

Branche professionnelle  
des entreprises de

*Services* À LA PERSONNE



## ÉTUDE DE LA BRANCHE DES ENTREPRISES DE SERVICES À LA PERSONNE

Édition 2017  
Focus sur les évolutions  
réglementaires



RECRUTER ET FORMER POUR DES MÉTIERS QUI ONT DU SENS



Identifier les facteurs  
d'évolution



• Analyser leurs impacts



• Sécuriser les parcours  
professionnels



# SOMMAIRE

## LES SERVICES À LA PERSONNE

### OBJECTIFS & MOYENS EMPLOYÉS

p. 3



### ETAT DES LIEUX

Un secteur dynamique et une Branche professionnelle ambitieuse qui évoluent et se développent

p. 5



### ÉVOLUTIONS DU SECTEUR ET IMPACTS

Des créations d'emplois, un besoin fort en recrutement et des actions en cours sur l'attractivité des métiers

p. 15



### FOCUS SUR LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

Un cadre réglementaire qui s'est structuré et qui continue d'évoluer

p. 28



### FOCUS SUR LES IMPACTS RÉGLEMENTAIRES

Des entreprises particulièrement sensibles aux évolutions réglementaires transverses comme spécifiques

p. 51



### PRATIQUES ET BESOINS EN FORMATION

Un investissement fort sur la formation des salarié-e-s, axe privilégié de développement et de fidélisation

p. 58



### PISTES D' ACTIONS POUR LA BRANCHE

Des orientations identifiées pour soutenir l'essor socio-économique de la Branche

p. 71





# OBJECTIFS ET MOYENS DE L'ÉTUDE



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# OBJECTIFS DE L'ÉTUDE ET MOYENS EMPLOYÉS

Une première étude nationale sur la Branche des ESAP\*

## PÉRIMÈTRE

La présente étude réalisée en 2017 porte sur les entreprises et les salarié-e-s couvert-e-s par la Convention Collective Nationale (IDCC 3127) des entreprises de services à la personne, dont les principaux codes NAF sont l'Aide à domicile (8810A) et les autres services personnels (9609Z).

## OBJECTIFS

Alors que le **secteur est en pleine mutation** (tertiarisation de l'économie, vieillissement de la population, travail des femmes, évolution des modes de consommation, des politiques publiques françaises et européennes, transition numérique, etc.) **et encore en phase de structuration, la Branche des services à la personne a souhaité réaliser une étude afin de :**

1

**Présenter la Branche** (IDCC, codes NAF, effectifs entreprises et salarié-e-s, types d'activité exercées, modalités d'intervention...) en identifiant bien les différents profils d'acteurs

2

**Analyser les facteurs d'évolution** qui ont transformé, transforment et transformeront la Branche à court / moyen terme et étudier tout **particulièrement les aspects réglementaires**

3

**Evaluer les évolutions en cours et à venir** dans le secteur et leurs **impacts sur les emplois, les compétences et les besoins en formation**

4

**Elaborer des propositions d'actions** permettant notamment d'adapter la formation continue aux besoins de la Branche

5

**Communiquer sur la Branche**, ses enjeux et ses opportunités en matière d'emploi

## MOYENS

 **Une trentaine d'entretiens avec des professionnel-le-s du secteur**

 **Une analyse documentaire large**

- Plus de 60 publications ont été étudiées sur le contexte et les facteurs d'évolution à l'œuvre
- La statistique publique disponible a été exploitée (INSEE DADS, DARES NOVA...)
- Une revue de presse quotidienne a été mise en place durant 6 mois

 **Une enquête en ligne large**

- Près de 450 dirigeant-e-s ont participé (sur 1880 interrogées, soit 24% de répondants)
- Plus de 200 salarié-e-s ont participé

 **Le soutien du Comité de Pilotage de l'étude**

- La Branche professionnelle a été représentée paritairement par ses organisations syndicales (CFDT Services, CFTC, CGT, FNECS, FO) et patronales (Fédésap, FESP) et soutenue par les équipes d'AGEFOS PME

