



Contrat de la filière « Services à la personne »

Le contrat de filière a été présenté par Madame Dominique LERY, préfiguratrice du comité de la filière « Services à la personne », à Monsieur Christophe SIRUGUE, secrétaire d'Etat chargé de l'industrie, Madame Pascale BOISTARD, secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées et de l'autonomie et Madame Ségolène NEUVILLE, secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion, auprès de Madame Marisol TOURAINE, ministre chargée des affaires sociales et de la santé.



CONTRAT DE FILIERE

Entre

L'État

Christophe SIRUGUE

Secrétaire d'Etat chargé de l'industrie et des services,

Pascale BOISTARD

Secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées
et de l'autonomie,

Ségolène NEUVILLE

Secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées
et de la lutte contre l'exclusion,

Et

La filière «Services à la personne »

SOMMAIRE

**Editoriaux de Mesdames Pascale BOISTARD, Ségolène NEUVILLE et de
Monsieur Christophe SIRUGUE, p.4**

**Introduction de Mme Dominique LERY, préfiguratrice du comité de filière
« Services à la personne » p 7**

Origines du contrat de filière p 8

Portrait de la filière et exposé de ses principaux enjeux p 11

**Orientations stratégiques, plan d'actions de la filière synthétique et «chefs de
file » des actions p 18**

Editorial des Ministres

Les services à la personne dans toute leur diversité sont un vecteur de cohésion sociale et contribuent au développement des territoires. Quel que soit le service proposé, et quelle que soit la structure qui le propose, ils ont un point commun : le domicile, et un objectif commun : faciliter la vie de nos concitoyens, en particulier des publics les plus fragiles.

Il s'agit incontestablement d'un secteur d'avenir. Déjà aujourd'hui, 1,4 million de salariés travaillent dans ce secteur, au sein de plus de 35 000 organismes, pour près de 2,7 millions de bénéficiaires. Ce développement doit se poursuivre, pour faire face aux grands défis de demain, notamment la question du vieillissement et l'aspiration à la liberté de choix des personnes en situation de handicap, mais également la garde d'enfant et l'accompagnement des familles dans un monde de plus en plus exigeant. C'est aussi un secteur présentant de nombreuses opportunités de créations d'emplois qu'il faut pouvoir saisir.

Le développement des services à la personne a été encouragé ces dernières années notamment par le renforcement de son cadre social et fiscal, par un soutien financier important au secteur de l'aide à domicile aux personnes fragiles, ainsi que par le vote de la loi d'« adaptation de la société au vieillissement » (ASV) en décembre 2015. Il faut désormais aller plus loin dans la structuration de ce secteur et renforcer la cohérence et la lisibilité de l'action publique sur ce champ.

La création d'un comité de filière « services à la personne » va dans ce sens car c'est par les acteurs de cette filière que passe son développement. C'est une démarche novatrice portée tant par la sphère publique que par la grande majorité des acteurs du secteur. C'est surtout une démarche partenariale dans laquelle chaque partie s'engage à travailler pour le bien commun de la filière, à travers des actions concrètes identifiées dans le cadre des travaux de préfiguration.

Le contrat de filière formalise cet engagement, et nous sommes heureux d'y prendre part.

Nous souhaitons désormais que l'ensemble des fédérations professionnelles et des organisations de salariés puisse se réunir autour d'une dynamique commune, et qu'ainsi ce contrat contribue à donner aux services à la personne leur place essentielle dans l'économie et la société française.

Pascale BOISTARD, Ségolène NEUVILLE, Christophe SIRUGUE

Introduction de madame Dominique LERY, préfiguratrice du comité de filière « services à la personne »

Le 17 novembre 2015, le Ministre de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique, a souhaité que les travaux de préfiguration de trois filières de services soient lancés, dont les services à la personne (SAP), considérés à juste titre, comme un secteur à fort potentiel d'emploi sur l'ensemble du territoire.

L'ensemble des responsables des fédérations professionnelles, conscients des enjeux, ont accepté de participer à cette réflexion commune, chacun avec des demandes précises. Les syndicats de salariés ont aussi été associés à nos travaux, et je les remercie pour leur participation.

Nous avons pu ainsi lancer le processus par une première réunion plénière le 26 février 2016. Il a été acté que soit mis en place trois groupes de travail qui permettraient d'aborder de façon transversale, tous les sujets abordés lors de nos entretiens bilatéraux.

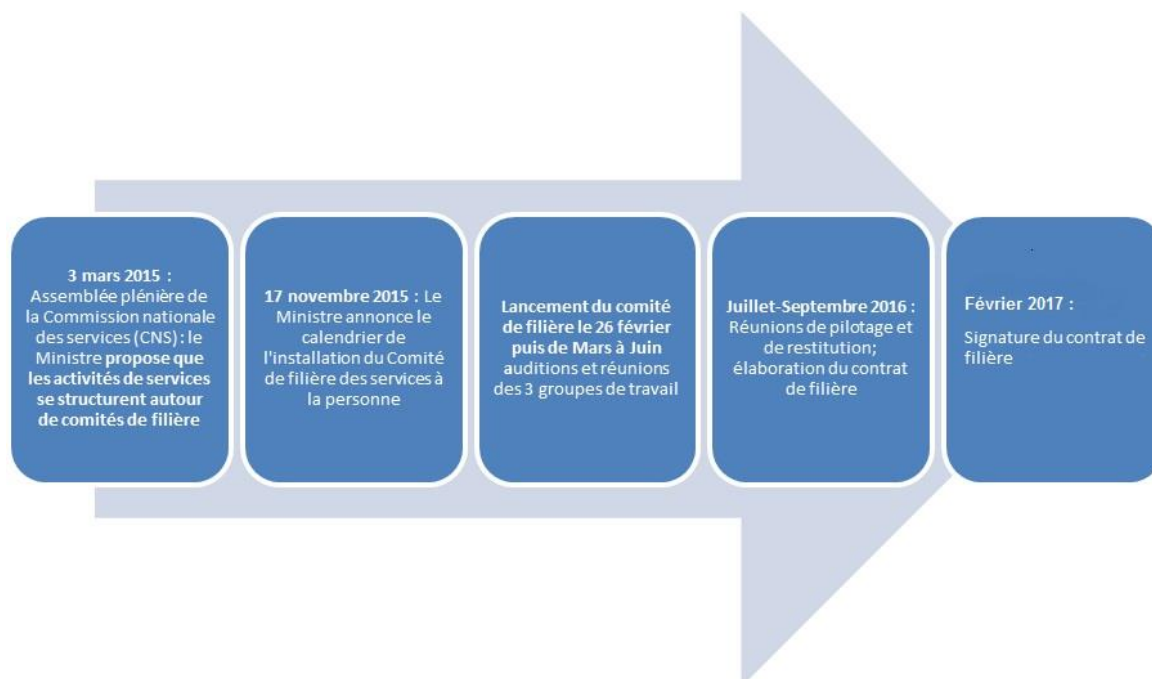
- Un groupe relatif aux dispositifs de soutien au secteur et à leur impact économique afin de traiter des sujets de simplification et d'harmonisation (en dehors des aspects relatifs à la tarification qui relèvent pour l'essentiel de certains métiers, des départements),
- Un groupe relatif à l'attractivité et à l'emploi pour l'ensemble des sujets relatifs à la formation professionnelle et aux conditions de travail afin d'améliorer la qualité des emplois proposés,
- Un groupe relatif à la stratégie qualité, afin de donner aux acteurs les outils d'une démarche qualité d'ensemble pour faciliter le recours aux services.

