *Wohlfahrt* » (bien être) apparaît souvent. Toutefois, les services sont nommés en fonction de leur objet et d'une nomenclature proche de la Sécurité Sociale. Récemment est apparue l'expression « *Seniorenwirtschaft* » (économie des seniors). Le terme ne s'est pas encore imposé, mais il est révélateur d'un changement d'approche. Si les services à la personne ne sont pas très développés à l'heure actuelle en Allemagne, ils sont amenés à se renforcer à l'avenir.

En anglais, le terme « *care* » est le plus utilisé. Il recouvre la notion française de soins médicaux, mais également de soin, au sens de « *prendre soin de* ». En outre, le terme de « *relational services* » est plutôt bien compris, tandis que les « *home care services* » concernent, comme son nom l'indique, les prestations effectuées à domicile. En revanche, les expressions « *personal services* » et « *lifestyle services* » sont plus ambiguës. Elles renvoient à des notions hédonistes, telles que les soins de beauté, les spas, les clubs sportifs etc. Les services de conciergerie d'entreprise entrent aussi dans la catégorie « *lifestyle* ».

Il est donc nécessaire de déterminer un concept global compréhensible dans plusieurs langues. Il doit correspondre à une vision sociétale, être court et pouvoir englober un grand nombre de services divers. Nous avons utilisé le terme de « *services relationnels* » dans notre étude, ce qui peut être une solution. Cette conférence peut être une bonne occasion de trouver un terme commun.

Emmanuel KESSLER

Selon vous, l'acceptation française, à travers l'expression « *services à la personne* » est-elle la plus large ?

Jean-Pierre YONNET

Oui, même s'il peut être encore élargi. Ce terme, qui s'est imposé petit à petit en France, est compréhensible dans d'autres pays, même s'il est peu utilisé par les anglophones.

III. Equilibre vie personnelle, vie professionnelle : une problématique européenne

Emmanuel KESSLER

Le développement des services à la personne est fortement lié à la possibilité de concilier vie professionnelle et vie familiale. C'est justement le champ de recherches de Nuria CHINCHILLA qui enseigne à l'ISE de Barcelone.

Nuria CHINCHILLA, Professeur en organisation et management

Trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle représente effectivement un défi pour l'ensemble de l'Europe. Il est nécessaire de traiter ce que j'appelle l'écologie humaine, thème souvent délaissé. En effet, à l'image de la végétation, l'individu doit effectuer une sorte de photosynthèse en inspirant de l'air pollué et en expirant de l'air pur pour les personnes qui l'entoure. Aussi est-il nécessaire de concilier la vie professionnelle et la vie familiale, d'autant plus que le taux d'emploi des femmes a augmenté de 16 % en Europe de 1994 à 2005. Or les femmes, de plus en plus nombreuses dans la vie active, travaillent au sein d'entreprises conçues par les hommes et à destination des hommes. Ces structures doivent donc être assouplies afin de concilier la vie professionnelle et la vie familiale.

Les motifs principaux des tensions, que ce soit en famille ou en entreprise, résident dans une incompatibilité horaire entre la vie privée et la vie professionnelle et dans une absence de flexibilité dans l'entreprise. Le conflit dépend surtout de la manière dont les personnes concilient les deux. C'est la raison pour laquelle nous avons rédigé le livre « *maîtres de notre vie* », afin d'éduquer les individus. Nous devons être capables d'être en accord avec nous-mêmes.

Lors d'une étude effectuée en Espagne en 2004, nous nous sommes aperçus que 79 % des femmes changent d'entreprise afin de mieux concilier la vie professionnelle et la vie familiale, contre 35 % des hommes. De surcroît, plus de 60 % des femmes ont l'impression d'effectuer une double journée de travail, tandis que leur mari représente une charge pour 22 % d'entre elles. A la maison, elles peuvent être aidées par des femmes de ménage. Or les pouvoirs publics espagnols n'accordent aucune subvention dans ce domaine. De plus, la législation, censée favoriser la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale, est orientée vers les entreprises, et non vers les femmes elles-mêmes. Il faudrait par exemple que les entreprises obtiennent des points supplémentaires pour des concours publics.

