

Dossier de Presse

## SERVICES A LA PERSONNE

Plan 2 de développement des services à la personne

Mars 2009

**« Créer, Professionnaliser, Simplifier »**

**Contacts presse**

**Cabinet de Laurent Wauquiez**

Nicolas Diat, 01 53 18 43 89

**Agence nationale des services à la personne**

Sarah Cassone, 01 53 95 56 73

[sarah.cassone@servicesalapersonne.gouv.fr](mailto:sarah.cassone@servicesalapersonne.gouv.fr)



## SOMMAIRE

<b><u>Les 11 mesures du plan 2 de développement des services à la personne</u></b>		<b>p 3</b>
-	<b>1<sup>er</sup> objectif : soutenir la création d'emplois dans les services à la personne</b>	<b>p 3</b>
-	<b>2<sup>ème</sup> objectif : professionnaliser le secteur et améliorer la qualité des emplois</b>	<b>p 10</b>
-	<b>3<sup>ème</sup> objectif : simplifier et assouplir les outils de diffusion de Cesu préfinancé</b>	<b>p 15</b>
<b><u>Les annexes</u></b>		<b>p 20</b>
-	<b>Modalités de mise en œuvre des mesures du plan 2</b>	<b>p 21</b>
-	<b>Pour tout savoir sur les services à la personne</b>	<b>p 23</b>
-	<b>Le bilan du plan 1 de développement des services à la personne</b>	<b>p 25</b>
-	<b>Glossaire</b>	<b>p 26</b>

## 1<sup>er</sup> objectif

### **Soutenir la création d'emploi dans les services à la personne**

#### **Cinq axes :**

- |  |          |
|--|----------|
| ▪ Financer des chèques emploi à domicile       | Mesure 1 |
| ▪ Développer de nouvelles activités            | Mesure 2 |
| ▪ Mettre en œuvre le projet Internet pour tous | Mesure 3 |
| ▪ Renforcer l'offre de services de Pôle Emploi | Mesure 4 |
| ▪ Favoriser la création d'entreprise           | Mesure 5 |

## Mesure 1

### **Verser, en 2009, 300 M€ en chèques emploi à domicile préfinancés par l'Etat à des publics ciblés, dans le cadre du plan de relance**

#### Pourquoi ?

De nombreux ménages n'ont pas forcément les moyens de faire appel à des prestations de services à la personne dont ils pourraient pourtant avoir besoin.

La distribution à ces ménages de chèques emploi à domicile (Cesu) préfinancés par l'Etat permettra à des personnes âgées de faire appel à une aide à domicile (ménage, repassage, petit bricolage, assistance, etc.) et à des parents de financer notamment de la garde d'enfants.

Par rapport au versement d'une somme en numéraire, le versement sous forme de chèque emploi à domicile comporte plusieurs avantages :

- Consommation immédiate par les ménages bénéficiaires,
- Cette consommation ne « fuit » pas vers des biens et services importés,
- Traduction immédiate en emplois dans les services à la personne.

#### Comment ?

L'objectif consiste à verser, avant la fin du premier semestre 2009, une somme de 200 € sous forme de chèques emploi à domicile préfinancés par l'Etat aux ménages concernés :

- 660 000 ménages bénéficiaires de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie),
- 495 000 ménages bénéficiaires de l'allocation CMG (complément de libre choix du mode de garde),
- 155 000 ménages bénéficiaires de l'AEEH (Allocation de l'éducation de l'enfant handicapé).

Par ailleurs, une enveloppe de 50 millions d'euros sera attribuée à Pôle Emploi pour des demandeurs d'emploi reprenant un emploi ou une formation, et ayant un enfant à charge. Cette enveloppe sera prescrite entre juin et décembre 2009 par les conseillers de Pôle Emploi. Le montant par bénéficiaire pourra être supérieur à 200 €.

La mise en œuvre a été confiée à l'Agence nationale des services à la personne. Le décret définissant la mesure est en cours de consultation et paraîtra en avril 2009.

Un marché est en cours de négociation avec les émetteurs de Cesu et sera signé début avril.

Les chèques emploi à domicile, d'un montant unitaire de 10 ou 20 euros, seront envoyés aux bénéficiaires en juin 2009.

## Mesure 2

### Etendre les avantages fiscaux à de nouveaux services à la personne

#### Pourquoi ?

La liste des services à la personne ouvrant droit à l'aide fiscale est aujourd'hui limitée à 21 activités. Le soutien et le développement de l'emploi dans le secteur sera favorisé par l'homologation de nouvelles activités.

#### Comment ?

Cinq nouvelles activités émergentes pourront bénéficier de la réduction d'impôts attachée aux services à la personne :

#### **1-** *Aide aux aidants familiaux.*

L'aide informelle apportée par un aidant familial à une personne dépendante ou handicapée doit être encouragée dans la mesure où elle est socialement utile et complémentaire de la prise en charge par un professionnel. Les aidants familiaux souffrent le plus souvent d'isolement et d'un manque d'accompagnement.

Une prestation de conseil, de soutien, d'accompagnement des aidants familiaux sera inscrite dans la liste des activités de services à la personne et sera délivrée par des organismes agréés « qualité ».

#### **2-** *Audit éco-habitat.*

Dans le cadre de la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement et pour en accélérer le déploiement, une nouvelle activité de services à la personne sera créée : l'audit éco-habitat. Cette prestation de conseil, d'une durée de 1 à 4 heures en fonction de la superficie et de la complexité du logement, concernera notamment la gestion de l'eau, la gestion de l'électricité, la gestion des déchets, l'isolation de l'habitat.