## LIVRABLES



**Un rapport complet comprenant :**

- ✓ Un **panorama actualisé de la Branche**
- ✓ Les principaux **facteurs d'évolution** de la Branche, avec un zoom spécifique sur **le facteur réglementaire**
- ✓ **L'analyse des impacts** sur les métiers et les compétences
- ✓ **L'évaluation des pratiques et besoins en formation continue**



**Un rapport de synthèse** reprenant les différents points abordés dans le rapport complet d'étude



**Des préconisations** sur les contenus, les modalités et les publics cibles des formations à améliorer ou à développer pour répondre aux facteurs d'évolution (réglementaires ou non) de la Branche



**Des supports de communication** rassemblant les informations clés à destination d'un public plus large

\*Entreprise de Services à la Personne



## ETAT DES LIEUX

Un secteur dynamique et une Branche professionnelle ambitieuse qui évoluent et se développent



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



## ETAT DES LIEUX

1 – Le secteur des services à la personne

2 – La Branche des entreprises de services à la personne



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# LES SERVICES À LA PERSONNE

## 1 SECTEUR, 3 BRANCHES

Un secteur qui regroupe 3 Branches et 26 activités



Cette étude porte sur la question des **services à la personne**, c'est-à-dire des **prestations de services** fournies **directement au domicile de l'utilisateur** ou à partir/à destination de son domicile. La clientèle est exclusivement composée de particuliers. Les services à la personne regroupent **26 activités** et se structurent autour de **quatre modalités** d'intervention et de **trois régimes juridiques** encadrant le secteur. **La présente étude porte**, au sein de ce large secteur des services à la personne, **sur la Branche des entreprises de services à la personne**.

### Un secteur des services à la personne regroupant 3 branches professionnelles

Le **secteur privé des services à la personne** regroupe l'ensemble des structures privées ayant pour activité principale la fourniture de « services à la personne ». Ce secteur **rassemble trois branches professionnelles**, ayant chacune une convention collective distincte, c'est-à-dire trois ensembles d'acteurs économiques : les **salarié-e-s du particulier employeur**, les **associations** de services à la personne et les **entreprises** de services à la personne.

**La Branche des entreprises de services à la personne sur laquelle porte cette étude représente donc un segment de ce secteur.**

### Un secteur qui s'organise autour de 26 activités recensées par l'administration

Listées par le décret n°2016-1895 du 28 décembre 2016, elles se répartissent en fonction **du caractère vulnérable ou non des usagers**. Les personnes considérées comme vulnérables sont les enfants de moins de 3 ans, les personnes handicapées ou souffrant de pathologies chroniques et les personnes âgées dépendantes.

Secteur privé des services à la personne (SAP)



#### Les services pour personnes vulnérables

- Garde d'enfants de moins de 3 ans à leur domicile
- Accompagnement des enfants de moins de 3 ans en dehors de leur domicile
- Assistance dans les actes quotidiens ou aide à l'insertion sociale aux personnes âgées et aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques
- Conduite du véhicule des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives
- Accompagnement des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques, dans leurs déplacements en dehors de leur domicile

#### Les services pour tout type de personnes

- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Petits travaux de jardinage
- Garde d'enfants de plus de 3 ans à domicile
- Accompagnement des enfants de plus de 3 ans en dehors de leur domicile
- Soutien scolaire à domicile
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes
- Livraison de repas à domicile
- Assistance informatique à domicile
- Soins et promenades pour les personnes dépendantes
- Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire
- Assistance administrative à domicile
- Téléassistance et visio-assistance
- Interprète en langue des signes
- Conduite du véhicule personnel au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives des personnes pour les personnes qui ont besoin de manière temporaire
- Accompagnement des personnes qui ont besoin temporairement d'une aide personnelle dans leurs déplacements hors de leur domicile
- Assistance aux personnes qui ont besoin temporairement d'une aide personnelle à leur domicile,
- Coordination et délivrance des services mentionnés ci-dessus.



# PRÉSENTATION DU SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE

Un secteur structuré, mais complexe, qui diversifie ses activités

## Un secteur qui se diversifie

Les principales activités du secteur des **services à la personne** sont : **l'assistance aux personnes âgées** (50,4% en 2015) **les travaux ménagers** (26%) ainsi que l'assistance aux personnes handicapées (7,6%) et la garde d'enfants (4,6%).