L'absence de dispositif efficace pour concilier la vie professionnelle et familiale a un impact sur le taux de natalité qui s'établit seulement à 1,32 en Espagne, ce qui est inférieur au taux de renouvellement de la population, et engendre des problèmes de santé liés au stress. Or le développement des services à la personne pourrait améliorer le taux de fécondité. En outre, les femmes travaillent de plus en plus et il convient de prendre en compte le travail domestique, et notamment l'éducation des enfants. Je tiens également à signaler que les compétences et les valeurs demandées par l'entreprise sont identiques à celles mises en œuvre au quotidien dans le cercle familial. C'est pour cette raison qu'il est primordial de travailler sur le concept d'entreprise responsable au niveau familial.

Pour conclure, notre centre de recherches met à disposition un outil d'auto diagnostic pour les entreprises, afin de savoir si elles prennent en considération l'écologie humaine. Il s'avère que

seulement 6 % des entreprises fournissent des efforts dans ce sens, tandis que 33 % d'entre elles sont un peu « polluantes » mais oeuvrent dans le bon sens. Il est donc nécessaire de renforcer les services à la personne, mais surtout à l'ensemble de la famille.

Emmanuel KESSLER

Aujourd'hui, le gouvernement espagnol se situe-t-il dans l'optique d'une intervention publique d'Etat ou pense-t-il que le secteur privé doit mettre en place des services ?

Nuria CHINCHILLA

A l'heure actuelle, l'Etat tente d'intervenir, ce qui pose des problèmes de financement. En effet, la loi d'indépendance et de conciliation manque de moyens. Des sanctions sont prévues mais les procès sont en augmentation. Il serait plus intéressant d'appuyer des entreprises en leur attribuant des points supplémentaires dans des concours d'Etat.

IV. Echanges avec la salle

Emmanuel KESSLER

Quel est l'impact réel des services à la personne en termes d'emploi ?

Nicolas BOUZOU

Ce secteur crée plusieurs dizaines de milliers d'emplois par an. En outre, il ne subit pas les conséquences de la crise économique actuelle. Ceci étant dit, le travail à temps partiel reste important en moyenne, ce qui est traditionnel dans un secteur émergent. En outre, les mesures gouvernementales sont récentes et ce secteur doit se développer à son rythme.

Patrick HADDAD

Le secteur des services à la personne est effectivement créateur d'emplois et peut en outre favoriser l'insertion professionnelle des personnes en difficulté. Il est vrai que le travail à temps partiel est assez répandu, et qu'il est subi en partie. En revanche, ces problèmes ne sont pas une fatalité. En effet, il est possible d'améliorer la qualité des emplois par la formation, la protection des droits des salariés et par le besoin de compétences managériales.

Emmanuel KESSLER

Au début des années 90, la création des emplois famille avait pour objectif de régulariser ce secteur qui faisait appel au travail clandestin. Est-ce encore le cas ?

Nicolas BOUZOU

C'est encore le cas en partie. Cependant, il convient de développer ce secteur, avant tout parce qu'il répond à une demande.

Jacques MALARDO, Président de la Fédération des Entreprises de Services à la Personne

Nous avons créé une fédération européenne intitulée « *European Federation of Services to Individuals* ». Ce terme a été choisi car les services à la personne ne sont pas uniquement ceux effectués à domicile. La législation française souhaite renforcer l'interaction entre l'entreprise et ses employés, par l'intermédiaire du crédit d'impôt famille. Ainsi, la France met en place une politique globale d'aides aux services afin de renforcer l'équilibre social et la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle. C'est la raison pour laquelle nous avons choisi le terme « *Services For Individuals* ».

Jean-Pierre YONNET

Cette appellation est une possibilité. L'important est de trouver un thème fédérateur pour l'ensemble de l'Europe.

Georges CONSTANTIN, Président de l'Association des Enseignes de Services à la Personne

Nos intervenants ont insisté sur la qualité des prestations offertes aux services. Avez-vous des éléments à nous apporter sur les formations et sur les référentiels de qualité mis au point dans différents pays européens ?

Jean-Pierre YONNET

Les situations sont très diverses concernant les référentiels qualité. Il existe une tension entre la qualité et le prix. En effet, les services sont subventionnés en partie et le financeur doit effectuer un arbitrage entre son exigence de qualité et le prix. Par exemple, en Espagne, le prix l'emportait sur la qualité au sein des collectivités territoriales. Cela pose un problème de qualité, que l'on peut trouver en France. En Allemagne, les services étaient peu nombreux, mais de qualité. A l'heure actuelle, ce pays souhaite développer ce service, en diminuant le prix. Ceci étant dit, tous les acteurs sont conscients que la qualité des services est importante, notamment pour réduire les risques. En outre, la qualité est différenciante.

