

## **L'économie des services à la personne et l'analyse du marché**

### **Plan de la formation**

#### **I. L'économie des services à la personne**

- I-1 Cadrage chiffré
- I-2 Le champ des services à la personne
- I-3 Les évolutions économiques et réglementaires
- I-4 Les caractéristiques du produit et du marché

#### **II Analyse et positionnement stratégique sur le marché**

- II-1 Les champs à investiguer dans l'étude de marché
- II-2 Le positionnement courant des différents acteurs
- II-3 Quel positionnement stratégique adopter ?
- II-4 Analyse SWOT

Compléments :

- Fiche technique sur le CESU
- Rapports et sites internet
- La lettre de l'ANSP, mars 2007

## II L'économie des services à la personne

### **I-1 Cadrage chiffré**

Différentes sources co-existent, la plus ancienne et probablement la plus fiable est celle de la DARES (Ministère de la cohésion sociale) mais elle présente des chiffres qui datent de 2 ans avant sa parution. Plus récemment d'autres études ont été commandées pour évaluer le marché au national. Des différences significatives existent d'une étude à l'autre, principalement parce qu'elles ne retiennent pas exactement le même champ.

### DARES (chiffres 2004)

#### Volume d'heures des services à la personne en 2004 en France

Type d'organisation du service	Volume d'heures en milliers	% du volume d'heures total
Prestataire	149 000	23%
Mandataire	100 200	15%
Emploi direct	400 800	62%
Total	650 000	100%

Source : DARES

#### *Evolution 2003-2004 :*

- + 4% heures
- + 5% emplois, près d'un million en 2004, 1,260 millions avec assistantes maternelles
  
- 1,7 millions de particuliers employeurs
- Environ 75% de temps partiel
- 90% femmes
- 2/3 salariées ont 50 ans et +
- 15% ont moins de 30 ans

### BIPE (missionné par l'ANSP) (Chiffres 2005-2006)

- 11 milliards d'€ de CA en 2005 contre 6 milliards d'euros en 1996
- 1,8 million de salariés en 2006
- 145 000 emplois créés en 2006
  
- 11 000 structures agréées fin 2006 (14000 fin 2007)
  - 51% des structures sont des associations (70% en 2003)
  - 90% des services concernant la garde d'enfants, le ménage et l'aide à domicile
- les salariés travaillent en moyenne 15 heures par semaine
- CESU : plus de 12 millions d'€ ont été émis en 2006 par les banques, contre 84 millions d'€ préfinancés par les entreprises ou les collectivités publiques

L'objectif du plan Borloo est la création de 500 000 emplois en 3 ans

- En 2006 : 144 000 emplois ont été créés
- En 2007 : 222 000 emplois devraient être créés

109 264 offres d'emploi dans le secteur des services à la personne enregistrées par l'ANPE en 2006 :

- Entretien de la maison : 21 692
- Intervenants à domicile : 45 066
- Garde d'enfants : 42 506

### **Etude Ineum Consulting-Essec**

12,64 milliards d'€ de CA en 2006  
Soit +11% de croissance entre 2005 et 2006

Dont

- + 6% Aide à domicile aux personnes âgées 5,91 Mds d'€
- + 15% soutien scolaire : 2,21 M€
- + 12% services ménagers : 2,31 M€
- +11% esthétique et bricolage : 1,14 M€
- + 10% gardes d'enfants : 1,07 M€

### **Potentiel (différentes sources)**

2/3 français + 25 ans ouverts à l'idée de consommer SAP  
+ 6 Mds d'€ besoins non satisfaits (soit croissance de 50%) pour atteindre 18 milliards d'€ CA en 2010

## **I-2 Le champ des services à la personne**

### **La liste des services à la personne retenue par le décret du 29 décembre 2005**

1. Entretien de la maison et travaux ménagers ;
2. Petits travaux de jardinage ;
3. Prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains" ;
4. Garde d'enfant à domicile ;
5. Soutien scolaire et cours à domicile ;
6. Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
7. Livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
8. Collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
9. Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
10. Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété ;
11. Garde-malade, à l'exclusion des soins ;
12. Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile ;

13. Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
14. Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
15. Livraison de courses à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
16. Assistance informatique et internet à domicile ;
17. Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes ;
18. Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
19. Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire ;
20. Assistance administrative à domicile.

