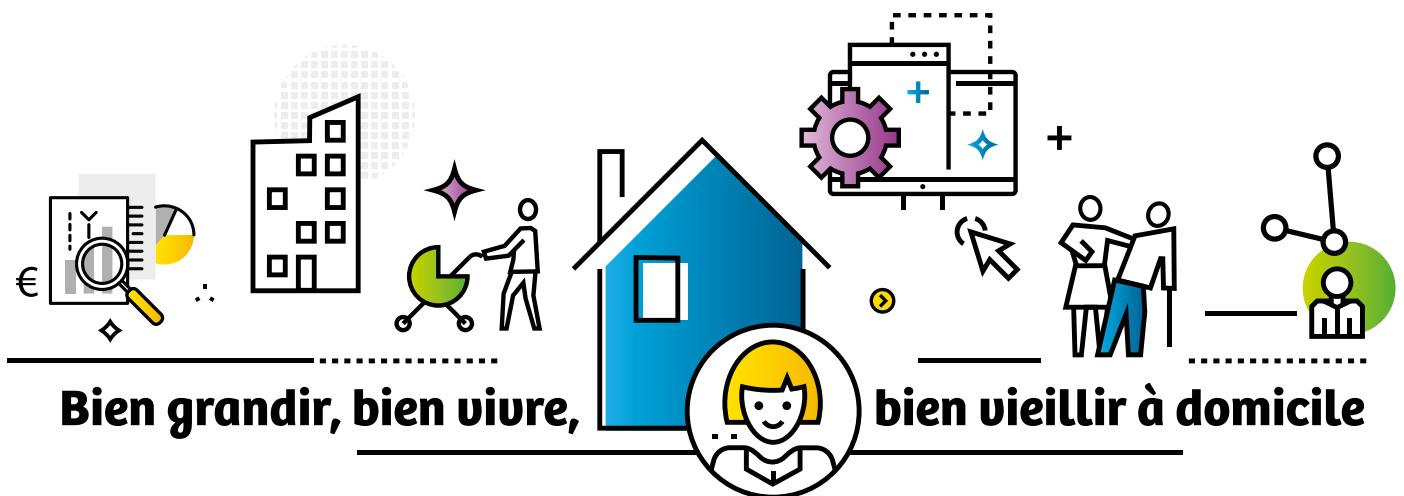




Fédésap

Fédération Française
des Services à la Personne
et de Proximité



PLAN DOMICILE 2017 > 2022

9 mesures prioritaires
pour une filière d'avenir



PLAN DOMICILE 2017 > 2022

9 mesures prioritaires pour une filière d'avenir

Introduction d'Amir Reza-Tofighi, Président de la Fédésap

2

Le secteur du Domicile et SAP en chiffres

3

Le Domicile : locomotive économique de demain

1

Mesure 1 — Soutenir le rythme de création d'entreprises privées, solides et agiles

6

Mesure 2 — Simplifier et harmoniser les statuts et les régimes

8

Mesure 3 — Améliorer l'accès de tous les Français aux services à domicile

10

Le Domicile : filière d'emplois et de compétences

12

Mesure 4 — Améliorer l'attractivité salariale de nos métiers

14

Mesure 5 — Promouvoir les métiers du domicile et attirer de nouveaux talents

16

Mesure 6 — Soutenir la professionnalisation du secteur

16

Le Domicile : filière d'innovation et de qualité de vie

18

Mesure 7 — Exiger le même niveau de qualité de tous les acteurs du secteur

20

Mesure 8 — Instaurer une solidarité nationale réelle et équitable

22

Mesure 9 — Encourager la digitalisation de la filière

LE PROJET DE LA Fédésap

Bien grandir, bien vivre et bien vieillir à domicile

Les Services à la Personne et plus globalement la filière du Domicile se situent au cœur de l'économie de demain. Alors que les français de plus de 65 ans représentent 23 % de la population à l'horizon 2030, 91 % de nos concitoyens affirment vouloir vieillir à domicile¹. Par ailleurs, près de 4,5 millions de français ont déjà recours à des Services à la Personne, de la garde d'enfants à l'aide à domicile aux personnes âgées ou en situation de handicap, et ce chiffre croît de jour en jour. Ces tendances inéluctables font de nos métiers un énorme gisement d'emplois pour la France, de surcroit non délocalisables.

Notre branche professionnelle employait plus de 200 000 personnes en 2016² et recrute 9 % d'effectifs supplémentaires chaque année. Mais nos entreprises peuvent aller bien au-delà si l'écosystème est favorable.

A travers ce *Plan Domicile*, la Fédésap souhaite s'engager sur trois promesses fortes pour les 5 prochaines années : ouvrir l'accès aux Services à la

Personne à deux fois plus de nos concitoyens (de 4,4 millions en 2012 à 8 millions en 2022) ; doubler la part des Services à la Personne dans le PIB national (de 1,3 % en 2015 à 2,5 % en 2022) et « inventer » les services à domicile de demain. La Fédération Française des Entreprises de Services à la Personne et de Proximité, que je préside, porte un projet de société qui vise à garantir à chaque français le droit de « **bien grandir, bien vivre et bien vieillir à domicile** ».

2



Pour tenir ces objectifs ambitieux, notre fédération propose 9 actions complémentaires et cohérentes, qui leveront de nombreux freins.

Notre projet vise ainsi à favoriser une concurrence équitable pour tous les acteurs du secteur (associations, particuliers employeurs, entreprises, plateformes collaboratives). Il replace le bénéficiaire au cœur de la prestation. Il redonne des moyens et de la visibilité aux ménages en cessant de remettre en cause chaque année les règles qui s'appliquent à notre secteur, ce qui les incite à s'orienter vers le travail non déclaré. Il propose également d'aider nos entreprises à développer l'attractivité des emplois via des charges sociales adaptées et des formations qualifiantes. Il exige de faire face avec courage à la question du financement de l'autonomie, alors que le nombre de bénéficiaires de l'APA³ doit augmenter de 35 % d'ici 2030 pour atteindre 1,55 millions d'allocataires et que les finances de nos départements sont exsangues.

C'est à ce prix que l'on défendra les trois valeurs essentielles qui sont les nôtres et celles de nos entreprises : la solidarité intergénérationnelle, la liberté de choix pour les bénéficiaires, et la liberté d'entreprendre. Ces valeurs sont à l'origine de notre engagement dans ce secteur essentiel des Services à la Personne. Pour les défendre, il faut faire des choix de société ambitieux qui changeront l'avenir de nos parents, de nos enfants et de nous tous.

Amir Reza-Tofighi

Président de la Fédésap

1 - Étude Harris Interactive Mutualité Française (Février 2017)

2 - Observatoire de branche Entreprises de Services à la Personne (2016)

3 - APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

PANORAMA DU SECTEUR

Les français privilégient de plus en plus le recours au mode prestataire

863 millions

Nombre d'heures rémunérées dans le secteur

4,4 millions

Nombre de ménages français recourant aux SAP/SAAD

1,3 %

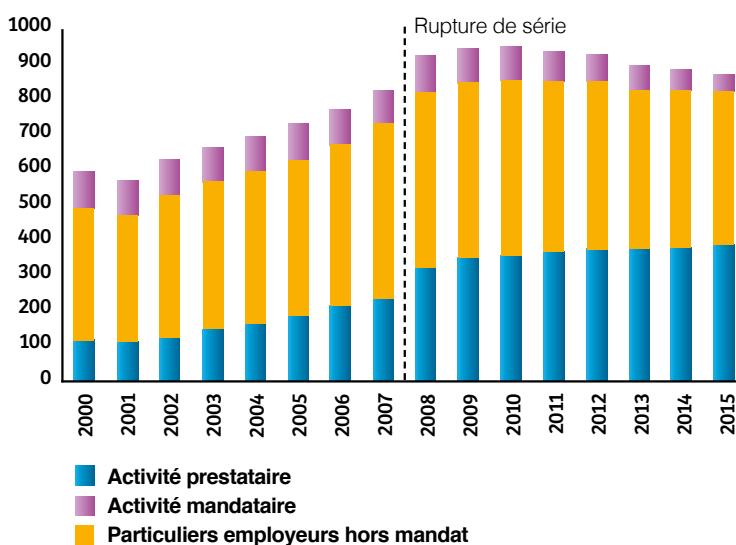
Part des SAP/SAAD dans le PIB

1 330 300 salariés

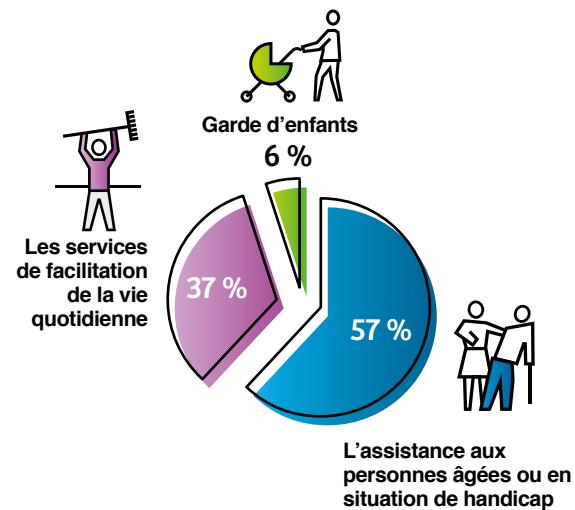
SAP : Services à la Personne
SAAD : Services d'Aide à Domicile