Emmanuel KESSLER

La qualité est donc un gage de sécurité.

Jean-Pierre YONNET

Elle permet également de renforcer l'économie formelle, au détriment du secteur informel basé sur le travail clandestin. En Italie, nous n'avons pas observé un mouvement général pour cesser cette économie informelle.

Nuria CHINCHILLA

Des petites entreprises peuvent rendre des services pour les grands groupes pour améliorer l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale de leurs salariés. Le travail clandestin est un problème et toutes les régions tentent de régulariser ce secteur.

Nicolas BOUZOU

La main-d'œuvre employée dans le secteur est qualifiée, notamment pour la garde d'enfants ou pour les cours d'informatique. Les services à la personne ne doivent pas être considérés comme un secteur destiné à accueillir les demandeurs d'emploi issus de l'industrie manufacturière en crise. Ceci étant dit, les tarifs sont encore élevés pour de nombreuses personnes. Ce n'est qu'en développant le marché que les prix pourront diminuer.

De la salle

Je suis responsable d'une association qui propose des services à la personne et qui est située à la frontière de la Belgique. Pour se développer également dans ce pays, comment puis-je me renseigner sur les aides éventuelles ou les partenariats ? Selon moi, il est primordial de rappeler que ces métiers nécessitent des qualifications, et ce dans tous les domaines.

Jean-Pierre YONNET

En Belgique, les titres services sont peu développés et ne sont pas aussi larges que les CESU.

Denis STOKKIN

Je suis un des fondateurs du réseau européen des services à la personne. La loi belge exige de passer par une structure tierce, qui a recours au travail salarié. Karel BAECK pourra répondre à vos demandes de renseignements à travers sa présentation. Notre réseau européen traite des services de proximité, afin d'être fidèles à la vision de Jacques DELORS. Nous travaillons également sur la formation pour améliorer la qualité des services. Une étude récente a mis en évidence les différences dans ce domaine en fonction du type d'entreprise. Les associations accordent à leurs salariés des formations plus importantes que les entreprises ou les agences d'intérim. Pour conclure, je souhaite insister sur le fait que les services à la personne sont destinés aussi bien aux femmes qu'aux hommes.

Nuria CHINCHILLA

C'est évident. Cependant, les femmes travaillent dans des entreprises qui sont encore régies par des règles masculines. Une évolution est nécessaire dans ce domaine.

De la salle

Nous assistons à une émergence des services marchands, ce qui est inquiétant. En outre, la qualification de ces entrepreneurs n'est pas suffisante. Or le métier d'aide des personnes dépendantes nécessite des compétences. Il convient donc de mettre en place des secteurs spécialisés.

Emmanuel KESSLER

Il faut effectivement éviter que certains profitent des dispositifs avantageux offerts pour ce secteur et proposent des offres de mauvaise qualité.

De la salle

L'Allemagne a mis en place un référentiel de qualité. Il existe également des référentiels de formation communs à sept pays européens. Ces programmes sont à disposition du public.

Les politiques publiques mises en œuvre en Europe

I. Belgique

Karel BAECK

Fin 2004, la Belgique a mis en place des titres-services à l'aide du secteur privé. Il s'agissait de créer des emplois dans les domaines des services pour des travailleurs peu qualifiés, de lutter contre le travail clandestin, d'offrir un service encadré et de qualité et de proposer des emplois avec un contrat de travail ordinaire. L'utilisateur achète à Sodexho un titre-services pour sept euros. Il peut ensuite faire appel à une entreprise agréée, qui lui propose un travailleur pour une heure, et la régler avec un titre-service. L'entreprise adresse ensuite ce ticket à Sodexho qui le transmet ensuite à l'ONEM. L'Office règle 13,8 euros à Sodexho, qui verse ensuite 20,8 euros à l'entreprise agréée. Le travailleur est payé au titre de son contrat.

Emmanuel KESSLER

Quelle est sa rémunération ?