+ nouveaux services 2007 (voir lettre ANSP)

### **I-3 Les évolutions économiques et règlementaires**

#### *3 phases de régulation*

#### **1. La régulation tutélaire : secteur de l'aide à domicile (années 1950-1980)**

- Politique sociale en direction personnes fragiles : travailleuses familiales, aide ménagère, Allocation compensatrice pour tierce personne (ACTP),
- Financement socialisé
- Quasi-tutelle de l'Etat sur l'offre

=> Modèle de service public

#### **2. La dérégulation : secteur des emplois familiaux (années 1980-1990)**

- Politique de l'emploi : tous publics
- Financement par réductions fiscales : réductions d'impôts et de cotisations sociales (personnes âgées de + 70 ans, Allocation pour garde d'enfants à domicile),
- Simplifications administratives pour l'emploi direct : Chèque-emploi-service

=> Modèle d'emploi direct

#### **3. La régulation concurrentielle subventionnée : des emplois familiaux aux services à la personne (depuis milieu des années 1990)**

- Élargissement de la gamme des services
- Harmonisation du traitement social et fiscal des différentes formes d'offre : ouverture de l'agrément aux entreprises, TVA réduite à 5,5%, extension des réductions de charges aux organismes employeurs
- Régime d'agrément, puis processus de certification de l'offre
- Nouvelles mesures de solvabilisation (Titre-emploi-service, Allocation Personnalisée à l'Autonomie, Prestation d'accueil du jeune enfant, Prestation compensatrice du handicap)

#### ***Principales dispositions du Plan Borloo***

- Nouvel élargissement de la gamme des services

- Le CESU : bancaire et préfinancé
  - Nouveaux allègements fiscaux : pour les entreprises : crédit d'impôts et exonération de cotisations sociales pour les sommes versées à leurs salariés, crédit d'impôts (depuis 2007) pour les particuliers.
  - Les grandes enseignes : 13 actuellement créées, d'autres en gestation
- => Modèle de libre choix + structuration par les enseignes

## **I-4 Les caractéristiques du produit et du marché**

### Le secteur d'activité

Processus de marchandisation (mise sur le marché) depuis :

- la sphère domestique
- le secteur administré

D'où :

- des représentations encore marquées par l'action sociale et par le travail domestique,
- une progression de la concurrence et du secteur privé
- un secteur à la fois économique et social

### Une offre plurielle

- Le travail non déclaré
- L'emploi direct
- L'offre publique
- L'offre associative
- L'offre des entreprises

+ la concurrence avec l'autoproduction

D'où :

- un secteur morcelé
- l'importance de dispositifs d'intermédiations

### La demande

- en augmentation régulière sous l'influence de 3 facteurs : vieillissement de la population, augmentation du taux d'activité féminin, distanciation des liens familiaux
- les obstacles à son expression : le coût des services, l'existence d'une offre de qualité

### Le service

- la proximité géographique et relationnelle
- le cœur du service : le travail
- l'importance de la relation de service