Heures totales rémunérées selon le type d'employeur

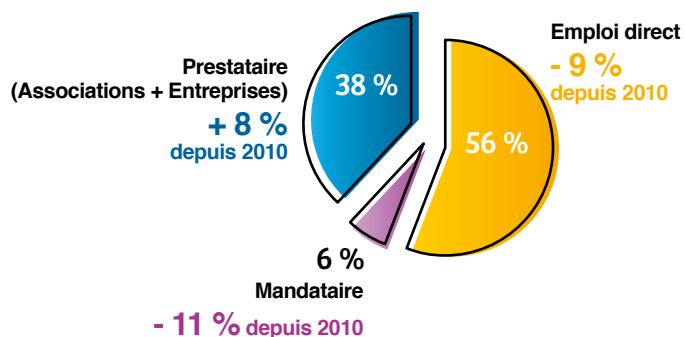
(en millions)



Les 3 grandes familles de services à la personne



Répartition d'activité selon le mode d'intervention



Sources : DARES, DREES (2017)

PANORAMA ENTREPRISES

Les entreprises tirent la croissance et l'emploi du secteur

126 millions

Nombre d'heures rémunérées par les entreprises en 2015

+ 7,4 %

de croissance annuelle depuis 2010



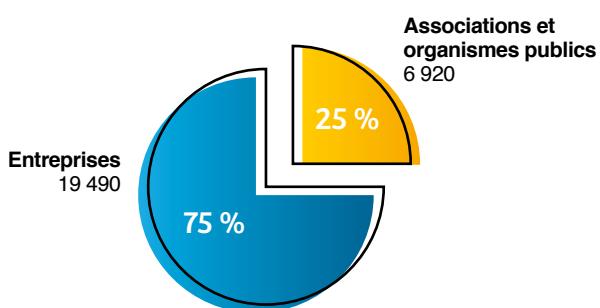
+ 17 millions d'euros

d'actions de formation financées en 2016

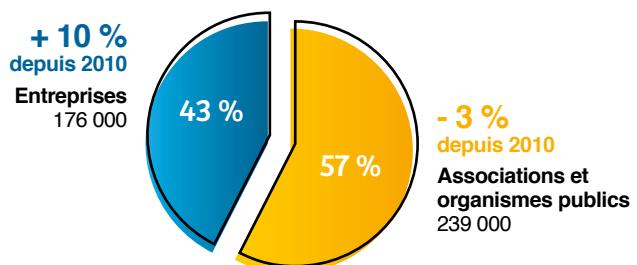
+ 15 000 salariés

formé.e.s en 2016

Nombre d'organismes de SAP/SAAD en 2015



Nombre de salariés en 2015

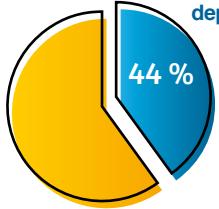


● Entreprises

Part de marché des entreprises en 2015

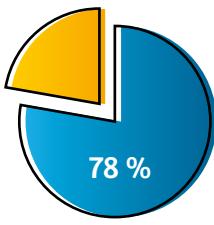
Services facilitation de la vie quotidienne

+ 11 % depuis 2010



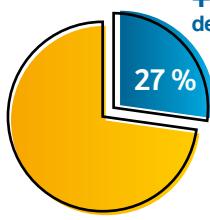
Garde d'enfants

+ 15 % depuis 2010



Assistance aux personnes âgées ou en situation de handicap

+ 8 % depuis 2010



- Les entreprises : acteurs incontournables de la garde d'enfants et de la facilitation de la vie quotidienne

- L'assistance aux personnes âgées et handicapées de plus en plus prise en charge par les entreprises privées.

LA FILIÈRE DU DOMICILE

Quelles réponses aux enjeux de demain ?



91 % des Français

souhaitent vieillir à domicile en 2015.



45 % des besoins d'accueil

pour les enfants de moins de 3 ans non satisfaits.



55 % des Français

rencontrent des difficultés professionnelles faute de possibilités de garde d'enfants ou de solutions d'accompagnement pour leurs proches.



1,2 million

de personnes âgées étaient en perte d'autonomie en 2014.

Ce chiffre va doubler d'ici 2060 pour atteindre

2,6 millions de personnes.

84 ans

c'est l'âge moyen d'entrée en maison de retraite et un plébiscite pour le bien vieillir à domicile.

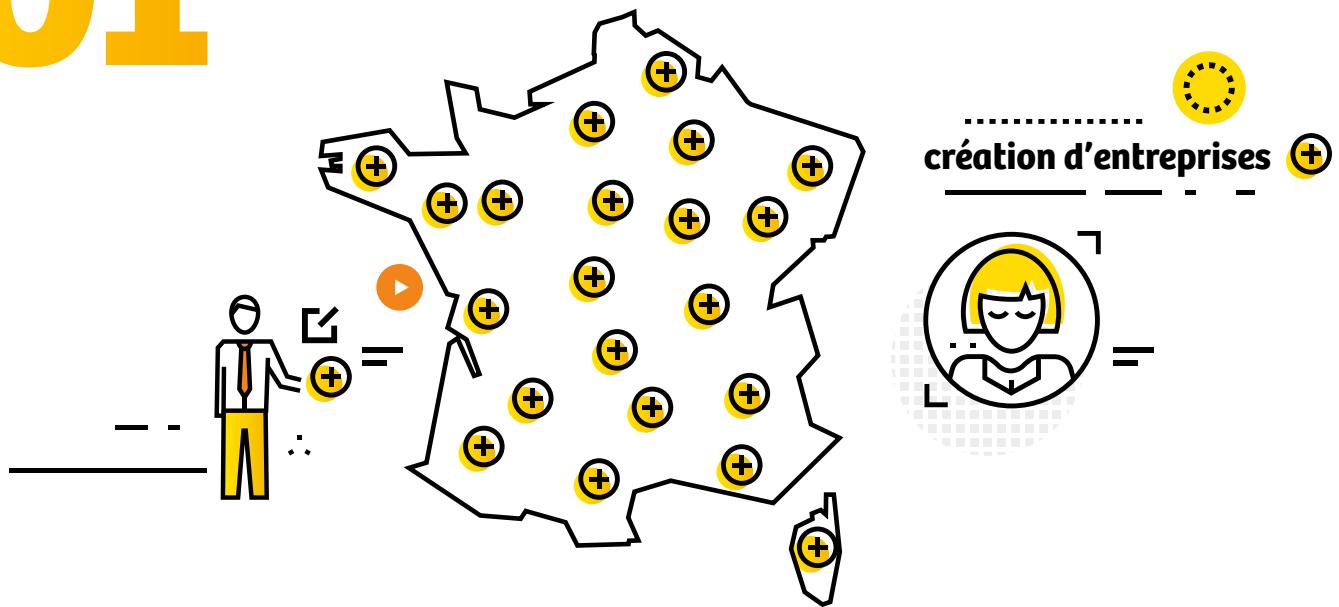


0,81 point de PIB

C'est la part que vont consacrer les familles à la perte d'autonomie en 2016 contre 0,36 en 2011.

Sources : ANACT, DARES, DGE, DREES, IGAS, Mutualité Française (2016-2017)

01



Soutenir le rythme de création d'entreprises, solides et agiles

6

CONTEXTE —



De 2010 à 2016, le secteur des Services à la Personne (SAP) a été l'un des plus importants créateurs d'entreprises en France. En 6 ans il est passé de 12 200 à 34 902 structures, parmi lesquelles 78,3 % d'entreprises¹. Cette statistique flatteuse cache deux réalités qui fragilisent la croissance et la pérennité de ses emplois. D'une part, la multiplication rapide et anarchique des autoentrepreneurs dont les revenus sont irréguliers et la couverture sociale minimale. D'autre part, la proportion importante des employeurs « particuliers » (en 2015, l'emploi direct représente encore 57 % des heures rémunérées), exonérés en grande partie des obligations de qualité et de formation reposant sur les entreprises au prix de distorsions économiques et sociales importantes.