#### **3-** *Prévention des accidents de la vie courante au domicile.*

Les services à la personne ont vocation à contribuer à la prévention des accidents de la vie courante, d'une part, en offrant des services sécurisés aux particuliers, qu'il s'agisse d'accomplir des petits travaux présentant des risques (bricolage) ou d'installer des équipements de sécurité (détecteurs avertisseurs de fumée) et d'autre part, en assurant la mise en sécurité du domicile, et notamment celui des personnes âgées.

#### **4-** *Assistance informatique à distance.*

Dans le cadre des heures de formation-assistance prévues par le plan numérique, les prestataires agréés pour l'assistance informatique à domicile pourront être autorisés à réaliser cette prestation à distance.

Cette mesure permettra de mettre en œuvre le projet Internet pour tous (cf. mesure 3).

**5- Soutien scolaire en mini-groupes dans les Zones Urbaines Sensibles.**

Cette mesure s'inscrit dans un objectif de politique de la ville ; elle permettra de mutualiser le soutien scolaire dans des locaux adaptés, qui pourront être mis à disposition des familles par les bailleurs ou les collectivités territoriales ; elle permettra ainsi à des enfants habitant dans des logements qui ne sont pas adaptés au soutien scolaire de bénéficier de conditions matérielles de meilleure qualité.

L'inscription dans la liste des services à la personne des 5 activités nouvelles décrites ci-dessus **pourrait se traduire par la création de 10 000 emplois à l'horizon 2012.**

## Mesure 3

### Mettre en œuvre le projet Internet pour tous

#### Pourquoi ?

L'usage de l'Internet permet de faciliter la vie quotidienne des seniors par les multiples fonctionnalités qu'il offre : e-commerce, e-learning, assistance à distance dans de nombreux domaines. Il représente à cet égard un outil d'amélioration de la qualité de la vie pour les personnes dont la mobilité diminue au fil des années.

#### Comment ?

Ce projet s'inscrit dans le plan France Numérique 2012 mis en œuvre par Nathalie Kosciusko-Morizet, secrétaire d'État chargée de la Prospective et du Développement de l'économie numérique. Il consiste à proposer aux ménages seniors non connectés à internet une offre de services à la personne d'une durée de trois ans, intégrant une connexion internet, la formation-assistance et la mise à disposition d'un PC, le tout pour un prix de 30 euros par mois.

Les prestations de mise à disposition du PC et de sa maintenance, de formation et d'assistance entrent dans le champ des services à la personne (y compris l'assistance à distance – cf. mesure 2) et seront éligibles au mécanisme de réduction d'impôt.

L'offre globale, y compris l'abonnement Internet qui ne peut pas être considéré comme un service à la personne éligible à la réduction d'impôt, sera portée par un opérateur d'assistance informatique à domicile disposant d'un agrément relatif aux services à la personne (organisme agréé de services à la personne - OASP).

Le tarif d'assurance consenti dans le cadre de cette opération ne permettra pas de couvrir la totalité des risques de défaillance de paiement. Le fonds de cohésion sociale géré par la Caisse des dépôts et consignations sera mobilisé pour apporter une garantie aux OASP porteurs de l'offre globale.

L'Agence nationale des services à la personne pilotera la mise en œuvre de ce projet, qui fera l'objet d'une expérimentation dans 5 à 6 départements pour une durée de 12 mois, en lien avec les collectivités publiques associées au financement du projet.

**L'objectif est de permettre ainsi à 10 000 personnes d'accéder à Internet au terme de cette expérimentation.**

## Mesure 4

### Renforcer l'offre de services de Pôle Emploi dans le secteur des services à la personne

#### Pourquoi ?

Les services à la personne constituent l'un des principaux secteurs qui recrutent, mais ils présentent des spécificités que l'intervention de Pôle Emploi doit prendre en compte :

- ce secteur recrute beaucoup de personnes non qualifiées, d'où l'importance d'offrir, de manière individualisée, les bonnes prestations et formations aux demandeurs d'emploi et de capitaliser sur la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE),
- c'est un secteur où opèrent de nombreuses petites entreprises et associations,
- le particulier employeur a des besoins spécifiques.

Ces actions devront permettre :

- de mieux valoriser les métiers auprès des demandeurs d'emploi et d'améliorer la pertinence des prestations et formations proposées par Pôle Emploi,
- d'augmenter la satisfaction des entreprises et la part de marché de Pôle Emploi ;
- d'expérimenter des démarches innovantes dans le domaine du particulier employeur.

#### Comment ?

L'offre de services de Pôle Emploi sera renforcée et développée dans plusieurs directions :

- 1- Renforcement des outils et prestations de connaissance des métiers : information des demandeurs d'emploi sur les perspectives d'emploi grâce à l'outil MMT (Mon Marché du Travail), développement du recours à l'Evaluation en Milieu de Travail ;
- 2- Participation à la professionnalisation des demandeurs d'emploi en finançant des actions de formation répondant à des besoins spécifiques de recrutement et en facilitant l'accès à la VAE pour les demandeurs d'emploi expérimentés ;
- 3- Développement, en liaison avec les employeurs du secteur, des parcours vers l'emploi durable pour passer d'ici 2010 de **10 000 demandeurs d'emploi évalués par an dans les métiers à domicile à 15 000 par an et de 3 500 personnes recrutées à 5 000 recrutés** ;
- 4- Développement d'une expertise spécifique sur les prestataires des services à la personne, dans le cadre des équipes professionnelles des pôles emploi locaux et de la mise en place d'équipes de prospection vers les entreprises ;
- 5- Expérimentation de partenariats avec des intermédiaires / mandataires sur les particuliers employeurs de manière à répondre à des besoins mutualisés ;



- 6- Elaboration d'une convention-cadre nationale entre Pôle Emploi et la Fepem (Fédération nationale des particuliers employeurs) visant à favoriser l'accompagnement des particuliers employeurs et l'orientation des demandeurs d'emploi, à promouvoir les métiers de la branche des salariés du particulier employeur auprès des demandeurs d'emploi, à professionnaliser les demandeurs d'emploi.