### Les prix

L'élasticité-prix : services particulièrement sensibles au prix

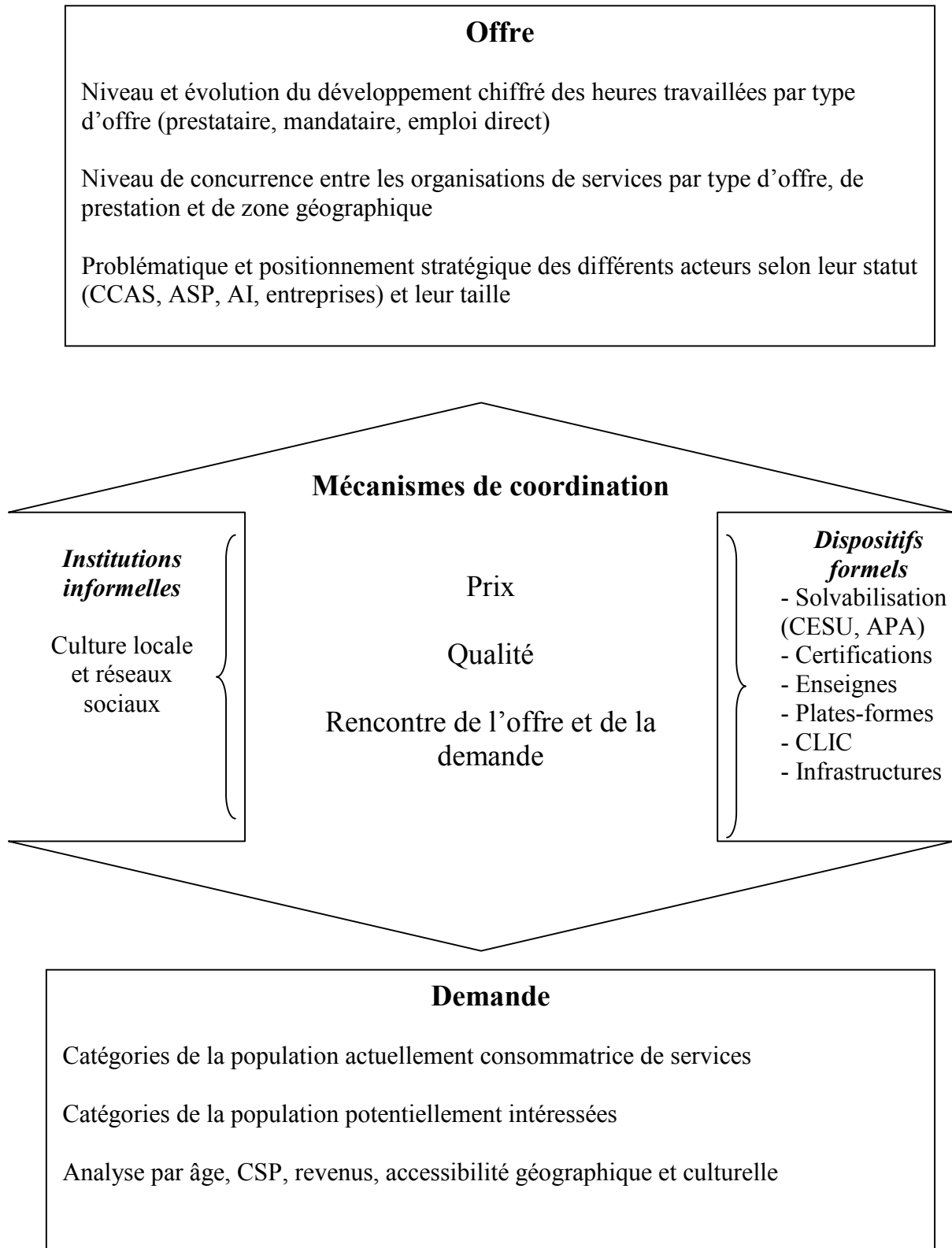
### La qualité

Qualité et confiance

Les certifications qualité

## II Analyse et positionnement stratégique sur le marché

### II-1 Les champs à investiguer dans l'étude de marché



## II-2 Le positionnement courant des différents acteurs

Principaux types de structures	Position d'activité	Enjeux	Comportement
<b>Grandes associations qualité</b>	Sur personnes fragiles	Maintien durable de position dominante	Consolidation de l'activité traditionnelle + veille sur les nouveaux services
<b>Associations intermédiaires</b>	Relativement peu diversifié : essentiellement ménage et jardinage	Adaptation au nouveau contexte Passerelles vers ASP	Consolidation + développement activité sur territoire
<b>CCAS</b>	Sur personne fragiles	Mission de service public	Action sociale
<b>Entreprises agréées qualité</b>	Diversifié	Conquête de nouvelles positions	Développement par des services diversifiés, fidélisation de la main d'œuvre et de la clientèle
<b>Entreprises agréées simple</b>	+ ou - diversifié	Conquête de nouvelles positions	Développement quantitatif de services
<b>Entreprises individuelles agréées simple</b>	Diversifié	Création et consolidation de son propre emploi	Développement de son volume d'activité personnel