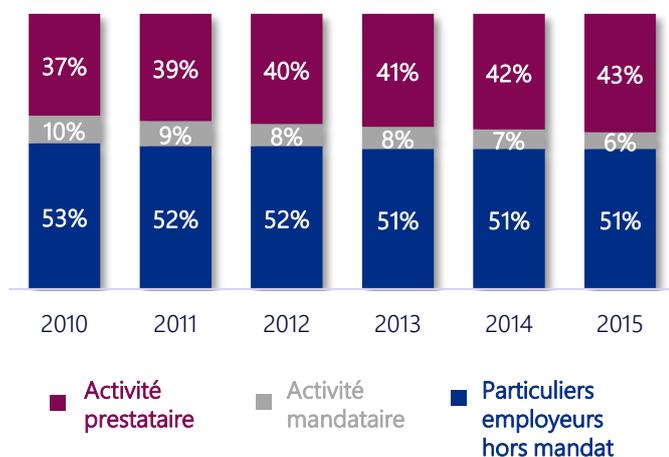
Le secteur se caractérise par ailleurs par une **diversification des activités**. **L'assistance aux personnes handicapées** ainsi que **les petits travaux de jardinage et de bricolage** ont vu leur activité doubler entre 2010 et 2015. Ils représentent en 2015 respectivement 7% et 4% du secteur.

La **garde d'enfants et leur accompagnement** reste une activité importante dans le secteur et représente 5% de l'ensemble des heures de service rémunérées.

\* Les autres activités correspondent à la collecte/livraison de linge repassé ; livraison de courses ; maintenance, vigilance et entretien du domicile ; garde malade ; aide mobilité ; conduite de véhicule personnel ; accompagnement des personnes âgées et handicapées ; aide famille fragilisée ; soins esthétiques pour personnes dépendantes ; garde d'animaux pour personnes dépendantes ; interprète en langues des signes ; assistance informatique et assistance administrative.

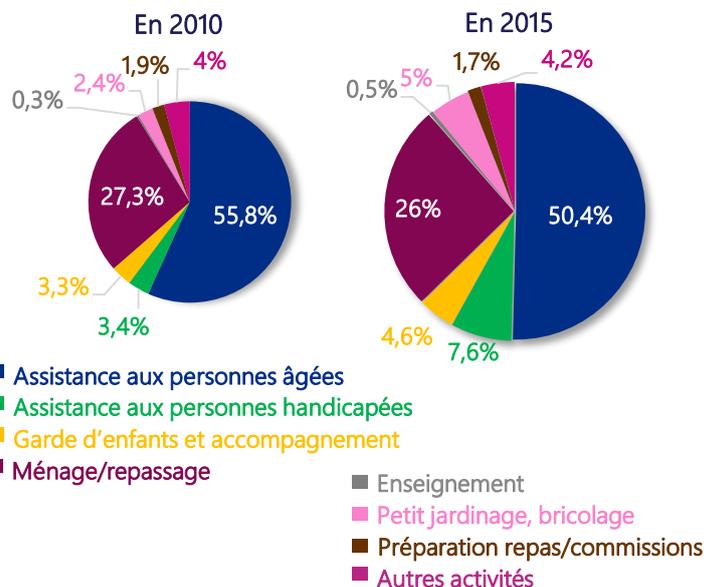
## Part des heures rémunérées dans le secteur par modalité d'intervention entre 2010 et 2015