## Mesure 5

### Favoriser la création d'entreprise dans le secteur des services à la personne

#### Pourquoi ?

Les services à la personne constituent un des principaux secteurs d'activité dans lesquels se créent de nouvelles entreprises, du fait de la croissance de la demande et du peu de capitaux nécessaires.

Ainsi, sur les 13 500 créations ou reprises d'entreprises accompagnées par France Initiative, 7% concernent les services à la personne. Les services à la personne représentent 5 % des créations à l'Adie (Association pour le droit à l'initiative économique), mais la part des créateurs de services à la personne dans le portefeuille de l'Adie s'accroît chaque année rapidement depuis 2004. Le Réseau Entreprendre s'est également fortement engagé en ciblant la création et l'accompagnement d'entreprises à fort potentiel de création d'emplois, de même que les Boutiques de Gestion qui ont accompagné 1 862 projets d'entreprises de services à la personne. Par ailleurs, les Chambres de Commerce et d'Industrie, via l'Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie, sont fortement mobilisées sur cette cible.

Les créateurs sont souvent issus du métier concerné, mais ont tout à apprendre en matière de management d'entreprise, d'autant que la gestion d'entreprise dans ce secteur présente des difficultés particulières (faiblesse des marges, gestion des plannings, gestion de personnels qui exercent à domicile, problématiques de recrutement, formation, etc.).

Par ailleurs, le développement rapide de ces entreprises nécessite de nouveaux financements, que les banques hésitaient à accorder avant même la crise économique actuelle.

#### Comment

- 1- Capitaliser sur la création d'entreprise dans le secteur des services à la personne dans le cadre de la réforme Nacre (accompagnement par des opérateurs labellisés de 20 000 créateurs ou repreneurs chaque année, et accès à des prêts à taux zéro de la CDC, plus de détails sur [www.entreprises.gouv.fr/nacre](http://www.entreprises.gouv.fr/nacre)), en élaborant avec les acteurs une méthodologie et un référentiel de bonnes pratiques spécifiques aux services à la personne ;
- 2- Expérimenter un dispositif particulier d'accès à un deuxième prêt à taux zéro (couplé à un prêt bancaire) au cours de la période d'accompagnement post-crédation.
- 3- Mettre en place un dispositif d'accompagnement spécifique des auto-entrepreneurs.

Dans le cadre de Nacre (100 M€ de prêts chaque année), **une enveloppe spécifique de 5 M€ à partir de 2010 pourrait être dédiée à la mise en œuvre de prêts en cours d'accompagnement post création**. Comme pour l'ensemble des créateurs Nacre, l'objectif est une augmentation de la pérennité à trois ans des entreprises et du nombre d'emplois créés dans ces entreprises.

## 2<sup>e</sup> objectif

### **Professionaliser le secteur et améliorer la qualité des emplois**

**Trois axes :**

- **Améliorer la formation**
- **Accroître la qualité de l'emploi par les particuliers**
- **Mieux mesurer la professionnalisation**

**Mesure 6  
Mesure 7  
Mesure 8**

## Mesure 6

### Développer les actions de formation des salariés

#### Pourquoi ?

La professionnalisation du secteur est stratégique et passe par un accroissement du nombre et de la qualité des formations, afin de permettre la diversification des parcours professionnels et de répondre à la demande par les clients d'une montée en gamme des services.

#### Comment ?

- 1- Inciter les OPCA (organismes paritaires collecteurs agréés) à co-financer le développement de la formation des salariés des services à la personne, en capitalisant sur les expérimentations en cours menées par la Fédération des entreprises des services à la personne.  
Ces expérimentations mêlent, via des contrats de professionnalisation et des périodes de professionnalisation, des périodes de travail et des journées de formation. Ce projet rejoint la proposition de Michèle Debonneuil qui, dans son rapport de septembre 2008 sur les services à la personne, propose de diffuser largement une formule de « temps partiel - temps plein » pour valoriser la fréquente période de travail à temps partiel, souvent subi, pendant la première année de travail dans les activités de services à domicile.  
Cette formule permet à une personne qui souhaite travailler à temps plein et à laquelle l'entreprise ne peut proposer, faute de demande, qu'un travail à temps partiel, d'être rémunérée pendant un an à temps plein pour se former dans les périodes où elle ne travaille pas.
- 2- Inciter les partenaires sociaux, dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle, à améliorer l'accompagnement des bénéficiaires des contrats de professionnalisation, notamment pour des publics éloignés de l'emploi avec un objectif de **1 000 contrats de professionnalisation** dès 2010, et prévoir les modalités de développement du tutorat.
- 3- Elaborer un plan d'action détaillé pour le mois de septembre 2009 sur le développement de l'emploi et des compétences, à partir d'une étude financée par le Ministère de l'emploi et en concertation avec les partenaires sociaux ; **doubler les crédits d'intervention des actions de développement de l'emploi et des compétences (ADEC)** dans le cadre d'opérations régionales.
- 4- Créer un véritable « pack formation des services à la personne » en signant des conventions entre Pôle Emploi, l'État, les OPCA et les branches concernées afin de mieux informer, orienter, accompagner et former les candidats vers les métiers des services à la personne : une convention est d'ores et déjà en cours de discussion avec Uniformation. Le renforcement de l'offre de Pôle Emploi est décrit dans la mesure 4.
- 5- Simplifier l'offre de certification dans le domaine de l'aide aux personnes fragiles, qui demeure trop morcelée, ce qui en compromet la lisibilité, et faire une priorité du développement de la VAE (Validation des acquis de l'expérience) dans le secteur des services à la personne avec un **objectif de 15 000 personnes bénéficiant de la VAE en 2010**.