## II-3 Quel positionnement stratégique adopter ?

**a) Le choix des prestations et de la clientèle:** le multi-services et la polyvalence / le segment de marché

Fondements stratégie multi-services :

- Etre capable de prendre en charge un ensemble de besoins de la vie quotidienne
- Vendre de la qualité de vie et non des prestations techniques.
- Proposer des services tout au long du cycle de vie

**Exemple d'argumentaire pour faire financer le CESU par les entreprises**

- Intégrer le CESU aux politiques de Gestion de Ressources Humaines : qualité de vie, motivation et fidélisation des salariés
- des avantages fiscaux intéressants : crédit d'impôts et exonérations de cotisations sociales

- Participer au développement économique et à la création d'emplois locaux

b) La fidélisation des salariés

c) Le rapport qualité - prix

d) La certification qualité

e) le rattachement à une enseigne

f) les partenariats territoriaux

**Les enseignes : partenariats et positionnement**

<b>Enseignes</b>	<b>Statut</b>	<b>Public visé</b>	<b>Fonction remplie</b>
<b>Accor</b> <i>Accor services, Europe assistance</i>	Privé	Ts publics Salariés d'(E)	Emetteur de CESU Distributeur
<b>France domicile</b> <i>Mutualité Française, UNA, UNCCAS</i>	Public / économie sociale	Ts publics	Producteur + Distributeur (pas émetteur de CESU)
<b>Personia</b> <i>ADMR, Crédit Mutuel, AG2R</i>	Economie sociale	Ts publics	Producteur+ Distributeur (pas émetteur de CESU)
<b>Fourmi verte</b> <i>Familles rurales, Groupama, MSA</i>	Economie sociale	Ts publics	Producteur + Distributeur + Format°
<b>Maison du particulier employeur</b> <i>FEPEM, IRCEM, IFEF</i>	Privé	Ts publics	Distributeur + Formation (pas émetteur de CESU)
<b>Domiserve</b> Axa, Dexia	Privé	Ciblé clients	Emetteur de CESU Distributeur
<b>La Poste</b> <i>Génius</i>	Public	Ts publics sur abonnement + services publics	Distributeur Emetteur de CESU Producteur
<b>CNP (assurance)</b>	Privé	Ts publics sur abonnement	Distributeur
<b>Serena</b> Caisse d'épargne, MACIF, MAIF	Economie sociale	Réservé client	Distributeur Emetteur de CESU
<b>Sodexho</b>	Privé	Réservé client	Distributeur Emetteur de CESU (Pass Emploi Service)
<b>Groupe Assisteo</b>	Privé	Ts publics	Distributeur + Producteur Emetteur de CESU



<b>A domicile Services</b> <i>A domicile, Domplus</i>	Economie sociale / Privé	Ts publics	Producteur Distributeur
<b>A +</b> <i>Academia, Adhap services, Domaliance, Maisonning</i>	Privé	Ts publics	Distributeur

### Pour en savoir plus :

#### Rapports et sites internet

- AGENCE NATIONALE DES SERVICES A LA PERSONNE, *Feuille de route de la Professionnalisation*, 13 décembre (2006).
- CENTRE D'ANALYSE STRATEGIQUE, *Personnes âgées dépendantes : bâtir le scénario du libre choix*, Second rapport de la mission Prospective des équipements et services pour les personnes âgées dépendantes, conduite par Stéphane Le Bouler, 2006.
- CONSEIL ECONOMIQUE ET SOCIAL, *Le développement des services à la personne*, Rapport présenté par Yves Verollet, janvier (2007). [www.conseil-economique-et-social.fr/](http://www.conseil-economique-et-social.fr/)
- COMMISSARIAT GENERAL DU PLAN, *Développer l'offre de services à la personne*, Cahier n°4, mai (2005). [www.plan.gouv.fr/publications](http://www.plan.gouv.fr/publications)
- DARES, *Les emplois familiaux en 2004, un secteur en forte croissance*, Collection premières infos - premières synthèses, mai (2006).
- DARES, *Le secteur des emplois familiaux en 2003, la croissance de l'activité se poursuit*, Collection premières infos - premières synthèses, mars (2005).
- DRESS : étude prospective des emplois dans l'aide à domicile pour les personnes âgées, Marc-Antoine Estrade, décembre 2007, Centre d'Analyse Stratégique
- MINISTERE DE L'EMPLOI, DU TRAVAIL ET DE LA COHESION SOCIALE, Mission de développement des services à la personne, *Plan de développement des services à la personne*, février (2005).
- OBSERVATOIRE DES CAISSES D'EPARGNE, *Services à la personne, modes de vie, modes d'emploi*, (2006).