Karel BAECK

Il perçoit un salaire ordinaire qui peut s'élever à 1 000 euros par mois. Cependant, il existe différents comités paritaires et les rémunérations dépendent des secteurs. Les titres-services financent le nettoyage du domicile, la lessive et le repassage, les petits travaux de couture et les préparations de repas. Des services en dehors du domicile peuvent être rendus, via des ateliers de repassage, des courses ménagères et l'organisation de transports adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Les utilisateurs autorisés sont les personnes physiques domiciliées en Belgique et il doit d'agir d'une activité privée. Un titre de service par heure prestée coûte sept euros, mais les montants payés donnent droit à une réduction fiscale correspondant à 30 % des sommes payées, avec un plafond de 2 400 euros. Le coût net pour l'utilisateur imposable est donc de 4,90 euros. L'ONEM verse 13,80 euros par ticket à Sodexho, qui perçoit également 0,10 euro par ticket pour les frais de fonctionnement. Les personnes morales ou physiques peuvent introduire une demande d'agrément auprès de l'ONEM qui la soumet ensuite pour avis à un comité paritaire, composé de partenaires sociaux, et pour décision au ministre de l'Emploi. L'entreprise agréée doit avoir son siège social en Belgique. 2 050 entreprises ont été agréées à fin septembre 2008.

Chaque personne qui a le droit de travailler en Belgique peut effectuer ces services. Cependant, il ne doit pas être bénéficiaire du dispositif, ni être membre de la famille de l'utilisateur ou habiter à la même adresse que ce dernier. La société émettrice met à disposition des titres services commandés, que ce soit en version papier ou en version électronique, et rembourse les titres services correspondant au travail presté. Elle informe également les acteurs du système à travers un centre d'appels et un site Internet.

Le système a connu une forte croissance depuis 2006 : 730 882 utilisateurs étaient recensés à fin septembre 2008, pour un peu moins de 47 millions de titres services remboursés. Cette croissance nous oblige à prendre des mesures afin de maîtriser le système. L'objectif de créer 25 000 emplois supplémentaires en trois ans a été atteint car 87 000 personnes différentes occupées dans le courant de l'année 2007 et 62 000 personnes occupées ont été recensés. Il s'agit avant tout de travailleurs à mi temps. Plus de la moitié des utilisateurs sont âgés entre 30 et 50 ans : ils utilisent donc ce dispositif pour concilier vie professionnelle et vie privée. Près d'un utilisateur sur trois a plus de 60 ans. La régularisation du travail clandestin via ce système a eu lieu, même s'il est impossible d'estimer dans quelle mesure, vu le manque d'informations précises et le caractère sensible de ce sujet. En 2009, le dispositif devrait coûter à l'Etat 1 milliard d'euros. Se pose la question de la pérennité de ce dispositif qui est victime de son succès.

II. Grande-Bretagne

Olivier MILLS

Les politiques nationales doivent répondre au défi démographique ainsi qu'à l'évolution des comportements dans les pays européens. En effet, le nombre de personnes âgées doit doubler d'ici dix ans et une personne sur dix sera amenée à s'occuper d'un membre de sa famille. D'ici 50 ans, ce ratio sera d'un sur deux. Le gouvernement britannique a donc lancé un débat public sur les services à la personne, intitulé « *care and support* » et portant sur le rôle de la famille et de l'Etat dans ce domaine.

Notre stratégie nationale est orientée vers l'autonomie des personnes et l'accès aux soins. Les besoins sont importants et il convient de s'attacher à ceux dont les besoins sont plus importants. Nous avons mis au point une stratégie mettant la priorité sur l'individu. En effet, les personnes qui ont besoin de soutien doivent bénéficier d'un service personnalisé. En outre, le service d'accès doit être universel et les personnes intéressées doivent obtenir des renseignements facilement. Il convient par ailleurs de renforcer les collectivités et les associations, dans la mesure où l'Etat ne peut agir de manière isolée, et de faciliter l'accès aux soins et aux services. Il faut donc évaluer les compétences et les coûts et mettre en place des services adaptés aux besoins.

Par ailleurs, nous souhaitons mettre l'accent sur les services de soutien lors des sorties d'hôpital afin d'aider les personnes âgées à retrouver leur indépendance. Nous devons utiliser toutes les techniques existantes, comme les alarmes qui permettent de déclencher une assistance à domicile ou des conseils médicaux à distance. Enfin, il convient d'évaluer à la productivité et de l'efficacité de nos services. De plus en plus, nous nous posons la question du risque et il faut en tenir compte dans la manière dont les services sont réglementés.

