

**DEVELOPPEMENT DES EMPLOIS ET DES
ENTREPRISES
DE SERVICES A LA PERSONNE**

**- RAPPORT D'ETAPE -
SYNTHESE**

*Rapport de Monsieur Dominique RESTINO
présenté au nom de la Commission de l'Emploi et des Affaires Sociales*

et adopté à l'Assemblée Générale du 7 juin 2007



**Chambre de commerce
et d'industrie de Paris**

Le secteur des services à la personne connaît, depuis une vingtaine d'années, un développement important : il bénéficie aujourd'hui d'une demande croissante forte, sous l'effet notamment de la démographie, et d'incitations fiscales et sociales. La loi du 26 juillet 2005, traduction législative du Plan de développement des services à la personne, est venue apporter un nouveau souffle à cette dynamique et consolider les attentes à l'égard de ce secteur en termes d'emplois et de croissance.

La Chambre de commerce et d'industrie de Paris s'est mobilisée depuis plusieurs années pour accompagner l'essor des services à la personne : elle diffuse par exemple l'information auprès des entrepreneurs et porteurs de projet, elle initie et anime un appui collectif et individuel spécifiquement dans ce secteur. Les actions de la CCIP sont récapitulées en annexe de ce rapport.

Les effets positifs sur la création d'emplois sont déjà perceptibles en ce début 2007 et les acteurs du secteur restent extrêmement confiants dans la croissance du marché. Il serait toutefois prématuré de dresser un bilan complet du Plan dit « Borloo », mis en œuvre début 2006. C'est plutôt un ensemble de propositions techniques, susceptibles d'améliorer le dispositif, que la CCIP propose ici. L'enquête du CROCIS ainsi que les observations de terrain relevées par les délégations de la CCIP et les services d'accompagnement des porteurs de projet ont largement nourri ces travaux.



DEVELOPPEMENT DES EMPLOIS ET DES ENTREPRISES DE SERVICE A LA PERSONNE - rapport d'étape -

La mise en œuvre du Plan Borloo a permis le développement spectaculaire des entreprises et des emplois de services à la personne. La Chambre de commerce et d'industrie de Paris s'est largement impliquée aux côtés des pouvoirs publics pour promouvoir le dispositif et accompagner la création et le développement des entreprises dans ce secteur particulier¹. Avec le recul d'une année pleine, il est aujourd'hui possible de dresser un inventaire des points d'amélioration possible du dispositif et de suggérer les assouplissements et les correctifs souhaités pour favoriser au mieux les initiatives et le développement de ce qui est désormais devenu une véritable activité marchande.

Trois axes de progrès ont été identifiés : la création et l'extension des entreprises de service à la personne, la solvabilisation des besoins et la professionnalisation des emplois.

1^{er} AXE : POUR LA CREATION ET L'EXTENSION DES ENTREPRISES DE SERVICE A LA PERSONNE

PROBLEMATIQUES

La condition d'exclusivité bride le développement de l'entreprise qui se trouve interdite de proposer une palette cohérente et complète de services aux particuliers, sous peine de perdre son agrément et les avantages qui y sont attachés.

En cas de groupement d'employeurs, on ne sait pas si c'est à l'entreprise prestataire de services à domicile de solliciter l'agrément ou au groupement d'employeurs.

La production de l'extrait K ou K bis est requise pour la constitution du dossier de demande de l'agrément qualité... que le créateur attend d'obtenir pour créer son entreprise ; la détention de diplômes est par ailleurs une condition souvent exclusive.

SOLUTIONS

Proposition 1 – La tenue d'une **comptabilité distincte**, comme le recommande le Conseil économique et social, permettrait d'éviter la création d'une entité distincte, conséquence de la rigidité de la condition d'exclusivité des droits des salariés.

Proposition 2 – Il conviendrait d'envisager des **modalités spécifiques d'attribution de l'agrément pour les entreprises réunies au sein d'un groupement d'employeurs**. Il en va de même pour les entreprises réunies au sein d'un GIE.

Proposition 3 – **L'examen en deux étapes de la demande d'agrément qualité des nouvelles entreprises devrait être généralisé** à l'ensemble des DDTEFP, sans que les délais d'examen soient rallongés : le délai de trois mois doit courir à compter de la remise de l'ensemble des pièces à l'exception du seul extrait K ou K bis et « l'attestation de complétude » doit être délivrée en l'absence de ces derniers

¹ Voir en annexe le descriptif des actions entreprises par la CCIP dans ce domaine.

documents ; **l'expérience professionnelle doit pouvoir être prise en considération alternativement à l'exigence de diplômes.**

L'extension de l'agrément à un autre département revient à solliciter une nouvelle demande d'agrément.