En effet, la nécessité d'une meilleure articulation des diplômes, titres et certificats existants est reconnue par plusieurs rapports récents sur les services à la personne (celui d'Yves Vérollet au nom du Conseil économique, social et environnemental, celui de Michèle Debonneuil missionnée par Christine Lagarde). L'offre de certification dans le domaine de l'aide aux personnes fragiles sera donc simplifiée. Une lettre de mission sera adressée par le Premier ministre au président de la Commission Nationale de certification Professionnelle, lui demandant de remettre ses conclusions pour la rentrée 2009.

Dans le cadre des Assises de la professionnalisation, organisées en mai et juin 2009 par l'Agence nationale des services à la personne, les acteurs (Etat, collectivités locales, partenaires sociaux, acteurs de la formation) s'engageront sur des objectifs, des actions et un calendrier de mise en œuvre en matière de formation, de VAE, de conventions collectives.

## Mesure 7

### Expérimenter la création de centres de ressources

#### Pourquoi ?

Le développement des services à la personne sera favorisé par une meilleure information des employeurs sur les droits des salariés et une meilleure prise en compte de ces droits, notamment en termes de formation.

#### Comment ?

Les centres de ressources seront des structures qui mettront en relation les particuliers employeurs et les salariés et qui auront vocation à assurer la gestion administrative des contrats de travail pour le compte des particuliers employeurs, à mutualiser des services de conseil afin de sécuriser la relation de travail, à faciliter la prise en compte de droits et obligations en matière de formation professionnelle, de suivi médical, de prévention des risques professionnels, accompagner les parcours de VAE.

Ces structures assureront un réel accompagnement des particuliers employeurs et leur offriront, sans pour autant se substituer à eux, des prestations et services d'appui auxquels ils n'ont pas accès aujourd'hui. Parallèlement, elles contribueront à l'amélioration des conditions d'emploi et de formation des salariés.

La mise en œuvre sera pilotée par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) :

- 1- Rédaction d'un cahier des charges national par l'ANSP, en concertation avec les acteurs,
- 2- Mise en place des campagnes de communication en direction des particuliers employeurs,
- 3- Elaboration d'une convention entre l'ANSP et la FEPEM (Fédération nationale du particulier employeur) en vue d'inciter les particuliers employeurs à adhérer à ce nouveau dispositif (par la prise en charge de la première année d'adhésion par l'ANSP notamment), et en élargissant progressivement la gamme de services des centres.

Objectif : **lancer l'expérimentation sur au moins 5 centres en 2009**, et valider ainsi les apports de ces centres pour les employeurs et les salariés :

- Meilleure information des employeurs sur les droits des salariés et offre de services pour mettre en œuvre ces droits ;
- Meilleure prise en compte des droits du salarié, notamment en termes de droits et d'accès à la formation.

## Mesure 8

### Créer un baromètre de la professionnalisation et de la qualité des emplois

#### Pourquoi ?

Un outil de mesure fiable et stable est nécessaire pour évaluer la réalisation des objectifs sur la qualité des emplois et le temps de travail, l'accès à la formation et la Validation des Acquis de l'Expérience, le niveau des garanties offertes dans les conventions collectives, etc.

#### Comment ?

En liaison avec les administrations, les acteurs concernés (DARES, ACOSS, IRCEM, Pôle Emploi, les OPCA concernés, etc.) et les partenaires sociaux, l'Agence nationale des services à la personne pilotera la construction d'un **baromètre qui devra être opérationnel dès septembre 2009**, puis fournira une mesure actualisée au moins tous les six mois.

Ce baromètre comportant une batterie d'indicateurs alimentés par des données multiples (données administratives et données d'enquêtes ad hoc) permettra ainsi de suivre dans la durée, d'une manière globale et cohérente, les efforts entrepris et leurs retombées concrètes pour les salariés.

## 3<sup>e</sup> objectif

### **Simplifier et assouplir les outils pour atteindre un milliard d'euros en Cesu préfinancés en 2012**

**Trois axes :**

- |   |                  |
|---|------------------|
| ▪ <b>Assouplir les règles d'usage du Cesu</b>                               | <b>Mesure 9</b>  |
| ▪ <b>Développer le paiement en Cesu de prestations par les départements</b> | <b>Mesure 10</b> |
| ▪ <b>Simplifier l'accès des prestataires aux Services à la personne</b>     | <b>Mesure 11</b> |



## Mesure 9

### Encourager le développement du Cesu préfinancé en assouplissant ses règles

#### Pourquoi ?

Le Cesu préfinancé s'est déjà rapidement développé, le nombre d'entreprises le distribuant ayant augmenté de 317% en 2007 et de 118% en 2008, pour atteindre le chiffre de 12 300 entreprises en 2008, dont 70 % comptent moins de 50 salariés. Au total, environ 280 M€ ont été distribués sous forme de Cesu en 2008.