Emmanuel KESSLER

Il serait intéressant de revenir lors du débat sur le schéma de financement des services à la personne.

III. Italie

Marina DA FORNO

L'enquête des Instituts nationaux et du Ministère du Travail sur la prévision en matière d'emploi révèle que les besoins en matière de services à la personne ont augmenté d'environ 300 000 unités entre 2003 et 2008. Les recrutements prévus pour 2008 dans le secteur des services à la personne totalisent environ 100 000 unités, sur un total de 700 000 dans les services. Les compétences demandées sont les aides ménagères, mais aussi les gardes d'enfants et des offres de soins.

L'offre des services de soin et d'assistance émane de petites entreprises, ou même des coopératives sociales, ainsi que des personnes, en particulier les travailleurs autonomes, les immigrés et les femmes. En 2007, les recrutements prévus de personnel immigré par les petites entreprises, employant entre un et neuf travailleurs, correspondaient à 86 730 unités, signe d'un important besoin fonctionnel en matière de services à la personne.

Le développement de politiques et services pour la conciliation famille et travail a également une influence significative sur l'emploi féminin. Selon une enquête de l'Istat en 2005, la garde des enfants constitue encore une barrière à l'accès et au maintien de l'emploi pour les femmes. En effet, 3 millions de femmes ne cherchent pas un travail en raison de problèmes liés à la maternité ou à la garde des enfants. En outre, un cinquième des femmes quitte leur emploi après la naissance d'un enfant. De fait, 84,6 % des femmes célibataires et 76,5 % des femmes sans enfant ont un emploi. Le pourcentage diminue à 55,1 % pour les couples avec un enfant et à seulement 37,4% pour les femmes avec plus d'un enfant. Il s'avère en outre que 564 000 femmes chercheraient un emploi si elles pouvaient bénéficier de services sociaux, tandis que 159 000 femmes sont prêtes à passer du temps partiel au temps plein aux mêmes conditions.

Selon des données Eurostat 2006, le taux d'emploi féminin est de 57 % dans l'Europe des 25, avec des différences importantes entre pays : de 73 % environ au Danemark et 71 % en Suède, à 46 % en l'Italie jusqu'à 35 % à Malte. En Italie, le réseau des services à la personne s'accroît, mais est encore faible. Historiquement, l'assistance en Italie est représentée par la famille et les réseaux informels. Pourtant la dépense pour la famille représentait 1,1 % du PIB et 4,4 % de la dépense sociale en 2004.

En 2003 la Réforme Biagi a ouvert la voie à de nouvelles formes de flexibilité et de contrats. Des nouveautés ont été introduites, dans le but d'augmenter l'emploi, et se reflètent non seulement sur les rapports contractuels entre employeur et travailleur, mais aussi sur les rapports institutionnels entre les différents sujets qui régissent le marché du travail. Cette réforme a également mis en place un contrat de travail accessoire. Déjà expérimenté avec succès dans le cadre européen, cet instrument favorise le processus de développement et la cohésion sociale. Il permet notamment de régulariser des formes de travail occasionnel, souvent irrégulier, de diminuer le travail clandestin et de professionnaliser l'offre des services à la personne, en particulier pour les activités liées aux soins des personnes âgées, des enfants et des handicapés. Il favorise également la réinsertion dans le monde du travail de groupes défavorisés et lutte contre le chômage de longue durée.

Ces actions s'inscrivent dans le cadre des interventions de politiques actives. Les prestations de travail doivent avoir une « *nature purement occasionnelle et accessoire* » et représenter trente journées par an pour un revenu inférieur ou égal à 5 000 euros par an ou à 10 000 euros pour les entreprises familiales. Le système s'applique aux domaines suivants :

- travail domestique ;
- travail de jardinage, nettoyage, maintien des bâtiments, des rues, des parcs et des monuments ;
- enseignement privé supplémentaire ;
- manifestation sportive, culturelle ou de charité ou de travail d'émergence ou de solidarité ;
- période de vacances de jeunes mineurs de 25 ans ;
- activités agricoles saisonnières ou entreprise familiale.