Or, dans le secteur, c'est l'activité des entreprises qui dynamise le marché de l'emploi. Depuis 2010, selon le DARES, l'emploi par les particuliers employeurs a diminué de 9 %. Et depuis 2013, l'activité des associations et des organismes publics a baissé de 3 %. Pendant ce temps nos TPE-PME ont vu leur nombre de salariés augmenter de 78 % entre 2006 et 2016 et leur besoin de recrutement croît de plus de 10 % chaque année. Les emplois y sont stables, non subventionnés et pérennes (96 % des salariés sont en CDI)².

Pour la Fédésap, le meilleur moyen d'assurer la pérennité du secteur est donc clairement de faciliter la constitution d'entreprises solides, de taille plus conséquente, plus agiles et donc à même de recruter.

1 - DGE, Direction Générale des Entreprises (2016)

2 - Observatoire de branche Entreprises de SAP (2015)

- Crée un fonds Bpifrance dédié aux services à domicile et doté d'un milliard d'euros afin de renforcer les fonds propres et les capacités d'investissements et d'innovation, leur permettre d'investir et/ou de procéder à des acquisitions.
- Supprimer les limitations d'exercice départementales qui entravent la croissance des PME du secteur.
- Supprimer l'obligation prévue à partir de 2022 de répondre à un appel à projet pour créer une entreprise de SAAD allant à l'encontre des règles de libre concurrence.
- Simplifier et élargir le périmètre d'activités ouvrant droit aux avantages fiscaux pour les ménages : aide aux aidants, audit de l'habitat, baluchonnage, etc.

IMPACTS –

Ces mesures permettront de favoriser la création et la transmission d'entreprises et de lever les freins au développement du secteur du Domicile qui est, et va rester, l'un des principaux viviers de croissance et d'emplois non automatisables et non délocalisables en France.

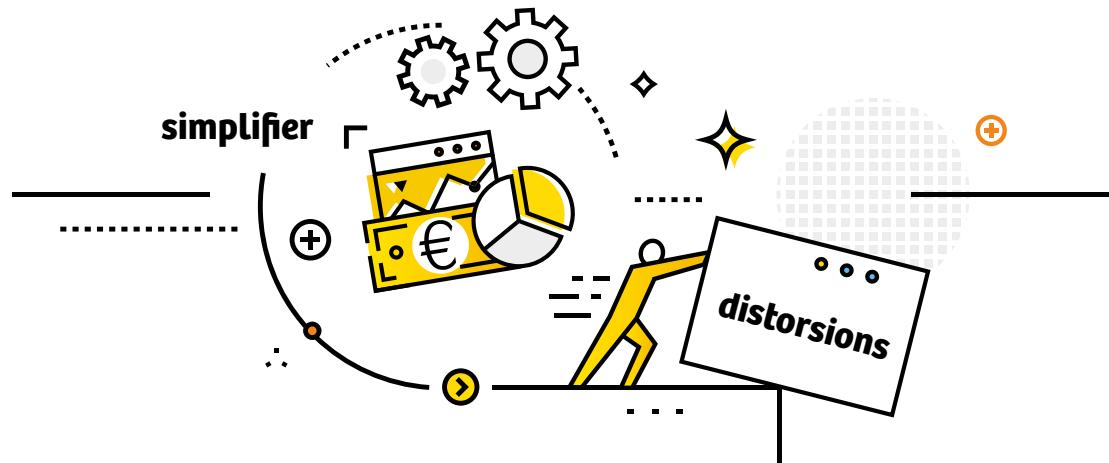
TÉMOIGNAGE –

« Crée des emplois de proximité et répondre à la demande sociale forte sont les deux motivations principales des créateurs d'entreprise SAP/SAAD. Ces objectifs ont été largement atteints ces dernières années et le potentiel de croissance est encore très élevé pour peu que les capacités d'investissements soient favorisées et accompagnées, que de nouveaux services puissent émerger, et que les entrepreneurs le désirant puissent se spécialiser sur certaines activités. Au-delà des seuls ratios économiques, nos entreprises concourent à la création d'un mieux-être individuel et collectif. Nous avons tant à faire ! »

Alain Boccard

Directeur opérationnel d'AXEO Services, filiale du groupe La Poste : 200 agences, 4 700 salariés, plus de 30 000 familles accompagnées tous les mois

02



Simplifier et harmoniser les statuts et les régimes

CONTEXTE —



Le secteur des SAP regroupe des acteurs au statut juridique différent, répondant à des obligations fiscales différentes alors qu'ils emploient le même type de salariés et accompagnent les mêmes catégories de clients / bénéficiaires. Cette dualité fiscale apparaît contraire au principe d'égalité devant les charges publiques posé par les articles 6 et 13 de la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen, au droit de la concurrence français¹ ainsi qu'à la réglementation européenne.

8

En effet les structures associatives sont exonérées de certains impôts et taxes alors même que leur activité présente un caractère concurrentiel. Elles sont exonérées de la TVA, de l'impôt sur les sociétés, de la contribution foncière des entreprises (CFE), de la contribution sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE), de la taxe d'apprentissage, de la taxe sur les véhicules de société (TVS) et de la taxe versement transport. En contrepartie, les associations contribuent à la solidarité nationale via d'autres dispositifs fiscaux mais ce double régime reste une distorsion de concurrence manifeste qui entrave le développement du secteur.

À ce double régime, s'ajoute la complexité des différents taux de TVA spécifiques au secteur. Lors d'une intervention chez une personne, une entreprise peut être contrainte d'appliquer des taux de TVA différents en fonction du mode d'intervention ou de la tâche réalisée. Par exemple, lors d'une prestation chez un bénéficiaire dépendant ou handicapé, une partie de l'intervention sera à un taux intermédiaire (10 %) pour les services de ménage et d'entretien et à un taux réduit (5,5 %) pour les services d'aide et d'accompagnement. Enfin, dans le cas d'une sous-traitance ou d'un financement par un tiers-paiement (assurance), le taux de TVA applicable sera de 20 %. Ces règles complexes et sujettes à interprétation compliquent l'activité des entreprises sans améliorer les recettes fiscales de l'Etat.

À cette complexité fiscale vient s'ajouter un certain nombre de dispositifs réglementaires (par exemple l'encadrement annuel de l'augmentation des prix des SAAD) dont l'efficacité pour les clients comme pour les services de tutelles est très aléatoire.

Enfin, avec plus de 200 000 salariés et une croissance annuelle de plus de 10 % de ses effectifs, le secteur des SAP ne dispose pas de code NAF spécifique, rendant difficile un pilotage sectoriel notamment la mise en œuvre d'une politique ambitieuse de santé et de qualité de vie au travail.

¹ - Le Conseil de la Concurrence l'a rappelé le 10 février 1998 « le bon fonctionnement de la concurrence sur un marché (...) suppose toutefois qu'aucun opérateur ne bénéficie pour son développement de facilités que les autres ne pourraient obtenir et d'une ampleur telle qu'elles lui permettent de fausser le libre jeu de la concurrence, sauf à ce qu'elles soient justifiées par des considérations d'intérêt général. »

- Harmoniser la fiscalité de tous les organismes de services à la personne.
- Définir les taux de TVA applicables aux activités de services à la personne en fonction des publics bénéficiaires et non des services rendus ou du statut de la structure intervenante.
- Supprimer le décret annuel encadrant l'augmentation des prix des SAAD.
- Harmoniser les codes NAF et créer une nomenclature spécifique aux entreprises de SAP/SAAD.

IMPACTS –

L'harmonisation des régimes fiscaux permettrait à tous les acteurs d'être traités équitablement. Chaque acteur contribuerait à même hauteur à la solidarité nationale via les prélèvements obligatoires et devrait offrir le meilleur rapport qualité-prix aux bénéficiaires et aux financeurs. L'application de la TVA à tous², conjointement à la suppression de la taxe sur les salaires applicable au secteur associatif, favoriseraient la création d'emplois et la croissance dans un secteur à forte utilisation de main d'œuvre où il vaut mieux taxer l'ensemble de la valeur ajoutée. Elle faciliterait la complémentarité entre structures aux statuts juridiques différents dans les territoires.

9

L'harmonisation des taux de TVA simplifierait aussi les procédures administratives et de gestion des entreprises et faciliterait les interprétations sur les territoires. Elle simplifierait la constitution de « bouquets de services » avec un taux de TVA unique.

La suppression du décret annuel encadrant l'augmentation des prix constituerait une réelle mesure de simplification.

Enfin, un code NAF unique pour les entreprises de SAP serait plus clair pour les acteurs publics nationaux (INSEE, DREES, IGAS, DARES) comme territoriaux (CARSAT, Pôle Emploi) et sources d'économies pour les acteurs publics. Il faciliterait le pilotage et l'évaluation des politiques sectorielles nationales et l'instauration d'une logique de filière.