Le fruit de ce travail vous est aujourd'hui proposé dans le cadre d'un contrat de filière qui se décline en actions reprenant les propositions des trois groupes de travail qui ont pu être retenues et qui permettra, tant aux acteurs du secteur qu'aux pouvoirs publics de s'engager dans une démarche commune pour accompagner la filière dans son développement.

Il y va du service à nos concitoyens, de leur qualité de vie mais aussi de l'emploi dans les territoires et de la qualité de ces emplois.

Nous ne partons pas de rien. De nombreuses initiatives ont été entreprises. Ce contrat est une étape importante en termes de visibilité et de coordination des actions. Gageons qu'il prélude à une belle réussite d'une filière pleine d'avenir.

ORIGINES DU CONTRAT DE FILIERE



Les chiffres clés de la filière des SAP

La filière représente près de 1% du PIB et 5% de la population active (1,4 Million de salariés dont 450.000 en ETP). 880 Millions d'heures ont été rémunérées en 2014.

Les femmes représentent 97% des salariés, 86% des salariés sont à temps partiel et 77% d'entre eux sont en CDI.¹ Le temps de travail moyen varie selon les branches et les activités.

Le principal employeur du secteur est le particulier employeur (environ 58% des heures effectuées) suivi des associations et organismes publics (29%), les entreprises et les microentrepreneurs (13%)².

Plus de 35.000 organismes opèrent sur le secteur, dont 14.000 microentrepreneurs et 13.500 entreprises.³

Le secteur bénéficie d'un soutien public important de près de 11,5 Mds d'euros.⁴ Se conjuguent deux politiques publiques :

- une politique de solidarité nationale auprès des personnes les plus fragiles qui se manifeste principalement par des aides directes,
- une politique de l'emploi qui vise à développer l'activité dans les territoires et à lutter contre le travail non déclaré principalement par des avantages fiscaux et des allègements de cotisations sociales.

¹ Données DARES 2014 (n°009 de février 2016)

² Données DARES 2014 (n° 009 de février 2016).

³ Pour mémoire les écarts vont de 1 à 15.000 salariés pour l'entreprise la plus importante.

⁴ TrésorEco d'août 2016 n°175.

Liste des organismes associés :

Fédérations professionnelles

- Adessadomicile
- ADMR
- Familles Rurales
- FEDESAP
- FESP
- FNAAFP-CSF
- UNA

Toute fédération professionnelle dont la représentativité aura été reconnue postérieurement à la signature de ce contrat de filière, pourra, si elle le souhaite, devenir partie prenante aux engagements pris.

Partenaires du secteur :

- CNSA
- CNAV
- CNAM
- ANACT
- MSA
- CNAF
- IRCEM
- CCI France
- Emetteurs de CESU

Pour ce premier contrat, le parti a été pris de ne pas citer l'ensemble des mutuelles et assurances qui concourent par leur action sociale, à financer des activités relevant des SAP.

Représentation des territoires / Collectivités :

- AMF
- ADF
- ARF

Les OPCA acteurs de la formation dans la filière /

- Uninformation
- AGEFOS-PME
- FAFSEA

Organisations syndicales de salariés

- CFDT
- CFTC

PORTRAIT DE LA FILIERE

La filière se structure autour de plusieurs modalités d'intervention :

- **le mode prestataire** : l'organisme fournit et facture des prestations de services aux personnes à leur domicile. Dans ce mode, les intervenants qui réalisent la prestation sont salariés de l'OSP qui propose les services. Ils interviennent sous sa responsabilité et sous son autorité hiérarchique. L'OSP choisit le ou les salariés qui vont intervenir, élabore le planning des interventions avec son client, assure la continuité du service.
- **Le service mandataire** : l'organisme peut assister le particulier-employeur dans le recrutement d'un salarié mais le particulier est le seul décisionnaire quant au candidat sélectionné et retenu. Les organismes exerçant en mode mandataire accomplissent en outre les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales au nom et pour le compte de leurs clients. L'intervenant reste le salarié du particulier.
- **La mise à disposition** : la mise à disposition d'un salarié auprès d'une personne physique est prévue par le 2 de l'article L.7232-6 du code du travail. Dans ce mode, l'intervenant est salarié de l'organisme de SAP mais il est mis à disposition du client qui exerce, par délégation, certaines responsabilités de l'employeur relatives aux conditions de travail (précisions sur les tâches à accomplir, horaires de travail,...). La mise à disposition peut notamment être mise en œuvre par des associations intermédiaires.
- **L'emploi direct** : le particulier est l'employeur de son salarié à domicile. Le particulier employeur peut éventuellement être accompagné par un service dit «mandataire».

Une filière atypique et toujours en cours de structuration

Le secteur se répartit quasiment à égalité⁵ entre les activités tournées vers les publics dits fragiles : assistance aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap et garde d'enfants de moins de trois ans et les activités dites de la vie quotidienne : entretien de la maison, petit bricolage, petit jardinage, cours à domicile et soutien scolaire, assistance informatique,...

Depuis l'entrée en vigueur de la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, les services intervenant en mode prestataire auprès des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, relèvent désormais du code de l'action sociale et des familles et sont autorisés par le président du conseil départemental, mettant ainsi fin pour ces services à la dualité des régimes juridiques de l'agrément et de l'autorisation.