#### Sites Internet :

[www.insee.fr](http://www.insee.fr)

[www.ircem.fr](http://www.ircem.fr)

[www.cei.fr](http://www.cei.fr)

[www.sesp.asso.fr](http://www.sesp.asso.fr) site du syndicat des entreprises de services à la personne

[www.servicessalapersonne.gouv.fr](http://www.servicessalapersonne.gouv.fr) : site de l'agence nationale des services à la personne (ANSP) sur lequel on trouve la liste des délégués territoriaux de l'agence, celle des structures agréées, département par département et le texte intégral des nouveaux textes réglementaires.

[www.chez-vous.com](http://www.chez-vous.com) (le portail incontournable sur les opérateurs de services à la personne)

[www.fepem.fr](http://www.fepem.fr) : le site de la Fédération du particulier employeur (qui couvre aujourd'hui 76% du marché des services à la personne).

les sites officiels du gouvernement, ([www.personnes-agees.gouv.fr](http://www.personnes-agees.gouv.fr), [www.famille.gouv.fr](http://www.famille.gouv.fr), [www.handicap.gouv.fr](http://www.handicap.gouv.fr), [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr), [www.social.gouv.fr](http://www.social.gouv.fr), [www.travail.gouv.fr](http://www.travail.gouv.fr), [www.ville.gouv.fr](http://www.ville.gouv.fr), etc).

[www.uniopss.asso.fr](http://www.uniopss.asso.fr) (Union associative disposant d'une base de données et d'études sur le secteur)

[www.creation-entreprise.insee.fr](http://www.creation-entreprise.insee.fr) . Outil de documentation statistique de l'INSEE pour les créateurs de services aux particuliers ou de services de proximité ou les futurs artisans (informations payantes sur mesure).

A lire : LE PARTICULIER n°998 de février 2006, pages 60 à 69 : présentation du dispositif légal

A lire impérativement LE LIVRE : « Réussir sa création d'entreprise de services à la personne » par J.P. Vimont (270 pages) en vente à l'ISERP : 25 € ([www.iserp.fr](http://www.iserp.fr))

A étudier soigneusement LE DIAPORAMA d'une étude très complète avec des données chiffrées réalisée par l'observatoire des services à la personne du groupe Caisse d'Epargne (consultable dans la rubrique communiqué de presse du 30 mars 2006 du site du groupe ([http://www.groupe.caisse-epargne.com/cpp/101/fra/blob/pdf\\_diap\\_060330\\_obs\\_2006\\_ci\\_060329191141.pdf](http://www.groupe.caisse-epargne.com/cpp/101/fra/blob/pdf_diap_060330_obs_2006_ci_060329191141.pdf)))

A consulter sur le site de l'APCE, l'agence pour la création d'entreprises, diverses études à la rubrique « informations sectorielles » dont les résultats d'un sondage réalisé par l'IFOP en janvier 2005 pour Réseau+

([http://www.apce.com/index.php?n=1&rubrique\\_id=500000000&type\\_page=IH&init=1&rech\\_predicat=239&simple=&contenu\\_id=165924&tpl\\_id=135&simple=#165924](http://www.apce.com/index.php?n=1&rubrique_id=500000000&type_page=IH&init=1&rech_predicat=239&simple=&contenu_id=165924&tpl_id=135&simple=#165924)). Voir aussi les fiches sectorielles en vente à l'APCE qui sont très bien faites dont celle sur les services à la personne et les services de proximité.