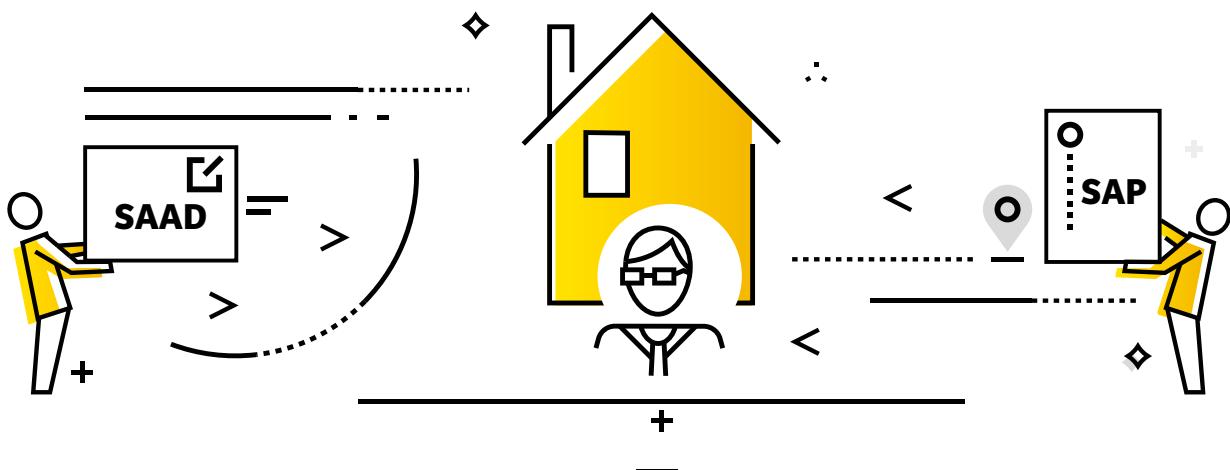
TÉMOIGNAGE –

« Mon entreprise est implantée à Montpellier depuis 10 ans, j'y ai créé 115 emplois en CDI et je suis à l'origine, avec certains de mes confrères du secteur d'une plainte européenne sur le sujet de l'équité fiscale. Comment l'Etat peut-il encore permettre à l'intérieur même de ses frontières, de telles disparités fiscales et distorsions de concurrence ? »

Guillaume Leenhardt

Dirigeant de l'entreprise A Vos Côtés spécialisée dans l'accompagnement des personnes âgées ou en situation de handicap, 115 salariés, 600 clients

03



Améliorer l'accès de tous les Français aux services à domicile

10

CONTEXTE —



Le régime de déductibilité fiscale a rendu les SAP plus accessibles à un grand nombre de ménages, mais ce système présente toujours deux écueils notables. Tout d'abord il génère une incertitude importante puisque, à chaque loi de finances, le législateur laisse planer un doute sur la reconduction des mesures fiscales liées aux SAP et en modifie régulièrement les paramètres (taux de réduction, plafonds applicables etc.). Cette instabilité fiscale nuit à la lisibilité du secteur auprès du grand public. D'autre part, les ménages les plus modestes, souvent non imposables, ne bénéficient pas immédiatement de cette « compensation fiscale », ce qui induit une logique de non-recours, faute de trésorerie nécessaire.

De plus, un grand nombre de clients bénéficient d'allocations sociales (Paje, APA, PCH...etc) qui viennent prendre en charge une partie des coûts des prestations à domicile : garde d'enfants, aides aux familles, assistance aux personnes âgées ou en situation de handicap. Le versement de ces allocations diffère d'un département à l'autre. Elles peuvent être versées directement au bénéficiaire ou bien à la structure qui l'accompagne, c'est ce qu'on appelle « la subrogation ». Or, les délais de versement varient et les bénéficiaires ou les structures doivent parfois attendre plusieurs mois. Ces décalages de paiements pèsent lourdement sur la trésorerie des ménages ou des entreprises.

- **Mensualiser le crédit d'impôt « Services à la Personne » pour tous les ménages afin de ne pas pénaliser l'accès des plus modestes.**
- **Faciliter la subrogation des allocations aux familles et aux publics fragiles pour instaurer une logique de tiers-payant favorisant l'accès aux services de ces publics.**
- **Mettre en place un plan de communication national à destination du grand public afin de promouvoir les Services à la Personne et leurs avantages.**

IMPACTS —

La Fédésap estime que les effets conjugués de la stabilisation du cadre fiscal, de la mise en place de la mensualisation du crédit d'impôt et de la subrogation généralisée des allocations sociales auraient un effet positif immédiat sur la demande en permettant à un plus grand nombre de ménages d'avoir recours aux Services à la Personne.

Nos calculs montrent ainsi que ces mesures pourraient susciter un accroissement de 25 % des heures prestées¹. La hausse d'activité permettrait de créer 150 à 250 000 emplois supplémentaires réduisant d'autant le recours au travail informel. Il favoriserait aussi un accès équitable aux services en réduisant le non-recours aux aides sociales des ayants droit.

11

Enfin il aiderait la santé économique de nos entreprises grâce à une diminution des frais de recouvrement liés aux impayés.

TÉMOIGNAGE —

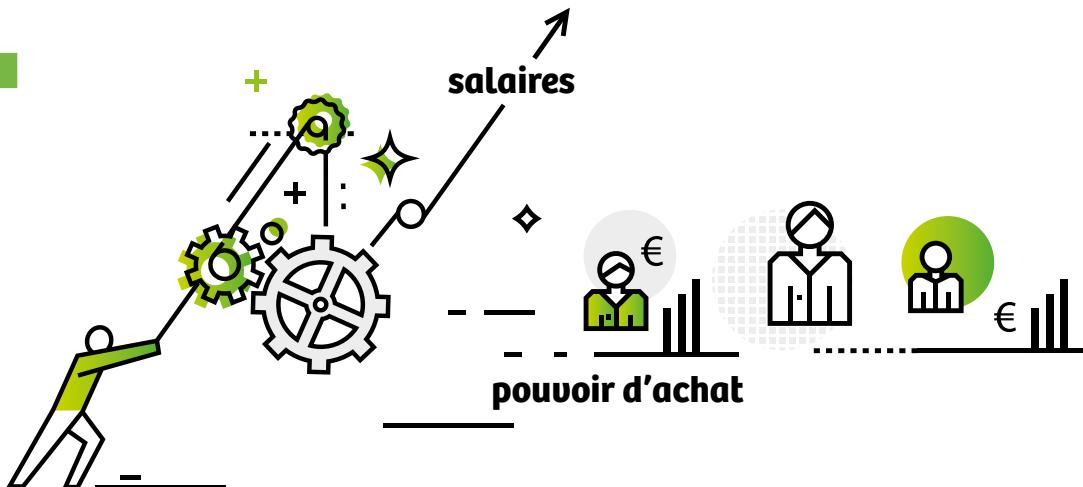
« Nous remarquons sur le terrain que plus de 30 % des familles qui poussent la porte de nos agences pensent ne pas pouvoir financer l'accès à nos services, d'une part car ils connaissent mal les aides existantes, d'autre part parce qu'ils ne peuvent se permettre une avance de trésorerie trop élevée pour leurs ressources. Avec ces deux dispositifs, c'est 80 % des familles françaises qui pourraient bénéficier de nos services. »

Olivier Dubreuil

Président du réseau Kangourou Kids, spécialisé dans la garde d'enfants
93 agences, 5 600 salariés, 6 500 familles accompagnées

1 - Enquête « Quels leviers de développement pour la garde d'enfants à domicile ? » (Fédésap - 2015)

04



Améliorer l'attractivité salariale de nos métiers

CONTEXTE —



Les tensions sur le marché de l'emploi et les complexités de recrutement dans le secteur sont récurrentes¹, tant pour la garde d'enfants, l'assistance aux personnes âgées ou en situation de handicap que pour les métiers liés à l'entretien du cadre de vie (ménage/repassage, petit jardinage).

12

En effet, les emplois de Services à la Personne souffrent encore d'un manque d'attractivité en dépit de leur intérêt social et de la structuration du secteur qui en fait des métiers à part entière. Depuis plusieurs années, la Fédésap agit pour développer cette attractivité. Via un dialogue social constructif, les partenaires sociaux ont doté le secteur d'une convention collective commune à toutes les entreprises² et ont également amélioré l'accès à la formation des salariés³.

Ainsi, 65 % des dirigeants d'entreprises de SAP se déclarent confrontés à un enjeu de fidélisation des salariés et pointent le taux de turn-over comme l'un des freins essentiels au développement. 72 % d'entre eux font de la création d'emplois de proximité leur premier motif de satisfaction professionnelle⁴.