Source DARES



## Répartition des activités du secteur

Source DARES en % d'heures rémunérées



## Une activité qui se structure autour de quatre modalités d'intervention

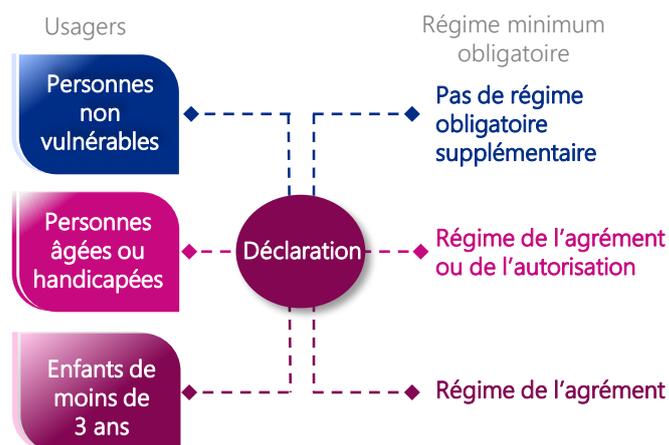
- **Prestataire** : modèle salarial classique, l'entreprise ou l'association emploie des salarié-e-s intervenant auprès des personnes
- **Mandataire** : une entreprise ou une association fait l'intermédiaire entre l'intervenant à domicile et le particulier (*formalités administratives, déclarations sociales et fiscales...*). Le particulier devient alors l'employeur
- **Particulier employeur** : le particulier est l'employeur direct de son / sa salarié-e à domicile
- **Mise à disposition / délégataire** : l'intervenant-e est salarié-e d'une structure qui l'affecte auprès d'une personne. Les responsabilités relatives aux conditions de travail sont partagées entre l'employeur et le client

Alors que le mode majoritaire de recours aux services à la personne reste aujourd'hui le modèle du particulier-employeur, **le mode prestataire se développe fortement**. Entre 2010 et 2015 le nombre d'heures rémunérées sous forme prestataire a augmenté de 6,5%.

## Des activités encadrées par trois régimes réglementaires

Les activités de services à la personne répondent à un cadre législatif et réglementaire particulier. Les services à la personne sont régis par :

- **l'agrément**
- **l'autorisation**
- **la déclaration** (*facultative, elle ouvre néanmoins le droit à des avantages fiscaux et peut être cumulée avec l'agrément et l'autorisation*).





# UN SECTEUR EN FORTE CROISSANCE...

...tout particulièrement soutenu par le dynamisme des entreprises

## CHIFFRES CLÉS DU SECTEUR



### 1,3 million de professionnel-le-s créant 1% des richesses

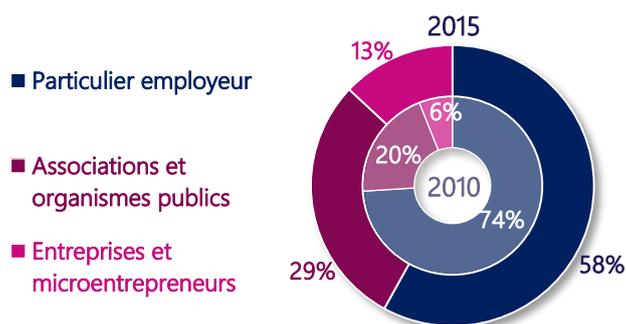
Le secteur des services à la personne représente au global **1,3% de la richesse créée** en France et emploie **5% de la population active**.

Ce sont plus de **36 000 organismes** qui dédient leur activité aux services à la personne.

Les associations, les organismes publics, les entreprises et les salarié-e-s employé-e-s directement par les particuliers ont réalisé plus de **883 millions d'heures de services en 2015**.

### Répartition de l'emploi dans le secteur par type d'employeur

Sources DGE, NOVA, DARES  
en nombre d'heures rémunérées en 2010 et 2015



### Une prépondérance du modèle du particulier employeur mais un poids croissant des entreprises

Le secteur des services à la personne se caractérise encore par la **prépondérance du modèle du particulier employeur** qui représente **58% des employeurs du secteur**, même si cette prépondérance tend à diminuer.

Ce sont plus spécifiquement les particuliers employeurs hors mandat qui sont majoritaires. Ils ont ainsi rémunéré **438 millions d'heures de service en 2015** soit près de 51% du volume d'heures rémunérées en services à la personne.