A lire l'étude réalisée par « Mercer management consulting group » en octobre 2005 en ligne, sur le site du journal « Les échos » et intitulée « services domestiques à l'horizon 2010 » : [www.lesechos.fr/info/medias/200064368.pdf](http://www.lesechos.fr/info/medias/200064368.pdf)

Site Internet de la [CCIP](http://www.ccip.fr), rubrique Infoereg, mot clé : « services à la personne », un site très complet pour le créateur d'ESP

Etude réalisée par Précepta (groupe Xerfi) publiée en juillet 2006, téléchargeable sur Internet. Prix : 1560€ HT [www.precepta.fr](http://www.precepta.fr) ou [www.xerfi.com](http://www.xerfi.com) .C'est une compilation et une synthèse d'études précédentes.

A consulter la Direction Départementale des impôts pour avoir des informations sur les revenus des habitants par zone géographique et par tranche.

A lire le numéro spécial de la revue du crédit Agricole, « Horizons Bancaires » n°330 de septembre 2006 consacré aux services à la personne.

Pour les diagnostics territoriaux, il existe en général des observatoires économiques départementaux ou régionaux, souvent rattachés aux Conseils Généraux ou Régionaux, accessibles en ligne.

Deux autres livres , un sorti récemment et l'autre à paraître, de Jean-Noël Lesellier

- «Les services à la personne, comment ça marche ? » (316 pages) publié en novembre 2007 chez Wolters – Kluwer, préfacé par F.Fillon, Premier Ministre.
- « Emplois et Formations dans les services à la personne » (254 pages) publié en novembre 2008 chez Wolters – Kluwer..

## **Textes législatifs et réglementaires :**

### **(consultables sur les sites : Journal officiel, Légifrance et de l'ANSP)**

---

Lettre du ministre des affaires sociales aux préfets datée du 30 Mai 1997 sur les services d'aide à la mobilité (ref AP/AP/Transage) concernant le cumul ou le non cumul de la réglementation des transports et celle des services à la personne.

Loi 2005-706 (J.O. du 28 juin 2005) notamment l'article 6 sur les assistants maternels et les organismes de garde d'enfants.

Loi n° 2005-841 sur les services à la personne (J.O. du 27/7/2005), refondant et rénovant les textes antérieurs.

Ordonnance n° 2005-1092 (J.O. du 2/9/2005), voir l'article 10 sur les établissements accueillant des enfants de moins de 6 ans.

Décret n° 2005-1281 (J.O. du 15/10/2005) sur l'agence nationale des services à la personne.

Décret n° 2005-1360 (J.O. du 4/11/2005) sur le C.E.S.U.

Décret n° 2005-1384 (J.O. du 8/11/2005) sur les agréments.

Décret n° 2005-1401 (J.O. du 14/11/2005) sur l'aide financière versée aux salariés par l'entreprise et/ou le C.E.

Ordonnance n° 2005-1477 (J.O. du 2/12/2005), notamment l'article 4 § II et III sur le droit d'option entre autorisation ou agrément et l'article 7 sur les tarifs pour les organismes ne bénéficiant pas d'un financement de la Sécurité Sociale.

Arrêté ministériel du 24 novembre (J.O. du 8/12/2005) sur le cahier des charges de l'agrément « qualité ».

Décret n° 2005-1698 (J.O. du 30/12/2005) sur la liste des activités rentrant dans le champ des agréments.

Décret n° 2006-25 (J.O. du 11/01/2006) sur la limite et les montants d'exonération des cotisations patronales de S.S.

Circulaire ministérielle pour l'application de la nouvelle réglementation des agréments, datée du 11 janvier 2006. consultable sur le site [www.cohésionsociale.gouv.fr](http://www.cohésionsociale.gouv.fr) (rubrique « dossiers » puis « services à la personne ») ou [www.servicessalapersonne.gouv.fr](http://www.servicessalapersonne.gouv.fr)

Circulaire DGAS/SD2C/2006/27 du 19 janvier 2006 sur la mise en œuvre du droit d'option

Circulaire n°2006-055 du 29 mars 2006 de l'ACOSS sur les exonérations de charges sociales patronales de SS.