Le développement du Cesu préfinancé et en particulier son adoption par les grandes entreprises passe par des mesures de simplification et d'assouplissement.

#### Comment ?

- 1- Donner à tout bénéficiaire de Cesu préfinancé le droit de payer par ce titre les dépenses de ses ascendants**  
Une forte demande existe de la part des familles pour une meilleure prise en charge de leurs proches ne résidant pas sous le même toit, notamment pour leurs ascendants pour lesquels l'aide à domicile doit être mobilisée lorsque les personnes concernées deviennent dépendantes.
- 2- Permettre aux entreprises d'accorder des Cesu à leur clientèle dans le cadre de promotions commerciales**  
Il s'agit de mettre en place des Cesu équivalents à des chèques cadeaux mais fléchés sur les prestations de services à la personne. Les émetteurs soulignent le potentiel important de développement de cette utilisation nouvelle qui aurait un impact significatif sur le développement de l'activité et de l'emploi dans le secteur.
- 3- Permettre aux assureurs d'indemniser les tiers victimes qui le souhaitent sous forme de Cesu**  
Actuellement, les assureurs peuvent accompagner leurs assurés victimes d'un accident ou d'un problème de santé en les indemnisant sous forme de Cesu (et en leur proposant en parallèle une gamme de services pouvant être rémunérés avec ces Cesu). La loi leur interdit d'en faire de même pour des tiers victimes. Il est proposé de leur ouvrir cette possibilité – sous réserve, bien entendu, de l'accord de la personne indemnisée.
- 4- Supprimer la rémunération relative au remboursement des Cesu, versée par les crèches publiques aux émetteurs**  
En supprimant cette commission, les crèches municipales accepteront plus aisément le Cesu. Cette mesure permet ainsi de lever un frein à la solvabilisation de la garde d'enfant pour les familles dont l'employeur co-finance des Cesu.

**5- Mettre en œuvre dans le cadre du Cesu APA/PCH un mécanisme de tiers payant** permettant aux départements de payer à l'Acoss les cotisations sociales correspondant aux salaires effectivement versés par le bénéficiaire.

Actuellement, les départements qui utilisent le Cesu préfinancé comme moyen de paiement, rémunèrent au moyen du Cesu et effectuent un virement sur le compte du bénéficiaire pour s'acquitter de la part des cotisations sociales qu'ils prennent en charge. L'Urssaf, en l'espèce le CNCESU (centre national du Cesu) prélève la totalité des cotisations sociales dues auprès du bénéficiaire de l'APA.

Le dispositif du tiers payant permettra à l'ACOSS d'appeler directement auprès des départements la part des cotisations sociales qu'ils doivent au titre de l'APA (lorsque le bénéficiaire de l'APA choisit de recourir directement à un salarié) et le reste du montant des cotisations auprès du bénéficiaire APA. Ce dispositif permettra aux départements de ne payer que la part des cotisations sociales correspondant aux salaires effectivement versés par le bénéficiaire APA.

Pour que ce dispositif de tiers payant puisse se mettre en place, il faut qu'il y ait un échange de données automatisé entre le CNCESU et chaque Conseil général, ce qui nécessite des adaptations du système d'information du CNCESU et des systèmes d'information des conseils généraux. L'ACOSS, la CNSA et l'ANSP signeront une convention dont l'objectif est de permettre la liaison entre les différents systèmes d'information :

- l'ACOSS se chargera de faire évoluer le système d'information du CNCESU,
- la CNSA et l'ANSP financeront les services d'un prestataire qui réalisera le cahier des charges des fonctionnalités à développer dans les systèmes d'information des départements et accompagnera les premiers départements dans cette articulation avec le CNCESU.

**6- Favoriser l'encaissement bancaire pour les personnes morales (entreprises et associations prestataires)**

L'encaissement du Cesu en banque est réalisé depuis l'été 2006 pour les personnes physiques (salariés de particuliers employeurs) ; cet encaissement sera possible pour les personnes morales (entreprises et associations prestataires). Ce dispositif complétera les solutions d'encaissement semi-dématérialisé et totalement dématérialisé. L'effet de volume consécutif à sa mise en œuvre sera de nature à réduire significativement les coûts bancaires d'encaissement.

La mise en œuvre sera réalisée dans le cadre d'une négociation d'ensemble sur le modèle économique des émetteurs, entre les émetteurs, l'ANSP, les prestataires et les banques.

**7- Permettre le paiement en Cesu des centres de loisirs sans hébergement**

Les crèches, haltes garderies, jardins d'enfants et garderies périscolaires peuvent déjà être payés en Cesu. Il sera possible de payer également grâce au Cesu les centres aérés et les centres de loisirs sans hébergement.

## Mesure 10

### Inciter les départements à verser sous forme de Cesu les prestations APA\* et PCH\*

#### Pourquoi ?

La hausse des salaires entraînée par la professionnalisation a des répercussions directes sur le coût des services, qui nécessiteraient une augmentation des tarifs horaires pratiqués et des tarifs horaires pris en charge par l'APA et la prestation de compensation du handicap (PCH). Ce défaut de financement constitue un frein majeur à la professionnalisation des salariés.