Le dispositif permet d'octroyer un ticket de dix euros, qui comprend les contributions sociales et d'assurance, ainsi que la rémunération pour l'organisme concessionnaire de la prestation de travail. L'application plus importante de ce type de système a été enregistrée jusqu'à présent dans le secteur agricole, à l'occasion des vendanges. Le dispositif devrait bientôt inclure les secteurs du commerce et de l'assistance : les employeurs ont utilisé plus de 500 000 chèques à fin octobre 2008.

Je souhaite vous présenter maintenant différentes expériences italiennes, à commencer par le projet emploi et services à la personne, qui vise à améliorer la capacité des services et à faciliter la rencontre entre l'offre et la demande, dans le cadre des aides ménagères ou des services aux personnes âgées. Des guichets spécifiques ont été mis en place. Après l'analyse des besoins, un contrat est signé. Le travailleur reçoit des conseils, tandis que des mesures spécifiques sont destinées à améliorer ses compétences afin d'assurer un service de qualité. Des cours de langue sont, par exemple, dispensés aux immigrants, qui sont également aidés pour l'obtention de leur permis de séjour. Les résultats sont positifs car 8 000 contrats de travail ont été conclus, 20 000 travailleurs ont eu accès au dispositif et 10 000 familles ont été aidées. Une autre expérience a été conduite en Sicile.

Carmelo INCARDONA

Cette rencontre permet de souligner l'importance des services à la personne. En effet, ce secteur est en voie de structuration. Nous devons nous intéresser à toutes les possibilités de travail que ce secteur peut nous offrir. Il convient de faire participer des experts ou des représentants politiques qui s'occupent des débouchés de ce secteur. En effet, les contrats de travail doivent être analysés dans ce secteur en expansion. Il faut aussi améliorer la qualité des services en Europe. En effet, les sociétés riches ont besoin de ces services à la personne et il est nécessaire d'échanger les bonnes pratiques.

Je souhaite ainsi vous présenter le projet Alpha qui répond à plusieurs problématiques qui ont été présentées. Ce dernier propose des mesures qui tentent de conjuguer vie professionnelle et vie familiale. En effet, il permet aux travailleurs d'obtenir un chèque de services pour faciliter les gardes d'enfants ou les aides aux personnes âgées. Cette intervention publique est nécessaire pour concilier la vie professionnelle et la vie familiale. Le service est assuré par un prestataire privé ou public, qui doit faire partie d'une liste de prestataires agréés. Aussi, une concurrence est-elle instaurée entre ces acteurs. Cette mesure aide particulièrement le travail féminin. Grâce à l'intervention publique, le dispositif est transparent et tout à fait légal. Je souhaite que ce modèle soit appliqué dans d'autres régions de l'Italie. En outre, il est possible d'élargir les services et la liste des prestataires agréés et de concilier vie professionnelle et vie privée. Dans ce contexte, il est important que tous les acteurs du secteur participent, ainsi que ceux qui s'occupent du développement de l'emploi.

Emmanuel KESSLER

Quel est le budget de ce dispositif pour votre région ?

Carmelo INCARDONA

Il s'agit pour l'instant d'une expérience. En quelques mois, 12 000 chèques ont été demandés, ce qui représente un coût de 6 millions d'euros. Nous étudions ce dispositif pendant six mois, mais nous souhaitons le prolonger et mettre en place des conditions restrictives, afin d'encourager les revenus modestes d'utiliser ce système. Enfin, il convient d'améliorer la qualité du travail.

Emmanuel KESSLER

Il est donc possible de différencier les aides, alors que ce n'est pas le cas en France. Cela peut faire l'objet d'un débat.

IV. Suède, Danemark

Ellinor PLATZER

Jusqu'aux années 70, un grand nombre de ménages avaient recours aux services à domicile. Cette pratique a ensuite disparu, en raison des taxes très élevées dans ce secteur qui a également dû faire face à une pénurie de main-d'œuvre. Au début des années 90, nous avons assisté à un changement social et économique, avec l'augmentation du chômage et de l'immigration. Par ailleurs, le travail clandestin s'est renforcé, notamment dans le secteur des services et de l'artisanat. Le secteur avait besoin de personnel qualifié et les femmes étaient de plus en plus nombreuses à travailler, ce qui rendait obligatoire la conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée. Par conséquent, la demande de services à la personne a augmenté, tout comme l'offre. Pour aider les familles modestes à recevoir cette aide et afin de diminuer le chômage et le travail clandestin, des avantages fiscaux ont été accordés en Suède et en Danemark, à partir de 1994.