Proposition 4 – L'harmonisation des critères d'attribution de l'agrément qualité à travers l'ensemble du territoire devrait favoriser la confiance mutuelle entre les départements et permettre de ne pas avoir à obtenir des avis supplémentaires de conseils généraux en cas de création de nouveaux établissements.

Une entreprise de services à la personne n'est pas autorisée à conclure un « CDD d'usage », ce qui est fortement pénalisant pour les porteurs de projet encore incertains de leur activité et qui ne peuvent s'engager dans un CDI.

Proposition 5 – Le Code du travail devrait permettre **le recrutement sous CDD « d'usage » à tous les employeurs du secteur des services à la personne**, tels que définis par l'article L.129-1. A tout le moins, cette possibilité devrait être ouverte aux entreprises durant les premières années d'activité.

2^{ème} AXE : POUR LA SOLVABILISATION DES BESOINS

PROBLEMATIQUES

Le CESU, outil de développement des services à la personne est encore trop peu diffusé et mal connu.

La liste des activités incluses dans le plan Borloo vient d'être récemment précisée mais quelques incertitudes et oublis subsistent telles l'extension de la notion de domicile au lieu de villégiature ou l'activité de conciergerie d'immeuble, l'entretien du matériel aidant au maintien des personnes à domicile.

SOLUTIONS

Proposition 6 – Une meilleure information sur le CESU préfinancé doit être diffusée auprès des employeurs et auprès des utilisateurs d'entreprises prestataires ; afin de réduire encore les coûts d'émission et de traitement du CESU, sa dématérialisation devrait être finalisée au plus vite ; la liste des bénéficiaires actuels devrait être étendue à leurs ascendants.

Proposition 7 – S'agissant des services effectués au bénéfice d'enfants ou de personnes âgées ou handicapées, il aurait été opportun de préciser que le lieu de vacances peut également être considéré comme domicile ; il serait également opportun de préciser que certaines activités entrent bien dans le périmètre du dispositif (conciergeries d'immeubles, entretien du matériel aidant au maintien à domicile).

3^{ème} AXE : POUR LA PROFESSIONNALISATION DES EMPLOIS

PROBLEMATIQUES

La connaissance du secteur et des emplois est encore parcellaire.

L'attractivité des métiers connaît de nombreux handicaps : temps partiels, fragmentés, niveaux de salaire...

Plus d'un dirigeant sur deux considère que l'offre actuelle de formation est « peu satisfaisante » : elle n'est pas, soit adaptée aux besoins, soit accessible financièrement à entreprise.

La diversité des métiers est mal prise en compte par le service public de l'emploi, qui ne dispose pas d'un outil assez fin pour gérer les offres et les demandes.

La réalité du mode mandataire est trop souvent méconnue des utilisateurs qui font appel à cette formule.

Il est prévu que la prestation de « l'homme toutes mains » ne doit pas excéder deux heures pour rentrer dans le cadre des services à la personne, ce qui est une limite arbitraire et irréaliste.

SOLUTIONS

Proposition 8 – La CCIP salue la mise en place du 32 11 mais la **production de données statistiques doit être encore développée** pour connaître au mieux le secteur et ses évolutions.

Proposition 9 – La mise en place d'une convention collective commune serait un bienfait pour la gestion des emplois par les entreprises et pour les salariés eux-mêmes ; les seuils sociaux déterminant l'ouverture des droits aux assurances maladie, retraite et chômage devraient être abaissés.

Proposition 10 – Il serait opportun de **renforcer la diffusion d'information sur le secteur** afin de favoriser l'orientation et la professionnalisation (recensement de l'offre de formation initiale, continue...) à destination des dirigeants et des salariés et de renforcer l'offre de formation pour l'encadrement.

Proposition 11 – Le **code ROME 1111** « employés de ménage à domicile » **devrait être subdivisé** entre plusieurs métiers afin de faire correspondre au mieux les offres et les demandes d'emploi et de rompre avec l'image dévalorisée de ces métiers.

Proposition 12 – Pour assoir la confiance des utilisateurs et des salariés dans le mode mandataire, il conviendrait qu'un **modèle de contrat de mandat, ou un accompagnement dans sa rédaction, soit prévu.**

Proposition 13 – **La limite des deux heures** de prestation de « l'homme toutes mains » **pourrait être supprimée** en comptant sur une autorégulation qui devrait limiter l'atteinte à la concurrence avec les entreprises du bâtiment pour ce type de petites prestations.