Les allégements de charges patronales et le Crédit Impôts pour la Compétitivité et l'Emploi (CICE) ont permis de rétablir un équilibre économique, dans un secteur où les marges restent particulièrement faibles et d'accélérer le rythme de recrutement déjà dynamique.

À titre illustratif, les entreprises intervenant auprès de personnes âgées bénéficient d'une exonération «aide à domicile» (AAD) permettant (contrairement à l'exonération Fillon sur les bas salaires), de mieux rémunérer les salariés intervenant sur des missions complexes et à faible marge grâce à un non plafonnement et une non dégressivité du dispositif. L'articulation entre le CICE et l'exonération AAD permet un équilibre entre valorisation salariale et soutien aux entreprises.

Pour continuer à recruter et valoriser leurs collaborateurs, les entreprises ont donc besoin de stabilité réglementaire et fiscale.

1 - Les Services à la personne en 2015 (Dares - Février 2017)

2 - Convention Collective Nationale des entreprises de Service à la Personne (IDCC n°3127 - 20 septembre 2012)

3 - Accord de branche sur la formation professionnelle des entreprises de Service à la Personne du 18 décembre 2009

Accord national relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie dans les entreprises de Services à la Personne du 02 octobre 2015.

4 - Étude «Portrait d'entrepreneurs sociaux» (Fédésap, DGE - Novembre 2016)

- Pérenniser tous les dispositifs sociaux et fiscaux actuels pour favoriser l'emploi et le développement des entreprises.
- Prendre en compte la spécificité de l'exonération «aide à domicile» (AAD) dans les éventuelles mesures de baisse de charges.
- Appliquer une baisse de charge de 10 points sur tous les salaires bénéficiant de l'exonération «aide à domicile» (AAD) en cas de transformation du CICE en baisse de charge directe.
- Réduire les cotisations salariales sur la tranche TA de salaire afin d'augmenter le pouvoir d'achat des salariés. En effet les Français voient leurs revenus bruts amputés de 22,2 %, contre 17 % pour un Néerlandais, 9 % pour un Italien, ou 8 % pour un Norvégien⁴.

IMPACTS –

Un cadre social et fiscal stabilisé permettra d'apporter la lisibilité et la confiance nécessaire au développement de l'activité et encouragera l'innovation tout en soutenant une politique de recrutement ambitieuse. Dans la perspective d'une transformation du CICE en baisse de charges dégressives, la non prise en compte des spécificités sectorielles, contraindrait les dirigeants à appliquer des niveaux de rémunération le plus proche du SMIC du fait d'un modèle économique fragile, allant donc à l'encontre de la structuration actuelle du secteur.

13

Une réduction des cotisations salariales améliorera immédiatement le pouvoir d'achat des salariés. Cette réduction permettra de renforcer l'intérêt des emplois déclarés en ouvrant droit à une couverture sociale, à la formation ; rendant le travail non déclaré moins attractif. Elle contribuera enfin à l'attractivité à des métiers du Domicile et consolidera la croissance actuelle du secteur.

Nos entreprises pourront ainsi concilier un modèle économique à faible rentabilité et nécessitant une qualité de service élevée, avec la juste rémunération des salariés.

TÉMOIGNAGE –

« Par exemple, mes salariés qui débutent au SMIC gagnent 9,76 euros bruts de l'heure, si on diminue de 10 points (de moitié) leurs cotisations salariales, ils pourraient gagner 160 euros supplémentaires par mois soit près de 2 000 euros par an. L'augmentation du pouvoir d'achat via la rémunération est le meilleur ennemi du travail dissimulé. »

Vincent Chaulet

Directeur opérationnel d'Azaé, 135 structures de Services à la Personne, 7 000 salariés et 45 000 clients

5 - Étude comparative du réseau mondial d'audit et de conseil BDO (2015)

05



Promouvoir les métiers du domicile et attirer de nouveaux talents

14

CONTEXTE –



Dans un contexte de chômage élevé, les métiers des Services à la Personne constituent un important gisement d'emplois non délocalisables de proximité et à forte utilité sociale. Mais pour 65 % des dirigeants d'entreprises de SAP, le recrutement constitue le premier frein au développement¹. Ainsi en 2017, 99 % des entreprises adhérentes à la Fédésap déclaraient avoir une ou plusieurs offres d'emplois permanentes non pourvues. Soit un total de plus de 17 000 offres d'emplois².

De même, la Dares estime à 300 000, le nombre d'emplois à créer dans le secteur d'ici 2025³ afin de répondre au vieillissement de la population salariée et à l'augmentation de la demande. Cette prévision est largement atteignable, à condition de promouvoir l'image et l'attractivité de nos métiers pour attirer des talents et des compétences notamment des jeunes, des hommes ou des personnes en situation de handicap. En effet, 94 % des salariés du secteur sont des femmes et l'âge moyen y est de 47 ans contre 42 ans en moyenne, au niveau national.

C'est pourquoi la Fédésap pense qu'il est possible d'aller au-delà des prévisions officielles.

1 - Portrait d'entrepreneurs sociaux (Fédésap, DGE - Novembre 2016)

2 - Étude Fédésap « recensement annuel des besoins de recrutements » (2017)

3 - Les Métiers en 2022 (France Stratégie Dares - Avril 2016)

- Promouvoir les métiers du domicile par une campagne nationale de valorisation des métiers, encourageant la mixité professionnelle portée par le ministère du Travail et de l'Education Nationale centrée sur les jeunes et les demandeurs d'emploi.
- Crée en proximité des campus des métiers et des qualifications dédiés aux métiers du Domicile.
- Mettre en place un fond « AGEFIPH » dédié aux entreprises de SAP pour l'insertion et la formation des travailleurs handicapés.
- Accompagner la mobilité des demandeurs d'emploi et des jeunes en apprentissage.

IMPACTS —

Ces mesures permettront notamment d'améliorer la mixité et la diversité de nos métiers. En effet, l'enjeu est d'attirer aussi des salariés masculins, ou des personnes en situation de handicap, qui pourront ainsi s'insérer dans la vie professionnelle.

Elles visent aussi à rapprocher le monde de l'entreprise du monde de l'éducation et de la formation en informant les équipes pédagogiques et le service public de l'emploi de l'intérêt et de la valeur des métiers du Domicile.

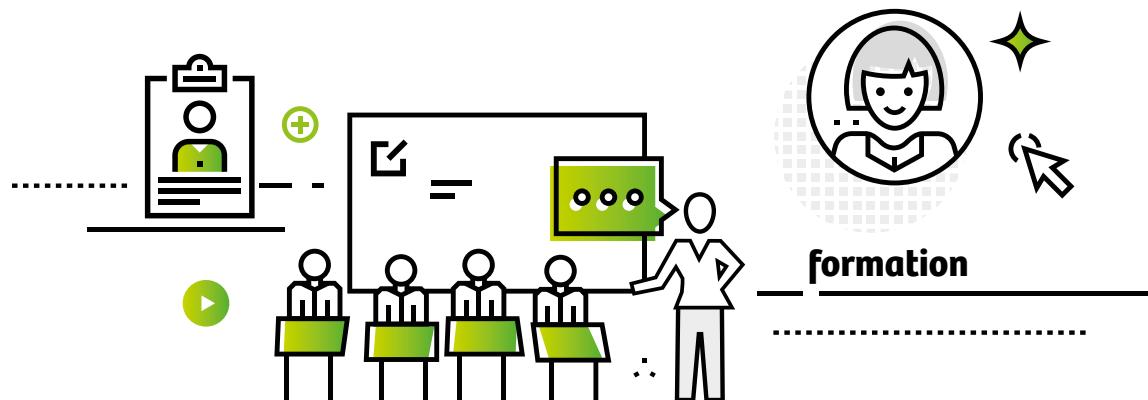
TÉMOIGNAGE —

« En 2017, je prévois de recruter plus de 50 personnes en CDI afin de répondre à l'augmentation de la demande et au départ en retraite de certains de mes collaborateurs. Malgré un travail partenarial avec Pôle-Emploi, les missions locales et les organismes de formation, j'ai le plus grand mal à trouver de nouveaux collaborateurs. J'ai dû embaucher 2 chargés de recrutement à plein temps et chaque embauche me coûte en moyenne près de 450 € simplement en recherche, annonces et autres démarches »

Frédéric Neymon

Gérant d'Ages et Perspectives, réseau de 6 agences spécialisées dans l'accompagnement des publics fragiles et malades à domicile, 280 salariés, 650 personnes aidées.