Pour les mêmes activités prestées en mode mandataire ou sous la forme de mise à disposition ainsi que pour les activités relevant de la vie quotidienne, les organismes

⁵ 48% pour les activités relevant de l'aide aux publics fragiles et 52% pour les activités concernant la vie quotidienne des ménages – Trésor Eco n°175 d'Août 2016.

concernés relèvent du régime de l'agrément et de la déclaration prévus dans le code du travail.

Il convient également de préciser qu'un certain nombre d'opérateurs et de salariés relèvent des deux champs d'activité.

Ce qui unifie en outre le secteur et en fait sa spécificité, c'est le domicile. L'ensemble des activités relevant des services à la personne concourent à faciliter la vie au quotidien de nos concitoyens, soit en assurant des prestations de garde d'enfants ou de maintien au domicile des personnes les plus fragiles, soit en déchargeant les ménages des tâches quotidiennes.

Une filière qui s'est construite historiquement autour de plusieurs branches

La filière des services à la personne est composée de trois branches principales :

- La branche des salariés du particulier employeur qui relève de la convention collective du 24 novembre 1999 étendue par le ministère du travail le 02 mars 2000,
- La branche de l'accompagnement, des soins et des services à domicile (BAD), qui s'applique à l'ensemble des entreprises et organismes employeurs privés à but non lucratif, convention collective du 21 mai 2010, agréée en octobre 2011, étendue en décembre 2011 et applicable au 1^{er} janvier 2012,
- La branche des entreprises de services à la personne qui relève de la convention collective du 20 septembre 2012 étendue le 3 avril 2014.

Elle comporte également des opérateurs disposant de leur propre branche (Familles Rurales) ou relevant du service public comme les centres communaux d'action sociale (CIAS, établissements publics...).

Un exemple de simplification : le CESU déclaratif et le CESU préfinancé

Le secteur a bénéficié d'un des premiers outils de simplification mis en place par les pouvoirs publics (le chèque emploi services créé en 1994) et devenu ensuite le CESU (le chèque emploi services universel en 2006). Le CESU est à la fois :

- ***Un dispositif de déclaration des salariés et de paiement des cotisations et contributions sociales***, prévu par le code de la sécurité sociale. Un centre spécialisé de l'URSSAF Rhône-Alpes basé à Saint-Etienne, le NCESU (centre national du CESU), centralise le prélèvement des cotisations ;
- ***Un titre spécial de paiement***, selon la définition du code monétaire et financier, qui permet de rémunérer un salarié ou un organisme délivrant un certain nombre de services dédiés dans les SAP ou la garde d'enfant. Chaque chèque représente un montant fixe en euros. L'action des six émetteurs de CESU préfinancés⁶ a été centralisée en matière de remboursement via un organisme commun le CRCESU (centre de remboursement des CESU préfinancés).

⁶ Domiserve, Edenred, Groupe Up, La Poste, Natixis, Sodexo.

Il permet également à un employeur de proposer des CESU à ses salariés en prenant en charge une partie du financement, ce qui participe de sa politique RH.

Il permet enfin aux départements de verser leurs prestations sociales via des CESU préfinancés (un tiers d'entre eux utilisent ce dispositif) ce qui leur permet de simplifier leur gestion.

Ce dispositif reste bien évidemment facultatif.

Il comporte enfin des opérateurs tels que les émetteurs de chèque emploi service universel préfinancés (CESU) qui représentent un chiffre d'affaires cumulé de plus de 800 M€ et qui exercent une grande partie de leur activité dans le secteur.

Avec d'importants donneurs d'ordre et financeurs publics

Il convient d'insister en priorité sur le rôle incontournable de la CNSA (caisse nationale de solidarité pour l'autonomie) qui est un acteur pivot pour les acteurs intervenant dans le domaine de l'autonomie. Elle finance très largement les politiques de modernisation et d'accompagnement du secteur (informatisation, formation, développement de la qualité et de la certification,...) grâce à des partenariats passés avec les fédérations professionnelles, les départements et les OPCA de branche.

Le secteur comporte également des financeurs importants au 1^{er} rang desquels se placent les collectivités et notamment les départements qui ont la responsabilité de piloter la politique sociale, notamment envers les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et la petite enfance.

Les communes sont souvent en première ligne avec leur CCAS, enfin les régions ont la responsabilité de l'action économique et de la formation professionnelle et jouent un rôle majeur. Au titre de la formation professionnelle, on citera notamment des OPCA⁷ comme UNIFORMATION, AGEFOS-PME, FAFSEA, qui sont les acteurs de la formation professionnelle pour les branches principales.

D'autres financeurs ont un rôle important, il s'agit principalement des caisses de retraite des différents régimes sociaux (dont la CNAV, la MSA et l'IRCEM), de la CNAM et de la CNAF⁸ pour la politique familiale ainsi que des groupes d'assurance et des mutuelles.

Une filière qui a connu d'importantes évolutions depuis 2014

Il convient aussi de rappeler les travaux menés et les engagements pris depuis 2014 afin de renforcer la structuration de la filière, sa pérennité et la qualité des services rendus :

⁷ OPCA : organisme paritaire collecteur agréé chargé de recueillir et de gérer les fonds de la formation professionnelle d'une branche.

⁸ CNAV : caisse nationale d'assurance vieillesse. MSA : Mutualité sociale agricole. IRCEM : Groupe de protection sociale des emplois de la famille. CNAM : Caisse nationale d'assurance maladie. CNAF : caisse nationale d'allocations familiales.