En raison d'une méconnaissance du dispositif, il a fallu attendre 2004 pour que des subventions soient allouées pour les gardes d'enfants ou pour les aides ménagères. Ce programme ne représentait que 12 % des ménages danois. En 2004, le gouvernement a mis un terme à ce programme qui ne concernait que les retraités qui bénéficiaient d'une réduction d'impôts de 50 %. En Suède, s'est engagé un débat idéologique à ce sujet. Il a fallu attendre 2007 pour que le gouvernement mette en place le dispositif actuel. Il est maintenant possible d'acheter des services à la personne. Cela coûte 1 000 euros par an et par adulte.

Ce projet n'a pas rencontré un franc succès, car une faible proportion des ménages utilise ce dispositif. Cependant, nous estimons que ce secteur sera amené à se renforcer. Au Danemark comme en Suède, il est nécessaire de passer par une entreprise tierce, mais les particuliers pourront bientôt avoir recours directement aux services à la personne. Les pouvoirs publics mettent tout en œuvre pour renforcer ce dispositif afin de réduire le chômage et le travail clandestin.

Emmanuel KESSLER

Ces exemples nous montrent que les modalités de soutien aux services à la personne sont différentes selon les pays. Je vous propose de céder la parole à la salle avant de conclure cette matinée.

V. Echanges avec la salle

De la salle

Il convient d'évaluer les politiques publiques afin de déterminer ce que les services à la personne peuvent générer, notamment en intégrant des travailleurs clandestins dans le circuit officiel. Par ailleurs, il est nécessaire de réfléchir à une politique communautaire en matière de services à la personne.

De la salle

Les personnes doivent être au cœur de notre réflexion. Or les pouvoirs publics soutiennent souvent le secteur des services à la personne dans le seul objectif de créer des emplois. L'Europe doit s'efforcer de mieux structurer les contrats des salariés. En outre, ces derniers ont souvent plusieurs employeurs, ce qui pose la question du coût des transports. Par ailleurs, le financement est lié aux pouvoirs publics. Dans ce cadre, il est important de s'assurer de la qualité des services, d'où l'importance des compétences et des qualifications des travailleurs.

De la salle

La multiplicité des employeurs est effectivement très présente dans ce secteur. En outre, les déplacements fréquents doivent être pris en compte. Enfin, il est nécessaire de structurer ce secteur de l'emploi qui est encore trop fragmenté.

Denis STOKKIN

En Belgique, les régions sont compétentes pour aider les personnes en difficulté, notamment ceux aux revenus modestes. Par ailleurs, je tiens à rappeler que l'Europe est l'initiatrice de ces politiques de services à la personne.

Olivier MILLS

Concernant l'efficacité des politiques, nous devons déterminer ce que nous attendons des services publics. Au Royaume-Uni, nous avons cessé d'établir des statistiques, en privilégiant des données qualitatives. En outre, il est primordial de mettre en place des actions personnalisées. Cependant, toute mesure sera inefficace sans coopération : tous les acteurs doivent œuvrer dans la même direction.

La politique publique de développement des services à la personne en France

Thomas FATOME
Directeur de Cabinet du Secrétaire d'Etat à l'Emploi

Bonjour à toutes et à tous. Je vous prie d'excuser l'absence de Laurent WAUQUIEZ qui m'a chargé de vous transmettre son message. Nous remercions tout d'abord l'ANSP pour avoir organisé ces premières rencontres européennes. La présidence française de l'Union Européenne crée cette opportunité pour l'Agence de promouvoir et de faire connaître les actions engagées dans tous les pays d'Europe pour améliorer la vie quotidienne de ses ressortissants, au travers du développement des services à la personne. Les nombreux représentants présents aujourd'hui témoignent de la vitalité des différents acteurs de ce secteur en Europe. Un certain nombre de présentations montre les points de divergences et de convergences. Laurent WAUQUIEZ souhaitait également remercier la Commission Européenne pour son action.