06



Soutenir la professionnalisation du secteur

CONTEXTE —

16



La branche des entreprises de Services à la Personne a toujours fait de la professionnalisation un axe fort, au bénéfice de la qualité de service, de l'emploi et de l'attractivité de ses métiers. En 2016, la Fédésap a ainsi conclu avec les partenaires sociaux un accord ambitieux qui s'engage à des investissements en formation supérieurs de 40 % aux obligations de la réforme de la formation professionnelle du 5 mars 2014. De plus, nombreux de dirigeants abondent volontairement leur budget formation afin d'assumer des besoins en formation exponentiels.

Or, depuis cette réforme plus de 50 % de la contribution « formation professionnelle » échappe aux entreprises au profit du service public de l'emploi et des régions. De même, 40 % de la contribution « apprentissage » n'est pas gérée par la branche ce qui freine la création d'initiatives de proximité dédiées aux métiers du Domicile. Cette politique vise à accompagner les demandeurs d'emplois en formation vers les secteurs économiques qui recrutent. Mais nous constatons que les entreprises de SAP ont perdu une marge de manœuvre importante pour accompagner la professionnalisation de leurs salariés. Ainsi, 76 % des dirigeants estiment rencontrer des difficultés à financer la formation de leurs collaborateurs¹.

Le secteur souffre aussi d'un manque de lisibilité en termes d'offre de formation : le nombre de titres et diplômes dédiés est bien trop important (plus de 17 titres de niveau V et 5 ministères certificateurs), les formations spécifiques (handicap, pathologies lourdes...) ne sont pas homogènes en France et la modularisation des parcours de formation n'est pas opérante. Ces contraintes nuisent à l'évolution et à la sécurisation des parcours professionnels. La formation continue est une obligation réglementaire, la Fédésap souhaite en faire un véritable levier de fidélisation et de valorisation des métiers du Domicile.

¹ -Étude « Portrait d'entrepreneurs sociaux » (Fédésap, DGE - Novembre 2016)

PROPOSITIONS

- Crée un passeport formation interbranches pour toute la filière du SAP/SAAD.
- Finaliser le processus d'harmonisation des titres et diplômes du secteur dans une logique 1 métier = 1 diplôme.
- Moduler l'offre de formation afin de concilier réalités de terrain et organisation des structures.
- Crée un fonds « formation » pour les métiers du Domicile.
- Mettre en place un crédit d'impôt formation.

IMPACTS —



L'objectif de ces mesures est de mieux articuler la formation continue des salariés avec les réalités d'organisation des structures, en proposant des formations courtes et régulières, garantes de l'évolution et de la sécurisation des parcours professionnels en privilégiant l'obtention d'un titre ou diplôme.

La mise en place d'un crédit d'impôt formation permettrait d'encourager les politiques de formation ambitieuses.

L'homogénéisation de l'offre de formation permettra par ailleurs une meilleure lisibilité pour les recruteurs, améliorera l'employabilité des salariés et les demandeurs d'emplois, et encouragera la création de parcours professionnels cohérents, notamment via la simplification de la VAE rendue possible par l'instauration d'un passeport formation et du CPA².

Enfin, la création d'un fonds « formation » augmentera la capacité de financement des entreprises leur permettant d'innover grâce à la formation professionnelle : formation au handicap, pathologies lourdes à domicile, autisme, enfants handicapés...

17

TÉMOIGNAGE —



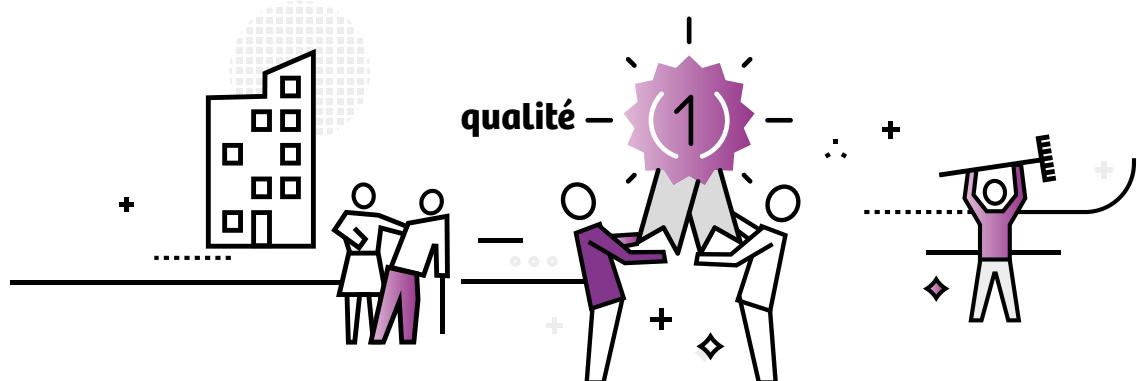
« La formation est primordiale pour offrir un service de qualité à nos clients mais aussi pour innover. Mes entreprises accompagnent à domicile des personnes de plus en plus dépendantes ou avec des handicaps spécifiques ce qui nécessite des formations adaptées que j'ai néanmoins de plus en plus de mal à financer grâce à mon plan de formation ; d'autant que l'offre de formation varie d'un territoire à l'autre. »

Frank Nataf

PDG d'Auxi'Life, entreprise spécialisée dans l'assistance aux personnes âgées ou en situation de handicap, 9 agences, 400 salariés, 1 500 clients

2 - CPA : Compte Personnel d'Activité

07



Exiger le même niveau de qualité de tous les acteurs du secteur

CONTEXTE –



Les entreprises de Services à la Personne ont mis en place des démarches d'amélioration continue de la qualité depuis leur origine, essentielles pour le renouvellement de l'agrément ou de l'autorisation leur permettant d'exercer leur activité.

Pour en attester, les entreprises ont le choix entre 2 procédures :

- soit la mise en place d'une certification¹ couplée à une évaluation interne ;
- soit une évaluation interne couplée à une évaluation externe. Les évaluations externes sont réalisées par un organisme extérieur (bureaux d'études, cabinets de conseil...) dont la qualité varie grandement.

Ces procédures donnent lieu à des rapports transmis au Conseil départemental et/ou aux Dirccete² pour permettre le renouvellement des agréments ou autorisations. Concernant l'évaluation externe, le SGMAP³ évalue le coût entre 7 000 à 10 000 € par établissement sans que cette démarche ne participe à une amélioration continue de la qualité. Notons également, l'inflation des recommandations faites chaque année par l'Anesm⁴ qui participe à un empilement de démarches réglementaires qui n'a aucun effet positif sur le service rendu aux clients. À ce titre, seule la certification de services, contribue pour la Fédésap, à l'évolution continue de la qualité pour les structures et leurs bénéficiaires.

Ces réglementations imposent par ailleurs aux entreprises intervenant auprès de publics « fragiles » de n'employer que des salariés formés et diplômés. Cette exigence est positive, elle garantit la qualité de service et valorise les professionnels du Domicile. On ne peut donc que s'étonner que, les particuliers-employeurs y échappent, ce y compris dans le cadre de prestations financées par des allocations sociales : APA et PCH.

Enfin, le développement de l'activité des plateformes numériques doit être harmonisé afin que ces nouvelles organisations participent à une saine concurrence, source d'émulation et d'innovations. Des règles communes à tous les acteurs seraient bénéfiques pour les salariés et les consommateurs notamment les plus « fragiles ».

1 - Liste des certifications de services dans le secteur des SAP : NF Services, Handéo, Qualisap, Qualicert

2 - Dirccete : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

3 - Fiche de cadrage dans le cadre de la mission d'évaluation de la politique de contrôle et d'amélioration de l'offre médico-sociale (Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique - 2014)

4 - Anesm : Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Etablissements et Services sociaux et Médico-Sociaux

- Faire de la certification de services la principale démarche d'amélioration continue de la qualité ou de la formation.
- Instaurer un agrément pour les salariés des particuliers-employeurs intervenant auprès de personnes âgées ou en situation de handicap. Cet agrément pourrait prendre la forme d'une certification de personne comme c'est déjà le cas notamment dans le secteur du diagnostic, de l'environnement ou de la formation.
- Harmoniser les règles applicables aux plateformes collaboratives.

IMPACTS —

Ces mesures permettraient de simplifier et diminuer le coût des démarches « qualité ». Elles rendraient plus cohérentes et homogènes les procédures administratives, libérant ainsi des compétences dans les services qui instruisent les autorisations dans les Conseils départementaux. La qualité des services pouvant être contrôlée, sur la base d'audits réels, par un certificateur accrédité par l'Etat.

19

Des exigences de qualité homogènes entre les entreprises, les particuliers-employeurs et les acteurs émergents seraient bénéfiques pour tout le secteur et l'émergence d'une véritable filière du Domicile.