- La signature d'un engagement de développement des emplois et des compétences sur **l'autonomie** le 28 mars 2014 entre l'Etat (ministère du travail, ministère en charge des personnes âgées), les organisations syndicales et cinq branches du secteur de l'autonomie), mobilisant 5, 5M€ dans le cadre de quatre conventions financières conclues avec les OPCA, dont une participation de l'Etat à hauteur de 32% du coût de l'EDEC. Les actions visent à soutenir la fonction RH et le management des structures, ainsi que la professionnalisation, la qualification et la prévention des risques professionnels ;
- La signature d'un engagement de développement des emplois et des compétences **sur la petite enfance** le 16 janvier 2015 entre l'Etat (ministère du travail, secrétariat d'Etat chargé de la famille), les organisations syndicales et huit branches du secteur de la petite enfance), mobilisant 5 M€ dans le cadre de huit conventions financières conclues avec les OPCA, dont une participation de l'Etat à hauteur de de 1,5 M€.
- La loi «adaptation de la société au vieillissement» (ASV) du 28 décembre 2015, portant sur l'unification du régime juridique des SAAD autour d'un régime d'autorisation, pilotée par les conseils départementaux en vue d'une meilleure structuration de l'offre en réponse aux besoins des publics fragiles ;
- L'adoption en loi de finances rectificative pour 2015 à compter du 1^{er} décembre 2015 de l'augmentation de la réduction forfaitaire de cotisation par heure travaillée au bénéfice du particulier employeur de 0,75 € à 2€ ;
- Le décret du 6 juin 2016 relatif à la liste des activités de personne soumises à agrément ou à autorisation dans le cadre du régime commun de la déclaration ;
- Le décret du 22 avril 2016 instituant un cahier des charges national des activités des SAAD auprès des publics fragiles (objectif de renforcement de la qualité des SAAD ;
- L'adoption dans la loi de finances initiale pour 2017 de l'universalisation du crédit d'impôt à l'ensemble des foyers fiscaux (700.000 foyers concernés – principalement des retraités) ;
- L'adoption en loi de financement de la sécurité sociale pour 2017 d'un fonds d'appui aux bonnes pratiques conjointes des départements et des services d'aide et d'accompagnement à domicile de 50 Millions d'euros destiné à poursuivre l'accompagnement de la structuration du secteur dans le cadre d'une stratégie territoriale de l'offre portée par chaque département dans le cadre, notamment, de contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) à conclure avec les services d'aide à domicile autorisés.

Matrice des Atouts, Faiblesses, Opportunités, Menaces

Atouts	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> - Existence de fédérations professionnelles désireuses d'œuvrer en faveur du développement de la filière ; - Une filière qui représente 1% du PIB et 5% de la population active ; - Une filière qui propose des emplois non délocalisables dans tous les territoires et au service de nos concitoyens. Les acteurs de la filière sont des vecteurs importants d'activité dans chaque commune et figurent souvent parmi les plus gros employeurs ; - Une filière où il est facile de démarrer une activité (pour les activités relevant de la simple déclaration) quelle que soit la forme juridique de celle-ci ; - Une filière qui recrute à tous les niveaux de formation et qui permet d'insérer dans le monde du travail des personnes pas ou peu qualifiées en leur offrant des perspectives d'évolution ; - Une filière qui s'appuie sur des besoins croissants de la population (vieillesse, natalité dynamique) et l'évolution des mœurs (développement de la bi-activité dans les couples, augmentation du nombre de familles monoparentales) ; - Un rapport de France Stratégie évalue à 400.000 le nombre d'emplois pouvant être créés dans le secteur d'ici 2022 ;⁹ 	<ul style="list-style-type: none"> - Il existe un grand écart entre les acteurs (entre l'entreprise individuelle et des structures regroupant plusieurs milliers de salariés) dont les contraintes, les objectifs et les niveaux de professionnalisation sont parfois très éloignés ; - Les marges sont faibles et beaucoup de structures connaissent des difficultés de trésorerie liées notamment à la solvabilisation des clients/bénéficiaires ; - Une filière très sensible aux dispositions socio-fiscales ; - La filière connaît d'importantes difficultés de recrutement. L'importance du temps partiel ne rend pas toujours le secteur attractif ; - Dans ces conditions, la filière peine à satisfaire une demande croissante (difficultés de nos aînés à trouver des services adaptés allant de la garde d'enfants à l'assistance à nos aînés ou aux personnes en situation de handicap)¹⁰ ; - Malgré un gros effort de formation et d'amélioration des conditions de travail, le nombre d'accidents du travail et d'arrêts maladie est l'un des plus importants de l'économie nationale (très supérieur au secteur du bâtiment) ce qui est très préjudiciable pour l'ensemble des acteurs (salariés bien sûr, mais aussi employeurs, clients et collectivité via la CNAMTS)¹¹ ;
Opportunités	Menaces

⁹ Les métiers en 2022, rapport France Stratégie, juillet 2014

¹⁰ Idem

¹¹ Données de la CNAMTS de 2015 annoncées en novembre 2016.

<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement par l'État de la structuration de la filière témoignant de la reconnaissance de son caractère stratégique pour le développement économique dans les territoires, la cohésion sociale et l'emploi ; - Le renforcement de la lutte contre le travail non déclaré, estimé par la DARES à 25% des heures prestées ; soit 100.000 emplois en ETP et autant de création de droit pour les salariés et de cotisations pour les régimes sociaux ; - Le vieillissement de la population, le maintien d'une natalité dynamique et le développement du travail des femmes ouvrent d'importantes perspectives de développement de la filière pour les prochaines décennies ; - Malgré le développement des nouvelles technologies, la filière aura toujours besoin d'interventions humaines et restera par conséquent un important pourvoyeur d'emplois dans l'ensemble des territoires ; - Le recours à des outils numériques doit pouvoir contribuer à optimiser l'organisation des services et à dégager les marges nécessaires à la pérennisation et au développement des structures ; - Pour accélérer son développement et sa modernisation, la filière doit poursuivre sa structuration à tous les niveaux (meilleure coordination des donneurs d'ordre public et des opérateurs privés, mutualisation et intégration de services, développement des réseaux, croissance des fédérations,...). 	<ul style="list-style-type: none"> - Pour une partie de la filière, l'uberisation est vécue comme un risque de dégradation des conditions de travail des intervenants (notamment au travers du statut de micro-entrepreneur), de baisse de la qualité de service, de diminution de la capacité de contrôle et de perte de recettes pour les finances publiques ; - L'autre risque n'est pas la délocalisation de l'emploi mais le recrutement de travailleurs détachés de l'UE travaillant à moindre coût ; - Compte-tenu de l'importance des concours publics et de la réglementation en vigueur, la filière a besoin de visibilité et de stabilité juridique et fiscale pour sécuriser les investisseurs potentiels ; - Si l'image de la filière n'est pas durablement améliorée (rémunération, conditions de travail mais également perception des métiers du domicile), il peindra à recruter et notamment à attirer des jeunes. Or la moyenne d'âge des salariés est élevée et les difficultés de recrutement sont un véritable frein à son développement ; - La révolution numérique n'a pas encore produit tous ses effets dans une filière principalement portée sur l'humain : investissements dans de nouvelles technologies et de nouvelles aides techniques, impact sur les organisations,... Le problème du partage de l'information par nature confidentielle est un sujet central sur lequel il convient d'avancer rapidement.
---	--

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET PLAN D' ACTIONS DU CONTRAT DE FILIÈRE

Les orientations stratégiques du contrat se déclinent en trois grands axes issus des groupes de travail :