Par ailleurs, les départements sont peu enclins à effectuer un contrôle de l'effectivité de l'aide accordée via l'APA ou la PCH, car cela nécessite des moyens de gestion importants et est mal vécu par les bénéficiaires des prestations.

Le Cesu préfinancé utilisé comme moyen de paiement de l'APA et de la PCH permet de garantir la bonne fin de l'utilisation des sommes versées, sans obliger les départements à un contrôle d'effectivité intrusif dans la vie des personnes. Les Cesu non utilisés par les bénéficiaires sont remboursés au financeur. Il ressort des chiffres communiqués par les départements qui ont utilisé ce moyen de paiement en 2007, que les recettes ainsi dégagées correspondent à un pourcentage susceptible d'atteindre 5 à 10% du montant des allocations versées.

#### Comment ?

- 1- Convention cadre nationale signée entre le Ministre chargé de l'emploi, le Ministre chargé de la solidarité, l'Assemblée des Départements de France (ADF) et les grandes associations (UNA\*, ADMR\*...).
- 2- Déclinaison locale par des conventions tripartites signées entre les départements, les réseaux associatifs et l'Agence nationale des services à la personne.
- 3- Autorisation du tiers payant pour le paiement des cotisations sociales (cf. mesure 9).

L'objectif est d'atteindre dans les départements mettant en place cette mesure un **montant d'économies d'au moins 5% du montant des allocations versées.**

- \*APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie
- \*PCH : Prestation de Compensation du Handicap
- \*UNA : Union Nationale de l'Aide, des soins et services au Domicile
- \*ADMR : Aide à Domicile en Milieu Rural

## Mesure 11

### Simplifier les règles pour l'accès des prestataires aux services à la personne

#### Pourquoi ?

Le développement des services à la personne sera favorisé par la levée des obstacles qui perdurent au développement d'acteurs sur le secteur.

#### Comment ?

- 1- **Supprimer la condition d'offre globale pour 6 des 21 activités de services à la personne** (livraison de courses et de repas à domicile, collecte et livraison à domicile de linge repassé, aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement, conduite du véhicule de personne dépendante...). La condition d'offre globale impose « que la prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités agréées effectuées à domicile ». Ainsi, un prestataire ne peut livrer des courses ou repas à domicile d'une personne dépendante que s'il propose également d'autres prestations. La suppression de cette condition d'offre globale permettra de lever un obstacle au développement d'acteurs sur de nouveaux marchés.
- 2- **Simplifier la procédure d'agrément simple** en centralisant la déclaration, qui fait aujourd'hui l'objet de différences de traitement qui n'ont pas lieu d'être. L'agrément simple a essentiellement une fonction d'identification des prestataires pour bénéficier des avantages sociaux et fiscaux. Il est proposé d'instaurer dès 2010 une procédure déclarative plus simple et plus efficace, notamment en ligne, dans le cadre d'un groupe de travail piloté par l'Agence nationale des services à la personne.
- 3- **Créer un groupe de travail réunissant l'Etat et les acteurs sur la condition d'activité exclusive**, en vertu de laquelle un prestataire de services à la personne ne peut pas exercer une activité dans un autre domaine, et qui pourrait être appelée à évoluer dans le cadre de la transposition de la directive Services. Les moyens de mettre en œuvre cette transposition dans des conditions garantissant le développement de l'emploi dans les services à la personne seront étudiés.

**Plan 2 de développement des services à la personne**  
**24 mars 2009**

## SERVICES A LA PERSONNE

### ANNEXES

- **Modalités de mise en œuvre des mesures du plan 2**
- **Pour tout savoir sur les services à la personne**
- **Le bilan du plan 1 de développement des services à la personne**
- **Glossaire**

## Modalités de mise en œuvre des mesures du plan 2

Mesure	Modalités de mise en œuvre
<p><b>Mesure 1 :</b> Verser en 2009 dans le cadre du plan de relance 300 M€ en chèques emploi à domicile financés par l'Etat à des publics ciblés (familles, personnes âgées bénéficiaires de l'APA). Pôle Emploi disposera en outre d'une enveloppe de 50 M€ pour des demandeurs d'emploi ayant des enfants à charge et reprenant un emploi ou une formation.</p>	<p>Parution du décret et signature du marché avec les émetteurs en avril 2009. Envoi des chèques en juin pour les bénéficiaires APA, CMG et AEEH. Envoi des chèques de juin à décembre pour les demandeurs d'emploi.</p>
<p><b>Mesure 2 :</b> Etendre le périmètre des services bénéficiant des avantages fiscaux à l'assistance informatique à distance, au soutien scolaire en mini groupes dans les ZUS, à l'aide aux aidants familiaux, à l'audit éco-habitat et à la prévention des accidents de la vie courante au domicile.</p>	<p>Parution des décrets et circulaires d'ici l'été 2009, sauf pour la mesure sur le soutien scolaire dans les ZUS qui requiert un texte de loi.</p>
<p><b>Mesure 3 :</b> Mettre en œuvre le projet « internet pour tous ».</p>	<p>Pilotage par l'ANSP, en lien avec les Secrétariats d'Etat chargés de l'Emploi et de l'Economie Numérique, pour lancement à la rentrée 2009</p>
<p><b>Mesure 4 :</b> Renforcer l'offre de services de Pôle Emploi dans les services à la personne.</p>	<p>Mise en œuvre par Pôle Emploi Signature de la convention FEPEM-Pôle Emploi avant le 1<sup>er</sup> juillet 2009</p>
<p><b>Mesure 5 :</b> Mieux accompagner les créateurs d'entreprise dans les services à la personne.</p>	<p>Partenariat avec les réseaux accompagnateurs, pour mise en œuvre fin 2009-début 2010</p>
<p><b>Mesure 6 :</b> Inciter les acteurs à développer les actions de formation des salariés.</p>	<p>Partenariat entre l'Etat, les OPCA, les partenaires sociaux et les acteurs du secteur</p>
<p><b>Mesure 7 :</b> Promouvoir la structuration de l'emploi direct et la professionnalisation en expérimentant la création de « centres de ressources ».</p>	<p>Mise en œuvre dès 2009 en lien avec les acteurs, notamment la FEPEM</p>
<p><b>Mesure 8 :</b> Mettre en place un baromètre de la qualité de l'emploi dans les services à la personne.</p>	<p>Mise en œuvre par l'ANSP en septembre 2009</p>