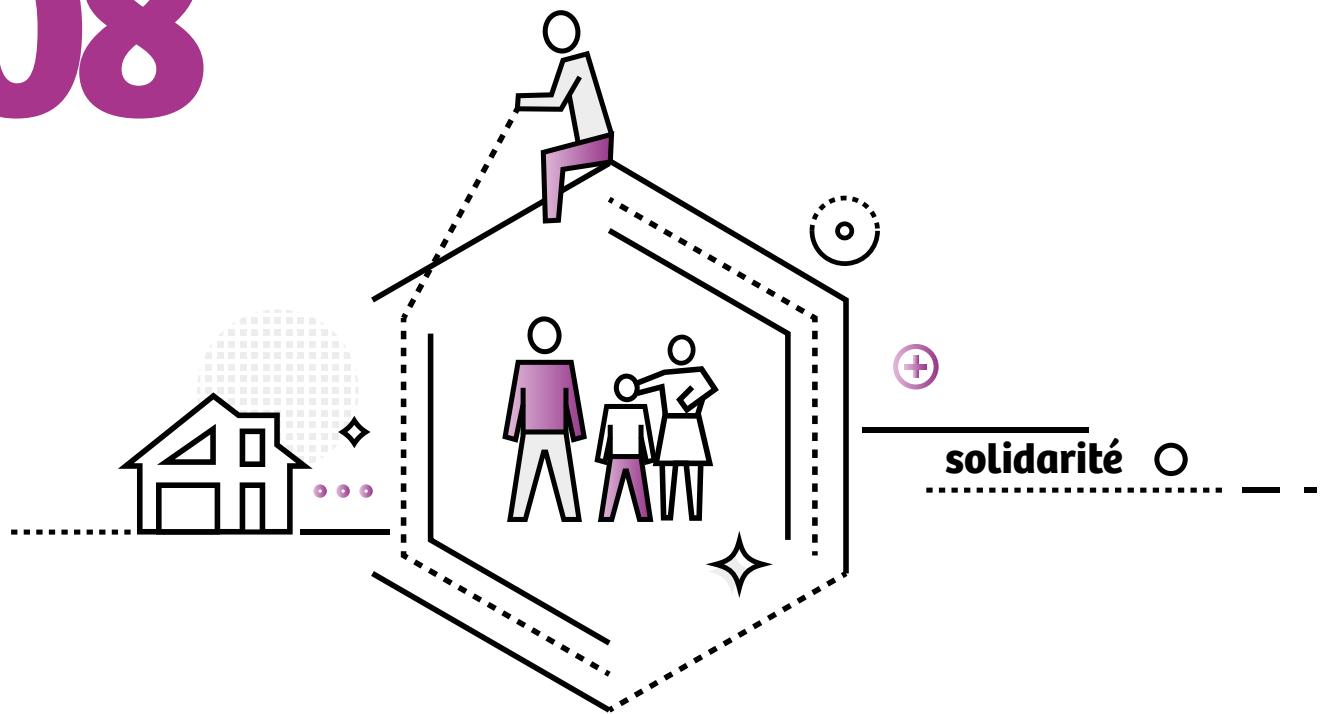
TÉMOIGNAGE —

« Depuis la mise en œuvre de la Loi ASV, le 1^{er} janvier 2016, je suis obligé de faire des évaluations internes et externes alors que mon réseau est déjà certifié Qualisap et labellisé Cap Handéo. Cela devrait s'améliorer avec l'équivalence instaurée entre certaines procédures mais néanmoins toutes ces démarches représentent un coût supplémentaire de 80 000 € / an, que je préférerais utiliser pour recruter et investir dans le développement de mon entreprise et de mes agences franchisées. Il nous faut aller vers une vraie politique de la qualité simple, homogène et ambitieuse. »

Franck Sodoyer

PDG du réseau TOUT A DOM SERVICES, 37 agences de Services à la Personne, 1 400 salariés, 7 200 clients

08



Instaurer une solidarité nationale réelle et équitable

20

CONTEXTE –



La solidarité nationale repose sur diverses allocations permettant à nos concitoyens d'être accompagnés dans les différentes étapes de leur vie à domicile : allocation personnalisée d'autonomie (APA), prestation de compensation du handicap (PCH), prestation d'accueil du jeune enfant (Paje).

Ce système multi-aides rend l'accès aux services à domicile complexe pour les bénéficiaires. Il crée aussi des inégalités de traitement puisque l'évaluation de la dépendance ou du handicap (et des besoins liés) est différente d'un territoire à l'autre¹. Il est ainsi trop fréquent que des personnes présentant des conditions d'éligibilité identiques ne bénéficient pas des mêmes aides dans des départements voisins. Comme le remarque la Cour des Comptes², la situation financière « tendue » de certains départements constraint leurs services à orienter les bénéficiaires vers des solutions non choisies ou à diminuer leurs plans d'aide !

Ces disparités territoriales ont aussi un impact sur le modèle économique des entreprises. Ainsi, pour l'APA, on peut constater des écarts de prise en charge de 3 à 10 euros par heure en fonction du département et de la nature de la structure qui effectue le service³ (association ou entreprise). Ceci constraint les structures à s'adapter constamment à un financement public en décalage avec le juste coût de la prestation et l'évolution croissante de la demande.

1 - Le maintien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie (Rapport de la Cour des Comptes – Mars 2017)

2 - Le maintien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie (Rapport de la Cour des comptes - Juillet 2016)

3 - Étude sur les pratiques des financeurs publics dans le cadre des prestations APA et PCH (Fédésap - 2011, 2012, 2013, 2014)

- Mettre en place un tarif national pour l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) revalorisé annuellement, prenant compte les coûts réels du service. Ce tarif « socle » pourrait être défini sur la base du coût horaire moyen des structures : 24,24 € / heure en 2016.⁴
- Refondre la prestation de compensation du handicap (PCH) : son tarif actuel étant notoirement trop faible pour accompagner qualitativement nos concitoyens en situation de handicap.
- Élaborer un nouveau référentiel d'évaluation de la dépendance et des besoins associés prenant en compte l'environnement du bénéficiaire.
- Généraliser le versement de l'APA et de la PCH sous la forme d'une allocation globale (comme pour les APL ou le RSA) versée aux bénéficiaires via CESU dématérialisé ou directement aux structures via subrogation.

IMPACTS –

L'instauration d'un tarif « socle » APA - PCH national identique sur l'ensemble du territoire français garantirait une qualité de service homogène dans tous les départements. Ceux-ci resteraient libres de compenser des accompagnements spécifiques via des Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM) : zones géographiques spécifiques, pathologies ou handicaps lourds, situations de grande fragilité...

L'harmonisation de l'APA et de la PCH permettrait de percevoir pour une situation identique les mêmes aides sur tous les territoires ; le bénéficiaire restant libre de son choix d'accompagnement et du tarif du service associé. Cette mesure contribuerait également à une meilleure anticipation budgétaire de l'évolution des besoins par les financeurs publics. L'élaboration d'un nouveau référentiel d'évaluation visera à homogénéiser l'évaluation de la personne et de ses besoins et donc d'harmoniser les prises en charge sur tous les territoires.

TÉMOIGNAGE –

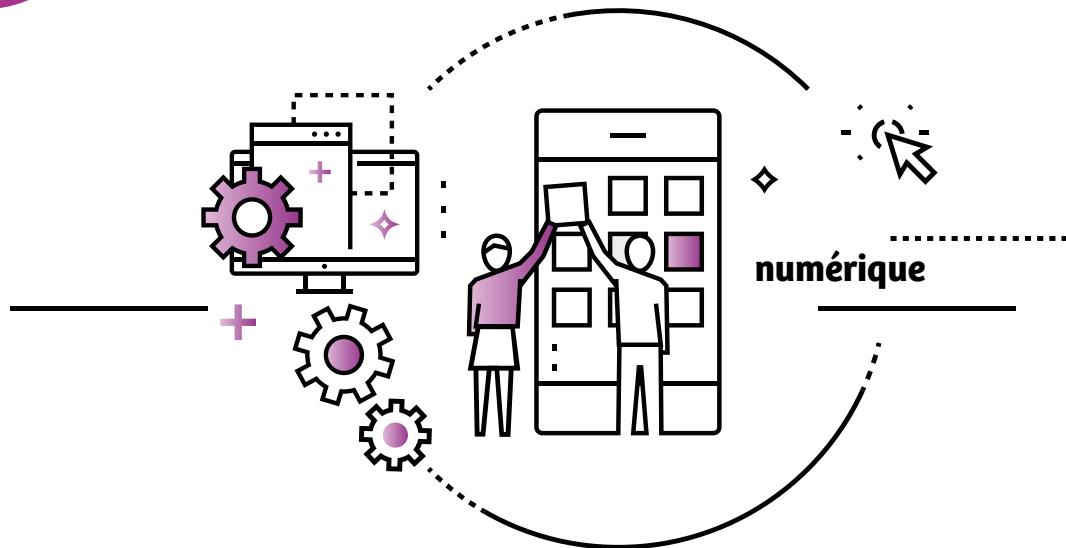
« Je constate quotidiennement dans mon réseau que le niveau des allocations varie d'un territoire à l'autre pour une personne ayant les mêmes besoins et les mêmes revenus. Cela pénalise nos concitoyens les plus fragiles. La politique d'action sociale dans notre pays pourrait, en plus de son vecteur «solidarité», être aussi un formidable levier de croissance, d'emplois et d'entre-aide intergénérationnelle, si elle était envisagée comme une véritable filière économique à part entière. »