- Les sujets relatifs aux différents soutiens publics à la filière : simplifier et harmoniser les dispositifs de soutien afin de permettre à la filière des SAP de réaliser son potentiel de développement,
- Les sujets relatifs à l'emploi et à la formation : développer l'attractivité et l'emploi dans la filière des SAP,
- Les sujets relatifs à la qualité : mettre en place une stratégie qualité pour accompagner une demande croissante

N°	Intitulé de l'action	Pilotage / Services de l'Etat / Acteurs de la filière	Echéance de l'action
AXE 1	Simplifier et harmoniser les dispositifs de soutien afin de permettre à la filière des SAP de réaliser son potentiel de développement		
1	Extension du crédit d'impôt pour l'emploi d'un salarié à domicile pour tous les ménages	DGFIP/DGTrésor/DGE	LFI 2017
2	Renforcer la lutte contre le travail dissimulé dans les SAP	DSS/DGT et autres services concernés	AUTOMNE 2017
3	Simplifier l'aide aux particuliers employeurs pour la garde d'enfants	DSS/DGFIP	LFSS 2017 - Horizon 2018 avec la mise en place du prélèvement à la source
4	Confier au CNCESU et à PAJEMPLOI l'intégralité des actions liées à la rémunération du salarié et permettre le paiement des cotisations au moyen des chèques préfinancés	DSS/DGFIP	LFSS 2017
5	Permettre l'encaissement des CESU préfinancés dématérialisés par les comptables publics	DGFIP/DGE/DSS	Horizon 2018
6	Etudier les modalités d'une convergence des dispositifs de soutien aux acteurs de la filière	DGE, DG Trésor, DGFIP et autres directions concernées	2018

7	Mise à l'étude d'un dispositif opérationnel d'avance de trésorerie.	Fédérations professionnelles	2018
8	Poursuivre la modernisation du secteur par les conventions de la CNSA	CNSA	2017-2018
9	Poursuivre l'accompagnement du secteur par la mise en place d'un fonds pour la définition d'une stratégie territoriale des SAAD de 50M€	CNSA/DGCS/DGE	LFSS 2017
AXE 2	Développer l'attractivité et l'emploi dans la filière des SAP		
10	Organiser des actions de communication à vocation interbranche : forums, semaine des métiers, trophée des métiers...	Fédérations professionnelles	2017/2018
11	Lever les freins à l'attractivité pour favoriser la mobilité des emplois en travaillant, par exemple, sur la prise en charge des temps de déplacement et du permis de conduire	Fédérations professionnelles	2017/2018
12	Développer l'emploi de qualité en conduisant des travaux de réflexion préparatoire sur les contrats courts et les temps partiels pour ouvrir des négociations de branche	Discussions de branches	2017
13	Améliorer la qualité de vie au travail en développant le partenariat entre la DGE, la CNAMTS et l'ANACT	DGE/Fédérations professionnelles	2017/2018
14	Faciliter l'accès pour tous les salariés à la médecine du travail et sensibiliser ses médecins à l'exercice de ces métiers.	Fédérations professionnelles	2017/2018
15	Sécuriser les parcours professionnels des salariés (intervenants et personnels encadrants) et dirigeants de la filière notamment en favorisant le recours aux	Fédérations professionnelles	2018

	dispositifs de formation		
16	Veiller à la construction entre les acteurs locaux de projets de campus des métiers et des qualifications « SAP » pour développer la formation initiale et continue en faveur du secteur	DGE/Education nationale/Travail Fédérations professionnelles	2017/2018
17	Mutualiser l'information relative aux études, enquêtes, recherches et expérimentations concernant l'impact du numérique dans les SAP	DGE	2018
AXE 3	Mettre en place une stratégie qualité pour accompagner une demande croissante		
18	Faire évoluer le dispositif Charte nationale Qualité	DGE/DGCS	2017/2018
19	Elaborer un référentiel harmonisé de certification	DGE/DGCS et organismes de certification	2017/2018
20	Assurer aux structures mandataires les moyens d'une nouvelle ambition	DGE/Fédérations professionnelles	2017/2018
21	Mettre en place un plan de communication à destination du grand public et des professionnels	DGE/DGCS	2017/2018

Déclinaison des propositions

AXE 1	Simplifier et harmoniser les dispositifs de soutien afin de permettre à la filière des SAP de réaliser son potentiel de développement
--------------	--

Le secteur bénéficie de plus de vingt dispositifs fiscaux, sociaux et d'aides directes destinés à la fois à aider les plus fragiles et les plus modestes et à encourager l'embauche en limitant le recours au travail non déclaré.

Le cumul des mesures au fur et à mesure du temps, et la diversité des statuts juridiques des intervenants créent des disparités, génèrent de la complexité et nuisent à l'efficacité de la politique publique d'ensemble.

L'état des lieux étant maintenant partagé entre les acteurs, il est proposé d'accompagner la réflexion commune pour travailler à des propositions de simplification et d'harmonisation visant à une meilleure efficacité économique, à une meilleure visibilité et à plus d'équité.

1	Extension du crédit d'impôt pour l'emploi d'un salarié à domicile pour tous les ménages	DGFIP/DGTrésor/DGE	LFI 2017
---	--	---------------------------	-----------------

Les ménages qui emploient un salarié à domicile peuvent bénéficier soit d'une réduction de leur impôt sur le revenu soit d'un crédit d'impôt dans les conditions prévues au Code Général des Impôts (CGI). Cependant, dans ce dernier cas, pour bénéficier du crédit d'impôt, et non d'une simple réduction d'impôt, il faut satisfaire à une condition d'activité. Ceci désavantage les foyers mono-actifs ou les retraités.

Il est par conséquent proposé de supprimer cette condition d'activité afin de permettre à l'ensemble des foyers de bénéficier du crédit d'impôt. La mesure est inscrite en LFI 2017.

- Introduire une mesure de justice sociale en permettant aux foyers modestes, et notamment aux seniors, de bénéficier du crédit d'impôt
- Relancer le secteur des SAP (20% des foyers sont concernés par cette mesure) et lutter contre le travail non déclaré en réduisant le reste à charge des ménages.