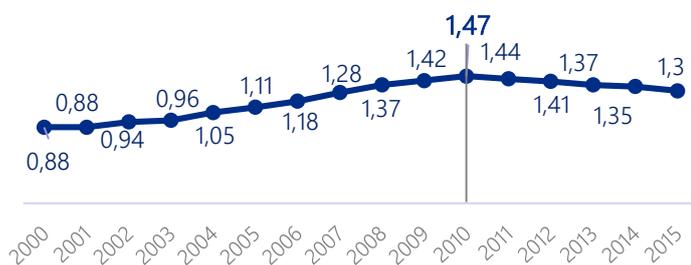
### Un secteur qui s'est fortement développé malgré des difficultés récentes

Le secteur des services à la personne, très impacté par l'évolution du pouvoir d'achat et de la solidarité nationale, connaît des **difficultés depuis 2010**. Alors qu'il a connu un développement important dans les années 2000, le secteur a connu un recul progressif.

Après un pic en 2010, **le nombre de salarié-e-s du secteur des services à la personne a baissé de 10% en 5 ans** de même le **nombre d'heures rémunérées de service a diminué de près de 5%** sur la même période. Cette tendance est essentiellement due à la diminution de l'emploi dans les associations et à la baisse de l'emploi direct.

#### Evolution du nombre de salarié-e-s du secteur

Source DARES en millions



#### Evolution du nombre d'heures rémunérées du secteur

Source DARES en millions





# UN SECTEUR DÉPENDANT DE LA DEMANDE...

... et des entreprises

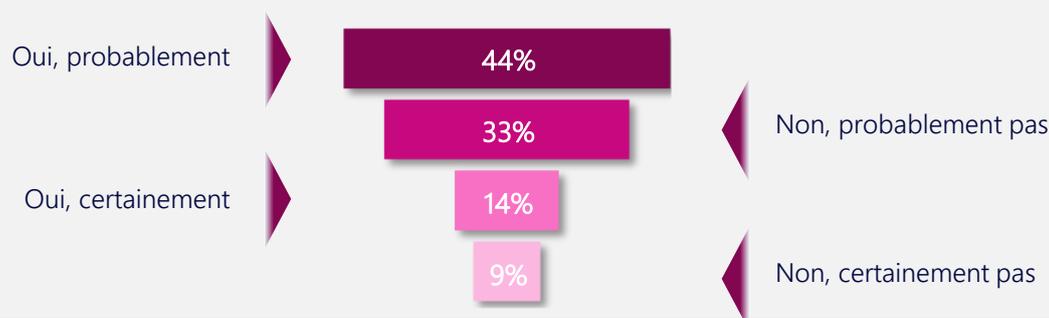
## La demande : un secteur fortement dépendant de la demande

La demande en services à la personne varie fortement (ampleur) et rapidement (élasticité) en fonction de l'évolution du prix des prestations, du pouvoir d'achat des particuliers, des incitations fiscales et des aides publiques accordées. Elle reste donc très dépendante de la conjoncture économique et politique. Les plans publics de solidarité nationale soutenant les publics vulnérables sont ainsi cruciaux dans le recours aux services à la personne. Les services destinés à tout type de personnes (tels que l'entretien de la maison, les petits travaux de jardinage ou encore le soutien scolaire à domicile) sont les plus affectés par cette volatilité de la demande.

En parallèle, l'activité des services à la personne est aussi fortement liée à la fiscalité relative au coût du travail. Les marges des entreprises restent faibles et se fondent en grande partie sur le niveau du coût du travail. Toute évolution de l'environnement fiscal des entreprises a donc un impact important.

Par ailleurs, malgré plusieurs mesures visant à faciliter le recours à ces services pour les consommateurs, les services à la personne ne sont pas toujours perçus comme très accessibles par les Français.

*Si le prix du service rendu à votre domicile augmentait de 10%, continueriez-vous à avoir recours à ces services ?*



Chiffres Ifop, 2012

## L'offre : un secteur soutenu par le dynamisme des entreprises prestataires

Alors que le domaine des services à la personne connaît une baisse d'activité, le secteur privé se singularise par son dynamisme.