Les trois ateliers organisés cet après-midi illustrent très bien les enjeux auxquels les pays européens doivent faire face, à savoir le vieillissement de la population, l'augmentation des personnes isolées et le stress urbain et professionnel. Il est donc intéressant de partager les expériences et les pistes de réflexion engagées dans les différents pays.

Le ministre souhaitait revenir sur l'expérience française menée depuis 2005, en rappelant tout d'abord les quatre modèles de développement de ces services :

- le modèle scandinave, avec un poids important de l'Etat Providence ;
- le modèle anglo-saxon, qui privilégie le secteur privé ;
- le modèle méditerranéen, qui se base sur les solidarités familiales ;
- le modèle continental, dans lequel l'Etat s'efforce d'améliorer la solvabilité de la demande.

La France s'inscrit dans ce dernier modèle. En effet, les politiques publiques mises en œuvre depuis une quinzaine d'années, à travers des réductions fiscales et des aides à la garde d'enfant, ont connu un nouvel élan avec la loi 2005 qui avait pour but de lever trois freins. Les mesures mises en place visaient tout d'abord à diminuer le coût des services, à améliorer leur accessibilité et en renforçant l'attractivité des métiers. L'objectif était également de diminuer le travail clandestin.

La création du crédit d'impôt a permis aux ménages non imposables d'accéder aux services à la personne, dans des conditions identiques aux ménages imposables. Enfin, la création du CESU préfinancé représente une véritable innovation dans ce domaine. A l'heure actuelle, 650 000 salariés bénéficient de ce dispositif. Ce plan organisait également la professionnalisation des employés de ce secteur, afin d'améliorer la qualité des services à la personne. En effet, le professionnalisme des intervenants est un élément clef du développement du secteur, la confiance pouvant être un élément déclencheur du recours aux services à la personne. Le dispositif a permis de créer des enseignes nationales reconnues. Enfin, une campagne de sensibilisation et de communication a été mise en œuvre.

L'exemple français est donc positif. En effet, le secteur a enregistré plus de 230 000 créations d'emplois en 2007, tandis que la valeur ajoutée de ce dernier a progressé de 14 % entre 2006 et

2007. Par ailleurs, six émetteurs habilités ont émis plus de 12 millions de titres, pour un montant de 170 millions d'euros. Une progression de plus de 100 % est prévue pour 2008. En outre, une vingtaine d'enseignes est aujourd'hui opérationnel.

Il convient également de souligner les progrès effectués en France sur les conditions de travail. La Fédération des Entreprises de Services à la Personne ainsi que plusieurs organisations syndicales ont signé un protocole d'accord sur la définition du champ de la convention collective. Les négociations se poursuivent et devraient aboutir à la fin du premier semestre 2009. La branche de l'aide à domicile a mis en chantier une nouvelle convention collective. Enfin, les branches des salariés, des particuliers employeurs et des assistantes maternelles ont signé des accords sur la formation professionnelle. Cette implication nouvelle des OCPA illustre la prise de conscience des enjeux de la formation dans ce secteur.

Par conséquent, le secteur se structure et le paysage a considérablement évolué en trois ans. Il convient de faire évoluer ce mouvement et c'est la raison pour laquelle Christine LAGARDE et Laurent WAUQUIEZ travaillent sur une deuxième étape du plan de soutien aux services à la personne, pour lever les freins encore présents et accentuer les efforts en matière de professionnalisation et de formation. Par exemple, les contraintes de liquidité constituent encore l'obstacle principal du recours à ce secteur. A cet égard, le gouvernement élabore un mécanisme d'avance de trésorerie et souhaite développer les CESU dans les entreprises. Les acteurs ont mis en place des actions innovantes en termes de formation, afin de renforcer la qualité des services.

Ce secteur n'est pas encore structuré à l'échelle européenne. En effet, les modèles nationaux sont encore très différents d'un pays à l'autre. Par conséquent, l'objectif majeur de ce colloque est de mettre en lumière les points de convergences et de jeter les bases d'un véritable réseau européen des services à la personne, dont la France sera un acteur déterminé, tant le gisement d'emplois nouveaux de ce secteur est important.

Je vous remercie pour votre attention.

Emmanuel KESSLER

Je remercie l'ensemble des intervenants et je précise que les synthèses de ce colloque seront en ligne en début de semaine prochaine sur le site de l'ANSP, de même que les présentations macroéconomiques de Nicolas BOUZOU et Patrick HADDAD.