



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

services à la personne

Question écrite n° 1187

Texte de la question

M. Jean-François Lamour attire l'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales et de la solidarité sur l'évolution des emplois et des entreprises de service à la personne. Alors que la chambre de commerce et d'industrie de Paris a publié un rapport sur ce domaine mettant en avant non seulement l'importance mais également les nombreux problèmes rencontrés par cette branche du secteur de l'emploi, de multiples propositions d'adaptation et de modernisation de ces services sont présentées par des organismes spécialisés. Au-delà des questions afférentes aux modalités administratives liées à la vie de l'entreprise, les relations entre ces professionnels et le grand public restent au demeurant à développer. Tout d'abord, il apparaît que nos concitoyens n'ont qu'une vision parcellaire de l'existence et du champ d'action de ce secteur. A cette carence d'information s'ajoute également une attractivité souvent grevée par une fragmentation des emplois proposés. En outre, la question de la place des services à la personne est, pour notre tissu social, un atout majeur. Son développement et sa pérennisation sont, pour nos concitoyens, une question essentielle pour leur quotidien. Le 15^e arrondissement de Paris est un secteur sociologique et géographique tout à fait remarquable sur ces questions puisque de nombreux acteurs économiques et sociaux attendent un signe fort des pouvoirs publics pour être porteurs de ces évolutions, a fortiori dans les secteurs de la santé et de l'aide sociale. C'est la raison pour laquelle il souhaiterait connaître les mesures et les perspectives que le Gouvernement entend prendre dans ce domaine pour qu'un tel secteur demeure un outil moderne et pérenne. - Question transmise à Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi.

Texte de la réponse

La loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005, relative au développement des services à la personne, et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, a créé l'Agence nationale des services à la personne (ANSP), afin de mettre en oeuvre le plan de développement des services à la personne. Le décret n° 2005-1281 du 14 octobre 2005 a précisé les missions de l'agence : développement du chèque emploi service universel (CESU), promotion et évaluation de la qualité de services rendus aux personnes, information sur les règles relatives à ce secteur, rôle d'observatoire statistique et évolution de l'emploi, promotion de la négociation collective avec l'ensemble des partenaires sociaux. Afin de poursuivre l'ensemble de ces missions, l'agence met particulièrement l'accent sur une logique partenariale, interministérielle, et locale, d'où le partenariat avec le monde associatif et de l'entreprise notamment. Les objectifs stratégiques de l'agence, ainsi que les plans d'action concertée avec les administrations de l'État, ont fait l'objet d'un contrat d'objectifs et de moyens signé en mai 2007 avec l'État. Après dix-huit mois de fonctionnement, un bilan positif peut être dressé. S'agissant, tout d'abord, du développement de l'offre de services, l'ANSP a mis en oeuvre une politique de soutien au développement de l'offre de services, reposant sur l'accompagnement à l'émergence de nouveaux acteurs (aide à la création d'entreprises, aide aux associations, coopératives, régies de quartiers, etc.) ; l'organisation nationale de la distribution, par un soutien au démarrage apporté aux enseignes nationales de services à la personne ; la définition et la mise en oeuvre d'une stratégie partenariale avec des acteurs tels que, par exemple, la Caisse des dépôts et consignations, pour développer l'offre globale de services et aider à la structuration des

territoires, l'assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie pour, notamment, promouvoir le CESU et appuyer les porteurs de projet de services à la personne, ou encore les réseaux d'aides à la création d'entreprise. S'agissant ensuite de la promotion du CESU, un bilan positif peut être dressé au titre de l'année 2006, 1,5 million de particuliers employeurs utilisent le CESU bancaire ; chaque mois, près de 600 000 salariés à domicile sont déclarés au centre national du CESU pour 20 millions d'heures travaillées ; plus de 260 millions d'heures de travail au total ont été déclarées pour 2006 (contre 241 millions en 2005 et 225 millions en 2004) ; environ 3 000 entreprises et comités d'entreprise diffusent des CESU préfinancés à leurs salariés ; 6,3 millions de CESU préfinancés ont été émis, pour une valeur totale de 84,5 millions d'euros, soit 13,42 euros de valeur faciale moyenne (presque le double de l'encours du titre emploi service en 2005). Enfin, l'évolution observée au cours des six premiers mois de l'année 2007 est tout à fait rassurante pour les perspectives de développement du CESU préfinancé : l'encours des CESU émis a doublé (95 millions d'euros sur le premier semestre) ; 25 000 entreprises cofinancent et diffusent le CESU ; la valeur faciale moyenne du CESU a augmenté de 5 % (14,20 euros). S'agissant du soutien à la professionnalisation du secteur des services à la personne, un travail d'analyse de l'existant a débuté dès janvier 2006. Afin d'organiser les modalités de mise en oeuvre d'actions en matière de professionnalisation, l'ensemble des acteurs de la formation, les organismes collecteurs paritaires agréés, les régions, mais également l'ensemble des opérateurs de services à la personne, se sont réunis lors d'assises de la professionnalisation, interrégionales dans un premier temps, associant les acteurs dans leur diversité. Ces assises locales ont débouché sur une réunion nationale à Paris le 13 décembre 2006. Ainsi, s'appuyant sur les travaux régionaux, une « feuille de route » partagée a pu être établie, préconisant un certain nombre de mesures concrètes, ainsi que les actions à engager dans les deux ans à venir. Parmi ces préconisations, on peut citer l'engagement des partenaires sociaux à discuter des améliorations à apporter aux garanties collectives (conditions de travail, organisation du travail, paritarisme, etc.) par des accords de branche. Il convient également de souligner les engagements de l'ANSP, en lien avec les directions départementales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, en matière de production de données statistiques visant à améliorer la connaissance du secteur et de ses évolutions, ainsi qu'en matière de réflexions à engager sur les pratiques du secteur des services à la personne (suivi médical, interventions en binômes, mise en place de groupes d'analyse et d'échange sur les pratiques professionnelles, etc.). Des actions de valorisation de l'image des métiers de services à la personne seront mises en oeuvre, afin de renforcer l'attractivité de ces métiers (développement de l'information sur les métiers, favoriser l'orientation vers les formations initiales, mise en place d'une campagne nationale de communication en septembre 2007). S'agissant de la création d'emplois et de l'activité du secteur, on constate un effet d'accélération en 2006, se traduisant par la création de 116 000 nouveaux emplois, soit une multiplication par trois du rythme de la création enregistré avant l'entrée en vigueur des nouveaux dispositifs du plan de développement. Par ailleurs, la valeur ajoutée du secteur en 2006 est évaluée à 12,3 milliards d'euros, soit une augmentation de 11,8 % entre 2005 et 2006. Enfin, l'ANSP a lancé, en 2006, des campagnes de communication (radio, presse, télévision), afin de promouvoir l'utilisation des services ainsi que les métiers de ce secteur, mais également le recours au CESU. En septembre 2007, une nouvelle campagne ciblant le grand public a été lancée, afin de rappeler la diversité des services à la personne.

Données clés

Auteur : [M. Jean-François Lamour](#)

Circonscription : Paris (13^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1187

Rubrique : Services

Ministère interrogé : Travail, relations sociales et solidarité

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 juillet 2007, page 4978

Réponse publiée le : 30 octobre 2007, page 6722