Instruction fiscale n° 89 du 30 mai 2006 sur la TVA à 5.5% à lire au BOI (bulletin officiel des impôts) 3C-6-06

Circulaire ACOSS complémentaire n° 2006-087 du 3 août 2006

Décret n°2006-912 du 24 juillet 2006 ( J.O. du 25 juillet 2006) sur l'incidence de la certification sur l'obligation d'évaluation des organismes ayant opté pour le régime de l'agrément.

Plan Létard sur les métiers de la grande dépendance , février 2008

## **Norme et certifications :**

---

La norme française « services à la personne au domicile » (NF X50-056) est en vente auprès de l'AFNOR à La Plaine Saint Denis (93). Le règlement de certification « QUALICERT » peut être demandé auprès de SGS/ Qualicert à Cachan ou par leur site Internet ou encore

consulté et téléchargé sur le site Internet du SESP. Le règlement « NF services » est en vente auprès d'AFAQ-AFNOR à Bagnaux (92).

## Le CESU : mode d'emploi et finalités

Mis en place par la loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, le Chèque Emploi Service Universel (CESU) résulte de la fusion de deux instruments pré-existants : le Chèque-emploi-service instauré en 1993 et le Titre-emploi-service institué en 1996. De ce fait, le CESU se décline en deux versions : le CESU bancaire remplaçant le Chèque-emploi-service, le CESU préfinancé se substituant au Titre-emploi-service.

L'objet du CESU bancaire est de simplifier les formalités d'embauche de salariés par des particuliers pour réaliser des services à la personne. A cet effet, il fait office de contrat de travail, de fiche de paye et ouvre droit à l'ensemble des avantages liés aux services à la personne :

- réduction d'impôt sur le revenu de 50% des sommes versées pour un plafond de dépenses variant de 12 000 € à 20 000 € selon la présence de personne dépendantes ou handicapées au foyer fiscal,
- dégrèvement de cotisations sociales pour les personnes âgées de plus de 70 ans, dépendantes ou handicapées,
- prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE) versée par la Caisse d'allocations familiales
- crédit d'impôt instauré par une loi du 5 mars 2007, qui rentrera prochainement en vigueur pour les ménages actifs ou à la recherche d'un emploi, dans les mêmes taux et plafonds que la réduction d'impôt.

Concrètement, le particulier employeur paie l'employé avec un CESU bancaire issu d'un chéquier retiré dans une banque. L'employé peut encaisser le CESU bancaire comme n'importe quel chèque bancaire ou postal. De son côté, l'employeur envoie au Centre National du CESU le volet social accompagnant le chèque. Le CNCESU retourne à l'employeur une attestation fiscale justifiant l'ouverture à réduction d'impôts, le débite des cotisations sociales dues et envoie au salarié une attestation d'emploi. Le CESU bancaire ne fait office de contrat de travail que pour les emplois n'excédant pas 8 heures de travail par semaine, au-delà, un contrat de travail en bonne et due forme doit être établi. D'un point de vue quantitatif, le CESU bancaire continue sa progression et a rémunéré près de 2,3 milliards d'euros de salaires en 2006, soit une augmentation de plus de 40% depuis 2003 (source ACOSS).

Le CESU préfinancé est un support de paiement, émis par un des six organismes habilités (Natixis, Sodexho, Domiserve, Chèque domicile, Accor services et La Banque Postale). Il permet à un particulier, avec l'aide d'un tiers payeur, de régler une prestation de service fournie par une structure agréée au titre des services à la personne ou, et c'est une des nouveautés par rapport au titre-emploi-service, de rémunérer une assistante maternelle agréée, une crèche ou une halte-garderie, ou même d'employer directement un particulier pour réaliser des services à la personne. Le principe est semblable à celui d'un chèque-restaurant : les tiers payeurs acquièrent les titres et les vendent aux particuliers à un prix inférieur à leur valeur faciale.