2	Renforcer la lutte contre le travail dissimulé dans les SAP	DSS/DGT et autres services concernés	AUTOMNE 2017
---	--	---	---------------------

Le travail non déclaré est l'un des principaux points noirs du secteur : il prive de droits les salariés qui s'y adonnent et met en risque juridique important l'employeur informel. Il prive également les finances publiques des cotisations sociales et des impôts qui financent les services publics et les régimes sociaux. Les politiques publiques menées dans le secteur depuis les années 2000 ont permis de faire fortement reculer le travail dissimulé (estimé à plus de 50% au début des années 90 et à environ 25% aujourd'hui). Pour autant le travail informel persiste et reste, par définition, mal appréhendé.

Une connaissance fine des tenants et aboutissants de ce phénomène est nécessaire pour continuer à en réduire l'incidence. Après une première enquête menée par le CREDOC¹² en 2016 sur plusieurs secteurs, dont les SAP, il est proposé d'approfondir la connaissance du sujet avec les acteurs.

- Obtenir un diagnostic partagé de ce phénomène sur le secteur en repartant des premières conclusions de l'enquête du CREDOC : le travail dissimulé serait pro-cyclique, 20% des employeurs reconnaissent y avoir eu recours en 2015 et 27% des salariés ;
- L'impact de l'ensemble des mesures d'aide au secteur pour lutter contre ce phénomène doit pouvoir être mesuré de façon aussi précise que possible ;
- Il pourrait enfin s'agir de mettre en place un suivi du travail informel en recoupant les remontées des observatoires de branches avec les celles de la statistique publique.

3	Simplifier l'aide aux particuliers employeurs pour la garde d'enfants	DSS/DGFIP	Horizon 2018 avec la mise en place du prélèvement à la source
---	--	------------------	--

Afin de simplifier le circuit de gestion et de paiement du Complément de Mode de Garde (CMG) pour l'emploi direct, un nouveau mécanisme de paiement pour les particuliers employeurs sera mis en place à partir du 1^{er} janvier 2018 :

- Après prise en compte des exonérations de cotisations et contributions sociales, le montant de complément de libre choix du mode de garde (CMG) auquel peut prétendre la famille sera affecté en priorité au paiement du montant des cotisations et contributions sociales restant à la charge de l'employeur, le montant d'aides au titre du CMG restant dues étant, le cas échéant, reversé par les CAF et caisses de MSA ;

¹² CREDOC : le travail dissimulé en France. Résultats d'une enquête pilote auprès des ménages. Juin 2016. Enquête financée par la DGE.

- Cette mesure simplifiera, pour les familles employant une garde à domicile, la compréhension de leurs aides en limitant les flux financiers et les avances de trésorerie ;
- Le dispositif sera géré par le centre national Pajemploi et/ou le CNCESU.

4	Confier au CNCESU et à PAJEMPLOI l'intégralité des actions liées à la rémunération du salarié et permettre le paiement des cotisations au moyen des chèques préfinancés	DSS/DGFIP	LFSS 2017
---	--	------------------	------------------

Le particulier employeur doit déclarer le nombre d'heures rémunérées afin de s'acquitter des cotisations sociales qui lui incombent, puis doit payer la rémunération du salarié employé.

Il s'agit ici de donner la possibilité pour tous les particuliers employeurs de déléguer par mandat au centre Pajemploi ou au centre CESU la totalité des missions de gestion de la paie, y compris le versement de sa rémunération à leur salarié après retenue de l'impôt sur le revenu éventuellement dû par ce dernier. Ce schéma totalement intégré permettra aux particuliers employeurs de bénéficier d'une offre de service globale allégeant de manière substantielle leurs formalités ainsi que celles liées au prélèvement à la source mais également d'aller encore plus loin dans le rapprochement entre les montants versés par les particuliers employeurs à la suite de la déclaration d'activité de leurs salariés et le coût réel que l'employeur devra supporter à ce titre. En complément, il paraît opportun d'ouvrir la possibilité de pouvoir payer les cotisations et contributions sociales au moyen des CESU préfinancés, aujourd'hui exclusivement réservés au paiement du salaire.

5	Permettre l'encaissement des CESU dématérialisés par les comptables	DGFIP/DGE/DSS	2018
---	--	----------------------	-------------

	publics		
--	----------------	--	--

Pour des raisons techniques, les comptables publics ne peuvent pas pour l'instant accepter le paiement de prestations de garde d'enfants ou toute autre prestation relative aux SAP et destinée à un organisme public via un CESU préfinancé entièrement dématérialisé. Alors que le CESU préfinancé papier ne pose pas de difficultés. Cette difficulté freine le développement du CESU préfinancé et des activités relatives aux SAP. Elle est en outre difficile à comprendre pour les utilisateurs.

C'est pourquoi il est proposé de travailler avec la DGFIP, la DSS et les émetteurs de CESU préfinancés à un dispositif permettant à terme de lever cet obstacle technique préjudiciable à tous.

- Un groupe de travail a été mis en place entre les différents acteurs destiné à identifier les points de blocages et à proposer des solutions techniques. L'ambition d'aboutir à un dispositif opérationnel pour la fin 2017 est envisageable.

6	Etudier les modalités d'une convergence des dispositifs de soutien aux différents acteurs de la filière	DGE, DG Trésor, DGFIP et autres directions concernées	2018
---	--	--	-------------

Au total, 26 dispositifs principaux de soutien peuvent être recensés : 9 aides directes, 10 mesures d'exonérations fiscales et 7 mesures d'exonérations sociales. Cette multiplication de dispositifs est ancienne et vient cristalliser les oppositions entre les différents modes d'intervention. Une convergence des dispositifs fiscaux et sociaux permettrait au secteur de gagner en cohérence, pour faciliter son développement.

Toutefois, toute évolution du cadre notamment fiscal nécessite un délai de mise en œuvre pour éviter une instabilité préjudiciable au secteur dans son ensemble. Cela conduirait par ailleurs structures à revoir leur organisation, ce qui pourrait nécessiter des mesures d'accompagnement.

7	Mise à l'étude d'un dispositif opérationnel d'avance de trésorerie (crédit d'impôt immédiat SAP / subrogation).	Fédérations professionnelles	2018
---	--	-------------------------------------	-------------

De manière générale, la question de l'avance de trésorerie traverse l'ensemble des modèles du secteur, en mode prestataire ou via un accompagnement par un service mandataire. Par ailleurs, le phénomène de ressenti au prix des consommateurs de services à la personne est un frein à l'activité et à la réalisation du potentiel d'emplois du secteur.

- Les acteurs du secteur souhaitent réaliser une étude analysant l'impact économique sur le secteur et proposant un dispositif opérationnel permettant de mettre en place l'avance de trésorerie ;
- De son côté, l'Etat s'engage à en étudier les conditions de faisabilité et de mise en œuvre, en lien notamment avec la mise en place du prélèvement de l'impôt sur le revenu à la source.