<p><b>Mesure 9</b> : Développer le CESU préfinancé :</p> <p>permettre aux bénéficiaires de Cesu préfinancé de payer les dépenses de leurs ascendants,</p> <p>permettre aux entreprises d'accorder des Cesu à leur clientèle dans le cadre de promotions commerciales,</p> <p>permettre aux assureurs d'indemniser les tiers victimes sous forme de Cesu,</p> <p>supprimer les frais d'encaissement du Cesu préfinancé pour les crèches publiques,</p> <p>mettre en place le tiers payant dans le cadre du Cesu APA/Prestation de Compensation du Handicap (PCH) versé par les départements</p> <p>rendre possible l'encaissement bancaire par les personnes morales,</p> <p>permettre le paiement en Cesu des centres de loisirs sans hébergement.</p>	<p>Texte de loi avant fin 2009</p> <p>Texte de loi avant fin 2009</p> <p>Texte de loi avant fin 2009</p> <p>Décret d'ici l'été 2009</p> <p>Travail conjoint ACOSS / départements / ANSP - Mise en œuvre avant fin 2010</p> <p>Négociation avec les émetteurs, les prestataires et les banques. Mise en œuvre en 2010</p> <p>Mise en œuvre immédiate</p>
<p><b>Mesure 10</b> : Inciter les départements à utiliser le Cesu préfinancé pour le versement de leurs prestations sociales (APA et PCH).</p>	<p>Convention cadre nationale en 2009 entre le Ministre chargé de l'emploi, le Ministre chargé de la solidarité, l'ADF et les associations. Déclinaison par des conventions tripartites signées en 2009 et 2010 entre les départements, les réseaux associatifs et l'ANSP</p>
<p><b>Mesure 11</b> : Simplifier les règles pour l'accès des prestataires aux services à la personne :</p> <p>supprimer la condition d'offre globale,</p> <p>simplifier la procédure d'agrément simple</p>	<p>Mise en œuvre par décret d'ici fin 2009</p> <p>Mise en œuvre en 2010</p>
<p>En outre, un groupe de travail réunissant l'Etat et les acteurs sera créé pour partager les analyses juridiques relatives à l'impact de la transposition de la Directive Services sur la condition d'activité exclusive et, le cas échéant, étudier les moyens de mettre en œuvre cette transposition dans des conditions garantissant le développement de l'emploi</p>	<p>Lancement du groupe de travail en avril 2009</p>



## Pour tout savoir sur les services à la personne

- **Les services à la personne, c'est un éventail de services qui contribuent au bien-être de tous, à domicile**
- En libérant de certaines tâches du quotidien, les services à la personne dégagent du temps au profit de la famille et des loisirs.
- C'est aussi une solution sécurisante d'accompagnement des proches : enfants, parents âgés, dépendants ou handicapés.
- C'est enfin un bon moyen d'équilibrer vie de famille et vie professionnelle.

### Des services pour tous

Enfants, jeunes actifs, parents ou seniors, les services à la personne vous accompagnent à tous les moments de votre vie.

➤ **Les services de la vie quotidienne**

Entretien de la maison et du jardin, livraison des courses, préparation / livraison de repas, petit bricolage, surveillance du domicile, etc.

➤ **Les services à la famille**

Garde d'enfants, soutien scolaire, cours d'arts plastiques, de musique, de gymnastique [...], assistance informatique et Internet, etc.

➤ **Les services aux personnes âgées et dépendantes**

Assistance aux personnes âgées et / ou handicapées, mise en beauté, accompagnement dans les déplacements (courses, démarches administratives...), etc.

- **Les services à la personne sont en plein développement et répondent à des évolutions à long terme de la société française**
  - **Des évolutions sociales**, avec la nécessité de développer des emplois diversifiés et non délocalisables.
  - **Des évolutions démographiques**, avec un regain de la natalité qui crée de forts besoins en matière de garde des jeunes enfants ; et avec un vieillissement de la population, qui nécessite des mesures de grande ampleur portant sur l'assistance et l'accompagnement du grand âge.
  - **Des évolutions des priorités sociales**, avec les enjeux du développement durable, auxquels les services à la personne peuvent apporter une contribution décisive.
  - **Des évolutions des mentalités** avec la recherche grandissante d'une meilleure qualité de la vie.
- **Les services à la personne permettent à leurs utilisateurs de bénéficier d'avantages fiscaux (sous la forme d'une réduction ou d'un crédit d'impôt) représentant 50 % des sommes versées**



■ **Les services à la personne peuvent être réglés par des Chèques emploi service universel (Cesu), bancaire ou préfinancé**

- **Le Cesu bancaire**, que l'on se procure auprès de sa banque ou directement auprès du Centre national du Cesu (<http://www.cesu.urssaf.fr>) qui permet, en ne remplissant qu'un seul document, à la fois de rémunérer le salarié à domicile et de remplir les formalités sociales.
- **Le Cesu préfinancé**, est, comme un titre restaurant, d'un montant prédéfini, financé totalement ou en partie par les entreprises, les comités d'entreprise, les employeurs publics pour leur personnel, les collectivités territoriales, les organismes sociaux, les caisses de retraite, les organismes de prévoyance et d'action sociale, etc.