Trois catégories de cofinanceurs de CESU sont prévues :

- les employeurs souhaitant aider leurs salariés à concilier vie professionnelle et vie familiale : entreprises, comités d'entreprises, travailleurs indépendants, administrations ou collectivités locales ;
- les organismes versant des prestations d'aide sociale à des ayants-droits : collectivités locales (par exemple les Conseils généraux peuvent verser l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie sous forme de CESU), organismes sociaux, de santé et de sécurité sociale ou établissements publics ;

- les mutuelles et caisses de retraite finançant des prestations de services à la personne pour leurs adhérents.

La loi de 2005 instaure également des incitations financières pour que les entreprises financent du CESU :

- les sommes versées aux salariés ne sont pas soumises aux cotisations sociales tant que ces aides n'excèdent pas 1830 € par an et par salarié ;
- les entreprises bénéficient d'un crédit d'impôt s'élevant à 25% des sommes versées et plafonné à 500 000 € par an ;
- les sommes versées sont déductibles de l'impôt sur les sociétés.

Ces trois avantages cumulés font que le financement de 100 € de pouvoir d'achat d'un salarié sous forme de CESU ne coûte in fine que 40 € à l'entreprise. Un effet de levier tout à fait intéressant qui, accompagné de la promotion médiatique du CESU, a permis de multiplier le montant ainsi préfinancé par plus de quatre par rapport au temps du titre-emploi-service, pour atteindre près de 85 millions d'euros en 2006 (source CNCESU). Ce montant reste toutefois loin du potentiel escompté car les entreprises ne se sont encore qu'insuffisamment saisies de cet instrument tant il appelle des changements culturels et budgétaires importants. D'où la campagne de sensibilisation des entreprises orchestrée par l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP), relayée dans les départements par ses délégués territoriaux. Arguments avancés : outre les avantages fiscaux, financer le CESU permet de faciliter la vie des salariés, d'attirer et de fidéliser les meilleurs d'entre eux, tout en participant à la création d'emplois locaux.

Au fond, l'idée sur laquelle repose le CESU correspond au constat fait depuis 1991 et les premières mesures en faveur des emplois familiaux, à savoir que le développement des services à la personne se heurte à deux problèmes : un coût trop élevé et la complexité administrative de l'emploi direct d'un particulier par un autre. Du coup, sans instrument de solvabilisation et de simplification, c'est le travail non déclaré qui se développe.

Il reste toutefois un autre obstacle au développement quantitatif et surtout qualitatif du secteur : celui de sa structuration et de sa professionnalisation. Pour cela, l'ANSP souhaite s'appuyer sur des grandes enseignes distributrices de services et en a agréé treize à cet effet. Ces enseignes fonctionnent comme des centres d'appel et redirigent la demande vers un prestataire au préalable référencé par l'enseigne. Mais, en dehors de celles qui comptent parmi leurs fondateurs des grands réseaux de prestataires de services à la personne, les enseignes restent encore loin du terrain et de ce fait, peu à même d'en porter la professionnalisation. D'autres initiatives sont préconisées dans la feuille de route issue des assises de la professionnalisation organisées par l'ANSP : favoriser la négociation collective, améliorer les conditions et les temps de travail, valoriser les métiers, clarifier et accroître l'offre de formation initiale, développer la formation tout au long de la vie. Il convient d'ajouter à cela la nécessité du développement de compétences au sein des structures d'offres, en particulier en GRH, en ingénierie et en développement. D'où la nécessité de former aussi les encadrants et les dirigeants de structures. Car les CESU, dont on peut se féliciter de l'essor et souhaiter la montée en puissance, seront pleinement utiles s'ils permettent à leurs détenteurs de s'offrir des services de qualité, correspondants à leurs besoins et présents sur tout le territoire.

Pour en savoir plus :

[www.servicessalapersonne.gouv.fr](http://www.servicessalapersonne.gouv.fr)

[www.cesu.ursaff.com](http://www.cesu.ursaff.com)