8	Poursuivre la modernisation du secteur par les conventions de la CNSA	CNSA	2017/2018
---	--	-------------	------------------

- Poursuivre l'effort de formation et de modernisation des services d'aide et d'accompagnement à domicile par le biais de conventions avec les fédérations professionnelles d'une part et avec les départements d'autre part.

9	Poursuivre l'accompagnement du secteur par la mise en place d'un fonds pour la définition d'une stratégie territoriale des SAAD de 50M€	CNSA/DGCS.	2017
---	--	-------------------	-------------

- Poursuivre l'effort d'accompagnement engagé par les pouvoirs publics pour la définition d'une stratégie territoriale dans le champ de l'aide à domicile, l'appui aux bonnes pratiques et l'aide à la restructuration grâce à la mise en place d'un fonds de 50 M d'euros adopté dans le cadre des discussions relatives au projet de loi de financement de la sécurité sociale pour 2017.

AXE 2	Développer l'attractivité et l'emploi dans la filière des SAP
--------------	--

Le problème d'image et d'attractivité du secteur des SAP est récurrent. Le constat est partagé par l'ensemble de la filière. De nombreuses actions ont été entreprises mais toujours en ordre dispersé au sein de chacune des branches, malgré l'effort des pouvoirs publics.

Malgré de nombreuses possibilités d'embauche, paradoxalement, le secteur rencontre de réelles difficultés de recrutement ce qui freine son développement. Aucun progrès notable ne pourra être réalisé sans un travail en profondeur et coordonné entre les acteurs visant à rendre le secteur plus attractif auprès des demandeurs d'emploi et notamment des jeunes.

10	Organiser des actions de communication à vocation interbranche : forums, semaine des métiers, trophée des métiers...	Fédérations professionnelles	2017/2018
----	---	-------------------------------------	------------------

Afin d'améliorer l'image et la visibilité du secteur, il est nécessaire d'encourager les actions organisées par les professionnels visant à faire connaître et à valoriser les métiers des SAP. La participation de l'ensemble des partenaires sociaux est nécessaire pour augmenter les retombées de ces initiatives.

- Organisation de journées nationales par les fédérations de la filière portant sur les métiers et le recrutement, les conditions de travail, la création de structures, trophées,....

11	Lever les freins à l'attractivité pour favoriser la mobilité des emplois en travaillant, par exemple, sur la prise en charge des temps de déplacement et du permis de conduire	Fédérations professionnelles	2017/2018
----	---	-------------------------------------	------------------

Le problème du recrutement est un enjeu majeur du secteur qui connaît des difficultés récurrentes à attirer des salariés et à les conserver. Il est impératif, si l'on veut que le secteur réalise son potentiel d'emploi au service de tous et d'une économie forte, de lever les principaux blocages à l'embauche.

Parmi ceux-ci, deux sujets posent des difficultés récurrentes étant donné que les métiers des services à la personne nécessitent souvent de réaliser de nombreux déplacements d'un domicile à l'autre : la prise en charge des temps de déplacement et le financement du permis de conduire pour permettre à des jeunes d'accéder à l'emploi.

Certaines branches ont ainsi mis en place des dispositifs pour favoriser l'accès à l'emploi des employés concernés. Ces initiatives méritent d'être poursuivies.

12	Développer l'emploi de qualité en conduisant des travaux de réflexion préparatoires sur les contrats courts et les temps partiels pour ouvrir des négociations de branche	Discussions de branche	2017
----	--	-------------------------------	-------------

La qualité des services est un facteur déterminant de la performance des entreprises et des associations qui délivrent des SAP. Et, la qualité des SAP repose essentiellement sur la qualité des emplois et la qualité de vie au travail des salariés. Le développement des SAP passe par ses hommes et ses femmes. Il est donc urgent d'agir sur la qualité de leurs emplois en s'engageant sur la réduction des contrats courts et des temps partiels imposés.

Ce point pourrait devenir une des priorités des discussions de branche.

13	Améliorer la qualité de vie au travail en développant le partenariat entre la DGE, la CNAMTS et l'ANACT¹³	DGE/Fédérations professionnelles	2017/2018
----	---	---	------------------

¹³ CNAMTS : Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés
ANACT : Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail

Le sujet de la santé et de la sécurité au travail dans le secteur des SAP représente un enjeu économique important

La sinistralité préoccupante en termes d'accidents du travail et de maladies professionnelles dans ce secteur contribue à la faible attractivité du secteur et affecte particulièrement le développement et la compétitivité des entreprises.

La spécificité du travail au domicile du particulier dans le cadre des activités de service à la personne accroît considérablement les facteurs de risques professionnels : isolement du salarié, environnement de travail, mobilité...

Une culture de la prévention des risques professionnels doit être portée par les acteurs du secteur, employeurs et salariés.

La DGE a signé un partenariat avec la CNAMTS et l'ANACT, acteurs institutionnels et stratégiques en charge de la prévention des risques professionnels pour améliorer la connaissance sur le secteur et surtout diffuser l'information et les bonnes pratiques qui sont mises en place. Dans ce cadre un plan d'action annuel est mis en œuvre et il est proposé que ce plan d'action relatif à la santé/sécurité au travail dans les SAP devienne une des actions du contrat de filière.

14	Faciliter l'accès à la médecine du travail et sensibiliser ses médecins aux conditions d'exercice de ces métiers	Fédérations professionnelles	2017/2018
----	---	-------------------------------------	------------------

La structuration du secteur, la généralisation du multi-employeur pour les salariés et l'exercice d'une activité à temps partiel rendent l'accès à la médecine de travail extrêmement compliqué.

Par ailleurs, les structures sont confrontées fréquemment à des décisions médicales « d'inaptitudes » parfois difficilement gérables par les services RH et qui résultent souvent d'une méconnaissance des conditions d'exercice de ces métiers par les médecins du travail. Un rapprochement des acteurs et la coopération de l'ensemble des partenaires sociaux sont indispensables pour améliorer l'efficacité des actions.

- Prise en compte de la médecine du travail en cas de multi-employeur,
- Améliorer l'information entre les employeurs et la médecine du travail (meilleure connaissance des conditions de travail et de la sinistralité mais également décisions d'inaptitude à préciser afin de faciliter le reclassement des salariés).