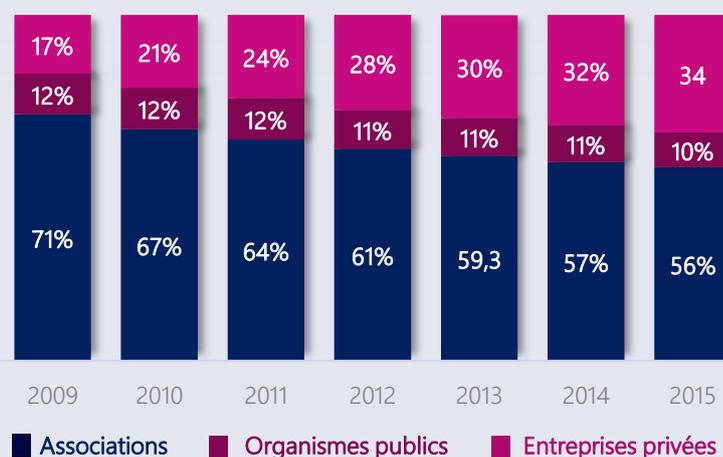
Le poids des entreprises dans le secteur ne cesse de croître, passant de 17% de l'ensemble des organismes prestataires en 2009 à 34% en 2015. En effet, entre 2010 et 2015, le nombre d'entreprises prestataires a cru de 6%.

Alors que le nombre d'heures rémunérées diminuait de 5% entre 2010 et 2015 dans l'ensemble du secteur des services à la personne, il augmentait de 50% sur la même période dans les entreprises de services à la personne.

Aujourd'hui, on remarque donc que le dynamisme du secteur repose fortement sur les entreprises prestataires.

### Evolution de la part d'heures rémunérées des types d'organismes prestataires en %

Source DARES





## ETAT DES LIEUX

1 – Le secteur des entreprises de services à la personne

2 – La Branche des entreprises de services à la personne



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# LA BRANCHE DES ENTREPRISES DE SERVICES À LA PERSONNE

Des créations d'emplois sur l'ensemble du territoire national

## CHIFFRES CLÉS DE LA BRANCHE



Plus de **150 000** salarié-e-s\*



**4 190** entreprises

Source Bilan ESAP 2017,



**56 000** salarié-e-s en équivalent temps plein

Source Bilan ESAP 2017



**90%** de femmes

Source Bilan ESAP 2015



Évolution des effectifs salarié-e-s 2015 – 2016

**+ 4,5 %**

Source ACOSS

\*109 354 salarié-e-s dénombrés dans la représentativité patronale au 31/12/2014, soit plus de 122 000 en 2017 d'après les évolutions Acooss constatées par code APE de la branche sur la période récente. La représentativité ayant été calculée sur un panel de 2 317 entreprises avec salarié-e-s contre 4 190 cotisants à Agefos PME pour la Branche, l'effectif réel est bien supérieur.

## Une Branche de plus de 4 000 entreprises et 150 000 salarié-e-s

La Branche des entreprises de services à la personne représente près de 4 200 entreprises.

Elle regroupe plus de 150 000 salarié-e-s dont 122 090 représenté-e-s par les fédérations professionnelles (en poste principal ou secondaire dans la Branche).

Par ailleurs, la Branche rassemble des métiers extrêmement féminisés : plus de 9 salarié-e-s sur 10 sont des femmes.

## Évolution des effectifs salarié-e-s couverts

Source arrêt de représentativité, Acooss et traitement Kyu LAB



2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017

## Une Branche dynamique structurée autour des PME

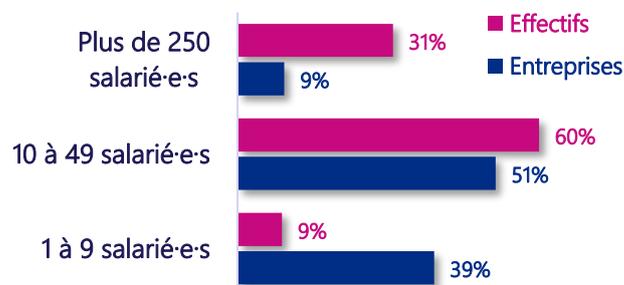
La Branche des entreprises de services à la personne connaît un fort dynamisme et une croissance importante depuis plusieurs années.

Entre 2008 et 2016 on estime que ses effectifs ont augmenté de 38,5% avec un rythme moyen de près de 5% par an, créant plus de 32 000 emplois.