Céline Martin

Codirigeante d'Alliance Vie, réseau de 18 agences spécialisées dans l'assistance aux personnes âgées et en situation de handicap, 850 salariés, 2 100 clients

4 - Étude des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile et des facteurs explicatifs de leurs coûts (CNSA – DGCS – ERNST&YOUNG / ENEIS - Mai 2016)

09



Encourager la digitalisation de la filière

22

CONTEXTE –



Nos concitoyens plébiscitent l'e-administration qui facilite l'accès aux services publics et aux procédures administratives. Pourtant, les politiques de solidarité restent encore complexes pour leurs bénéficiaires, notamment les plus âgés et leurs aidants qui doivent entamer des démarches lourdes pour obtenir leurs aides. De ce fait, 70 % des aidants et des familles s'estiment mal informés et souhaitent être accompagnés par des services de proximité pour les aider¹. Enfin, plus d'une personne âgée dépendante sur quatre (28 %) ne bénéficie pas de l'APA par manque d'information².

Certes les entreprises de SAP savent accompagner leurs clients dans l'élaboration et le suivi des demandes d'allocations et participent ainsi activement à l'accès et à la mise en œuvre des politiques de solidarité. Elles en ont fait un élément de différenciation, notamment vis à vis de l'emploi direct et les plateformes digitales. Mais cette complexité les pénalise aussi car elles sont confrontées à une gouvernance lourde, à la multiplication des acteurs et à un réseau de dispositifs locaux aux périmètres très disparates : MAIA, CLIC, MDPH, PAERPA, CAF, réseaux gérontologiques, etc. Un exemple simple : le fait que les entreprises de garde d'enfants ne puissent pas accéder au portail « CAF Pro » génère une augmentation de 25 % de leur temps de travail administratif³, non négligeable pour des petites structures: demande d'information par courrier, coordination par téléphone ou même par fax...

1 - Le maintien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie (Rapport de la Cour des Comptes – Mars 2017)

2 - Le non recours à l'APA à domicile (DREES - Décembre 2016)

3 - Enquête « Quels leviers de développement pour la garde d'enfants à domicile ? » (Fédésap - 2015)

- Fusionner tous les dispositifs locaux d'information et de coordination au profit de « guichets uniques » à destination des particuliers dans chaque département.
- Développer un portail informatique national d'instruction dématérialisé des demandes et de traitement des dossiers couvrant le champ de l'accompagnement à domicile. Ce portail pourrait être connecté au Centre de Remboursement du Chèque Emploi Service Universel (CRCESU), dont la plateforme pourrait évoluer afin d'effectuer le versement des aides.
- Crée une interface pour les entreprises de garde d'enfants sur la plateforme Caf Pro afin de faciliter les démarches des familles.
- Généraliser la télégestion pour toutes les prestations financées dans le cadre de la solidarité nationale y compris pour les salariés du particulier-employeur.

IMPACTS –

L'instauration d'un « guichet unique », véritable centre d'information et de coordination des politiques sociales et familiales, facilitera l'accès des citoyens aux aides et solutions disponibles de la naissance au grand âge, et redonnera tout son sens à la volonté de développer des services publics « de proximité ».

La dématérialisation des traitements des dossiers simplifiera considérablement les démarches pour les usagers et les entreprises et augmentera le taux de recours aux aides. La prise en charge des bénéficiaires d'allocation individuelles (APA, PCH, Paje...) sera plus efficace grâce à l'accompagnement des entreprises de Services à la Personne. La généralisation de la télégestion permettra de s'assurer de la réalisation de la prestation et de déclencher le processus de facturation et de prise en charge par les services publics concernés. Sa généralisation permettrait des gains de productivité, une meilleure affectation des ressources départementales et une meilleure réactivité dans la réalisation des prestations.

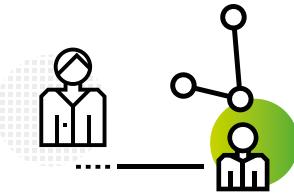
TÉMOIGNAGE –

« Nos agences accompagnent plus de 200 familles en Ile de France, dont 80 % sont allocataires de la CAF. Au 21^e siècle, nos clients attendent de nous un service complet, notamment administratif et exigent que nous puissions prendre en charge le premier niveau de renseignement et de coordination sur leur dossier d'allocation CAF. Mais en l'état actuel des choses, mes collaborateurs se retrouvent dans l'impossibilité d'assurer le lien avec les services de la CAF, faute d'outils partagés. Cette situation n'est pas bénéfique pour la CAF, pour nos clients, pour nous.»

Jean-François Le Gall

Dirigeant de Kids'Home, réseau spécialisé dans la garde d'enfants,
3 agences, 120 salariés

Remerciements



La Fédésap tient à remercier l'ensemble des acteurs qui ont participé aux réflexions, contribuant ainsi à proposer cette vision partagée et ambitieuse de la politique du Domicile de demain :

- nos adhérents de plus en plus nombreux à nous faire confiance pour les représenter ;
- nos délégués territoriaux pour leur contribution active sur les territoires et leur partage d'expériences qui ont grandement alimenté ce Plan Domicile ;
- nos partenaires : CPME, AGEFOS-PME, Handéo, AFNOR, Bureau Veritas, ASIPAG, ANACT, HEC, ADF, SFGG, BGE, Adie, URSAP, CCI France, UNML,...
- les partenaires sociaux car pour dialoguer il faut être plusieurs ;
- nos interlocuteurs publics : CNSA, DGE-MISAP, DGCS, CNAF, CNAV, DGT, Direccte, DGCCRF, Pôle-Emploi.
- nos collaboratrices et collaborateurs qui derrière chaque service apportent leur professionnalisme, leur envie, leur motivation et leur humanité et toutes celles et ceux qui contribuent à la politique du « **bien grandir, bien vivre et bien vieillir à domicile** ».

Contact presse :
Julien Jourdan
Directeur Général

contact@fedesap.org
01 75 43 77 20

Retrouvez toute l'actualité de la Fédesap sur :



www.fedesap.org

Date de parution : Juin 2017

Conception, rédaction et réalisation : The logo consists of the word "Clai" in a stylized, lowercase font where the letters are interconnected.

Présentation de la Fédésap

Fondée en 2007 par des dirigeants d'entreprises, la Fédésap représente les intérêts des entreprises de Services à la Personne et Maintien à Domicile contribuant ainsi au développement de la filière du Domicile. La Fédésap fédère à ce jour plus de 1 500 entreprises qui accompagnent chaque année plus de 500 000 familles ou personnes de la naissance au grand âge grâce au professionnalisme de quelques 56 000 salarié.e.s.

Fédération de propositions, la Fédésap défend des ambitions claires pour le secteur :

- 1 - Accompagner la croissance de ses adhérents et faire du Domicile une véritable filière économique**
- 2 - Soutenir la professionnalisation et la création d'emplois non délocalisables**
- 3 - Renforcer la qualité de service**
- 4 - Garantir à chaque français la possibilité de « bien grandir, bien vivre et bien vieillir à domicile »**

S'appuyant sur une expertise reconnue, la Fédésap est l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics au niveau national mais aussi en proximité grâce à son réseau de 100 Délégués régionaux et départementaux. Elle accompagne sur les territoires la mise en œuvre des politiques familiales, du handicap et de l'autonomie dans une logique de co-construction avec les élus et les tutelles.

Fédération représentative, collégiale et ouverte au dialogue social, la Fédésap œuvre avec les partenaires sociaux à la structuration du secteur afin d'assurer un modèle économique stable, favorable à la pérennité des entreprises et garant d'emplois de qualité.

Elle veille à ce titre à la pleine information de ses adhérents, à la diffusion et la promotion des bonnes pratiques professionnelles et à la valorisation de cette filière d'avenir.



« Parce que la pérennité de la filière du Domicile passera par une politique ambitieuse en termes de simplification, de promotion de nos beaux métiers, d'équité de traitement et de qualité de service, la Fédésap a fait de ces enjeux ses priorités d'actions. »

Amir Reza-Tofighi
Président de la Fédésap



29-31 rue Chaptal
75009 PARIS
contact@fedesap.org — 01 75 43 77 20
www.fedesap.org