15	Sécuriser les parcours professionnels des salariés (intervenants et personnels encadrants) et dirigeants de la filière notamment en favorisant le recours aux dispositifs de formation	Fédérations professionnelles	2018
----	---	-------------------------------------	-------------

Ces dernières années, la formation professionnelle aux métiers des SAP s'est structurée notamment par la création d'une offre de titres et diplômes adaptés aux spécificités des métiers concernés.

Des dispositifs doivent permettre de faciliter les parcours professionnels au sein des métiers des services à la personne :

- La généralisation de la garantie jeune peut permettre à des jeunes éloignés du marché du travail d'entrer dans le secteur,
- La mise en place du Compte Personnel d'Activité (CPA) à partir de 2017 pour les salariés, et de 2018 pour les indépendants, favorisera l'accès à la formation pour les employés du secteur.

Ces dispositifs seront pleinement utilisés par les acteurs du secteur afin d'améliorer les perspectives de carrières des employés et d'augmenter l'attractivité du secteur.

16	Veiller à la construction entre les acteurs locaux de projets de campus des métiers et des qualifications « SAP » pour développer la formation initiale et continue en faveur du secteur	DGE/Education nationale/Travail/Fédérations professionnelles	2017/2018
----	---	---	------------------

La formation initiale et continue est un facteur essentiel dans le développement des métiers et compétences dans les SAP comme dans tous les autres secteurs. Le rapprochement entre spécialistes de la formation et les professionnels du secteur est le meilleur moyen d'obtenir des formations adaptées aux besoins des opérateurs.

L'Education nationale en partenariat avec les ministères en charge de l'économie et du travail développe de plus en plus les campus où, sur un territoire donné, à l'initiative du président de région et du recteur est proposée une large gamme de formations initiale et continue en lien avec les différents acteurs du monde économique et en concertation avec les acteurs de la formation. Cet outil est particulièrement adapté pour la filière des services à la personne.

- Les ministères seront attentifs aux démarches conduites par les acteurs locaux pour construire et soumettre à la labellisation des projets de type campus des métiers et des qualifications dans le domaine des SAP.
- La Dge apportera notamment son expertise dans le cadre de travaux de préfiguration de campus.

17	Mutualiser l'information relative aux études, enquêtes, recherches et expérimentation concernant l'impact du numérique dans les SAP	DGE/Fédérations professionnelles	2018
----	--	---	-------------

La révolution numérique commence à impacter le secteur des SAP et devrait avoir une profonde influence sur l'organisation des services en matière de qualité, de conditions de travail mais aussi de marges.

- Cette action sera portée par la DGE dans le cadre du plan d'action validé avec la CNAMTS et l'ANACT. Néanmoins, les sujets allant au-delà de l'amélioration des conditions de travail, il est proposé d'individualiser cette action dans la mesure où plusieurs fédérations professionnelles se sont emparées du sujet de la transformation numérique et ont pris des initiatives. La DGE relaiera les expérimentations réalisées.

AXE 3	Mettre en place une stratégie qualité pour accompagner une demande croissante
--------------	--

Le secteur des SAP est très hétérogène en matière de qualité. L'adoption de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement en décembre 2015, qui a notamment pour conséquence le passage d'une partie des structures agréées vers le champ de l'autorisation, ainsi que la mise en place d'un cahier des charges pour les structures autorisées qui rend obligatoire l'adhésion à la Charte nationale Qualité, est l'occasion de lancer un travail d'harmonisation entre les procédures et exigences prévues notamment dans le cadre du code du travail et celui de l'action sociale et des familles. Le but est d'amener l'ensemble du secteur dans une démarche qualité sans doubler les exigences réglementaires ni imposer de surcoûts aux structures tout en respectant les spécificités réglementaires du champ médico-social.

18	Faire évoluer le dispositif Charte nationale Qualité	DGE/DGCS	2017/2018
----	---	-----------------	------------------

- Faire évoluer le dispositif Charte nationale Qualité afin de la mettre en conformité avec le nouveau cadre législatif et réglementaire intervenu depuis la publication de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement et de ses principaux textes d'application ;
- Créer une offre d'accompagnement en mobilisant les réseaux de l'accompagnement et du conseil, tels l'ADIE, Initiative France, France Active, les dispositifs locaux d'accompagnement....;

19	Elaborer un référentiel harmonisé de certification	DGE / DGCS et organismes de certification	2017/2018
----	---	--	------------------

- Il s'agit de d'améliorer la lisibilité des démarches de certification dans la filière des SAP, et de simplifier et d'harmoniser les pratiques en travaillant sur un référentiel qui aurait vocation à couvrir tout le périmètre des services à la personne (prestations de la vie quotidienne et prestations en direction de publics fragiles) avec un socle commun applicable à tous les opérateurs et des dispositions particulières propres aux différents types de publics fragiles (personnes âgées, personnes en situation de handicap, petite enfance, familles fragilisées).
- Ce travail pourra notamment s'appuyer sur les travaux menés dans le cadre de l'évaluation des politiques publiques (EPP). Le SGMAP a été missionné pour mener une évaluation de la politique de contrôle et d'amélioration de l'offre sociale et médico-sociale, qui porte en pratique sur :
 - L'amélioration de l'organisation et de la mise en œuvre du dispositif d'évaluation actuel des ESSMS,

- La recherche d'un système novateur et intégrateur favorisant la qualité des ESSMS et visant une meilleure adéquation de l'offre et des besoins dans le domaine social et médico-social.

20	Assurer aux structures mandataires les moyens d'une nouvelle ambition	DGE/Fédérations professionnelles	2017/2018
----	--	---	------------------

- Ouvrir une réflexion sur la création de structures de regroupement d'employeurs de salariés à domicile, agréées par la puissance publique sur la base d'un cahier des charges national, ayant vocation, notamment, à apporter à leurs membres un appui juridique et technique afin qu'ils puissent s'acquitter de leurs obligations en toute sérénité (information et conseil sur le droit du travail, formalisation des relations contractuelles avec le salarié, réalisation des démarches incombant à l'employeur en matière de déclarations sociales, de santé au travail, de formation professionnelle...). Cette réflexion portera sur le modèle économique de ces structures et le contenu du cahier des charges auquel elles seraient assujetties.

21	Mettre en place un plan de communication à destination du grand public et des professionnels	DGE/DGCS	2017/2018
----	---	-----------------	------------------

Organiser des campagnes de communication en direction du grand public et des professionnels lui permettant d'identifier facilement les signes de la qualité dans les organismes relevant de la déclaration et de l'agrément et pour le particulier employeur.