■ **L'Agence nationale des services à la personne (ANSP) :**

Etablissement public administratif chargé du développement des services à la personne, l'ANSP assume des missions multiples :

- Coordonner l'action publique dans ce domaine
- Favoriser la promotion et la qualité des services ainsi que l'émergence de nouveaux services
- Soutenir et coordonner les initiatives en lien avec l'ensemble des partenaires concernés
- Assurer un rôle d'observatoire statistique
- Impulser la négociation collective
- Assurer le développement du Cesu
- Apporter l'information adaptée à la diversité des demandes

## Le bilan du Plan 1 de développement des services à la personne

L'objectif ambitieux du premier Plan de développement des services à la personne était de doubler la croissance du secteur.

En trois ans, de 2006 à 2008, les résultats obtenus sont majeurs :

- Les services à la personne ont permis la création, chaque année, de 100 000 emplois de proximité non délocalisables.
- En 2008, le secteur compte désormais plus de 2 millions de salariés. 7 salariés sur 10 travaillent chez les particuliers employeurs dont le nombre atteint 2 millions en 2008. La part des salariés travaillant dans les entreprises, associations et établissements publics est en constante augmentation.
- Malgré une conjoncture difficile, ils seront encore créateurs d'emplois en 2009 car le besoin reste important pour ces emplois qui contribuent à l'amélioration de la vie quotidienne.
- A la fin 2008, le chiffre d'affaires du secteur s'élève à 15,6 milliards d'euros.
- Trois ménages sur quatre qui font appel à des services à la personne utilisent le Cesu bancaire, qui est devenu un mode de paiement plébiscité.
- 16 000 organismes de services à la personne sont agréés.

## Glossaire

### Agrément

C'est une autorisation délivrée par le préfet de département qui permet à un organisme d'exercer une ou plusieurs activités de services à la personne au domicile des particuliers. Il existe deux formes d'agrément, l'agrément simple et l'agrément qualité.

### Agrément simple

L'agrément simple est une autorisation délivrée par le préfet de département du siège social de l'organisme ; il est facultatif, mais son obtention permet d'ouvrir droit, au bénéfice des organismes et de leurs clients ou usagers, à des avantages fiscaux et sociaux.

### Agrément qualité

L'agrément qualité est une déclinaison de l'agrément simple, pour lequel l'exigence de qualité est renforcée en raison de la fragilité des publics auxquels sont délivrées les prestations de services. L'agrément qualité est lié au respect de critères définis dans un cahier des charges auquel les organismes demandeurs doivent se conformer strictement.

### Bénéficiaire

Personne qui bénéficie de Cesu préfinancés et rémunère des services à la personne avec ce moyen de paiement.

### Certification

Procédure au terme de laquelle un organisme agréé est reconnu comme répondant à un cahier des charges relatif à la qualité de son organisation et/ou de sa production. Un organisme agréé certifié fait l'objet d'un ré agrément automatique.

### Cesu préfinancé

Ce titre de paiement, d'une valeur définie, sert à rémunérer un salarié employé directement ou à payer les prestations de services fournies par une entreprise ou une association agréée. Les titres sont attribués au bénéficiaire par un organisme qui participe à leur financement (employeur, CCAS, organisme social, collectivité, etc.).

### Condition d'offre globale

La condition d'offre globale impose que la prestation de service soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités agréées effectuées à domicile.

### Condition d'activité exclusive

Le prestataire de services à la personne ne peut pas exercer une activité dans un autre domaine.

### **Emploi direct**

Le particulier employeur effectue les démarches de recrutement, établit le contrat de travail, effectue le paiement du salaire et envoie le volet social (déclaration et paiement des charges sociales) au Centre national du Cesu ou au Centre national Pajemploi (pour la garde d'enfants).

### **Mandataire**

L'entreprise ou association mandataire est chargée (mandatée) par le bénéficiaire du service de procéder au recrutement du salarié intervenant et d'effectuer la gestion administrative du dossier. Le bénéficiaire du service est l'employeur et à ce titre, il est responsable du paiement du salaire et des cotisations sociales.

### **Organisme agréé**

Entreprise, association ou établissement public délivrant des services à la personne et ayant obtenu un agrément auprès du préfet.

### **Organisme mandataire**

Organisme agréé agissant pour le compte des particuliers employeurs, en matière de gestion administrative des salariés.

### **Organisme prestataire**

Organisme agréé fournissant des prestations facturées de services à la personne.

### **Particulier employeur**

Particulier qui conclut un contrat de travail avec un salarié dans le cadre des services à la personne. Il peut bénéficier de Cesu préfinancés avec lesquels il rémunère un intervenant salarié.

### **Prestataire**

L'entreprise ou association prestataire fournit et facture globalement une prestation au bénéficiaire du service. L'intervenant qui effectue le service est salarié de la structure prestataire. L'entreprise ou l'association est responsable du service rendu auprès des particuliers.