La Branche se structure principalement autour de petites et moyennes entreprises de 10 et 49 salarié-e-s (elles regroupent 51% des entreprises et 60% des salarié-e-s)

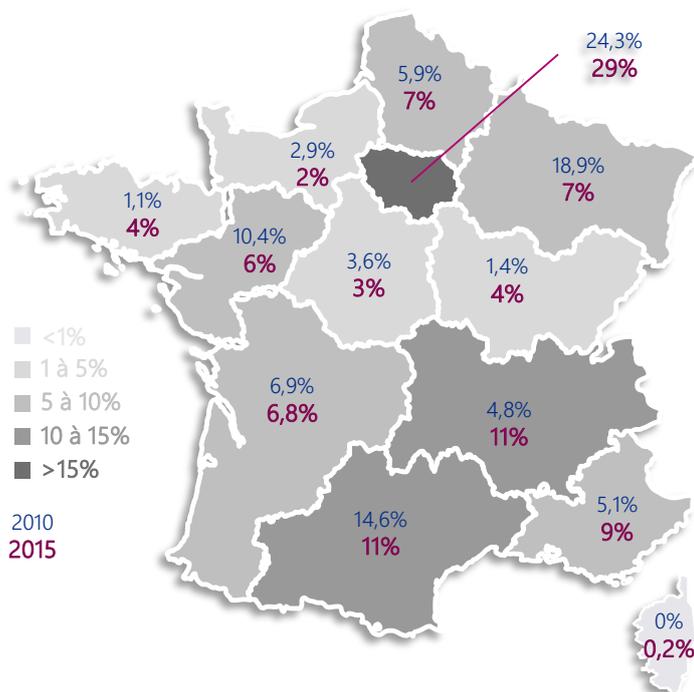
## Répartition des effectifs salarié-e-s et des entreprises de la Branche selon la taille de l'entreprise

Source INSEE DADS au 31/12/2014



## Répartition géographique des effectifs de la Branche

Source Bilan ESAP 2010-2015



- <1%
- 1 à 5%
- 5 à 10%
- 10 à 15%
- >15%

2010  
2015

## Un important maillage des zones péri-urbaines et rurales

Près d'un tiers des effectifs de la Branche se concentre en Île-de-France. Les régions du quart Sud et du Sud-Est accueillent quant-à-elles 30% des entreprises.

Une forte présence des entreprises est liée à :

- la présence d'une importante population rurale
- la part des cadres dans l'emploi
- la faible densité de structures de services alternatives

La Branche se distingue par une forte implantation dans les zones péri-urbaines et rurales. Ses entreprises contribuent ainsi à l'emploi salarié dans ces territoires.



# LA BRANCHE DES ENTREPRISES DE SERVICES À LA PERSONNE

Des entreprises majoritairement prestataires aux activités diversifiées

## Régime réglementaire des entreprises de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab



### L'agrément comme régime réglementaire majoritaire

L'agrément est le régime réglementaire le plus partagé par les entreprises de la Branche (61%). 45% des entreprises sont quant à elles sous le régime de la déclaration et 45 autres pourcents sous le régime de l'autorisation.

Depuis la loi ASV du 28 décembre 2015, une grande partie des entreprises de services à la personne sont désormais sous le régime de l'autorisation.

FOCUS

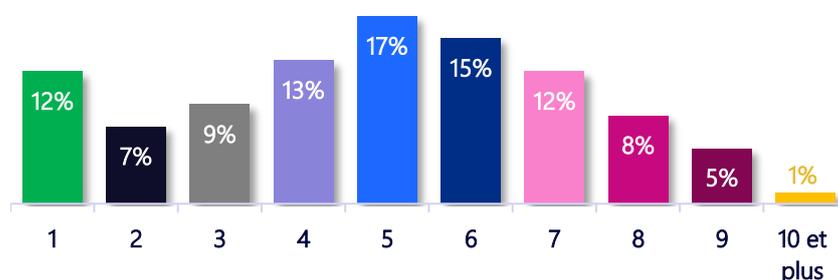
**99%** des entreprises de la Branche exercent entre autres sous le mode d'activité prestataire (1% exerce exclusivement sous le mode mandataire)

**12%** sous le mode mandataire, parmi eux 95% sont aussi prestataires

**13%** cumulent les deux modes d'activités

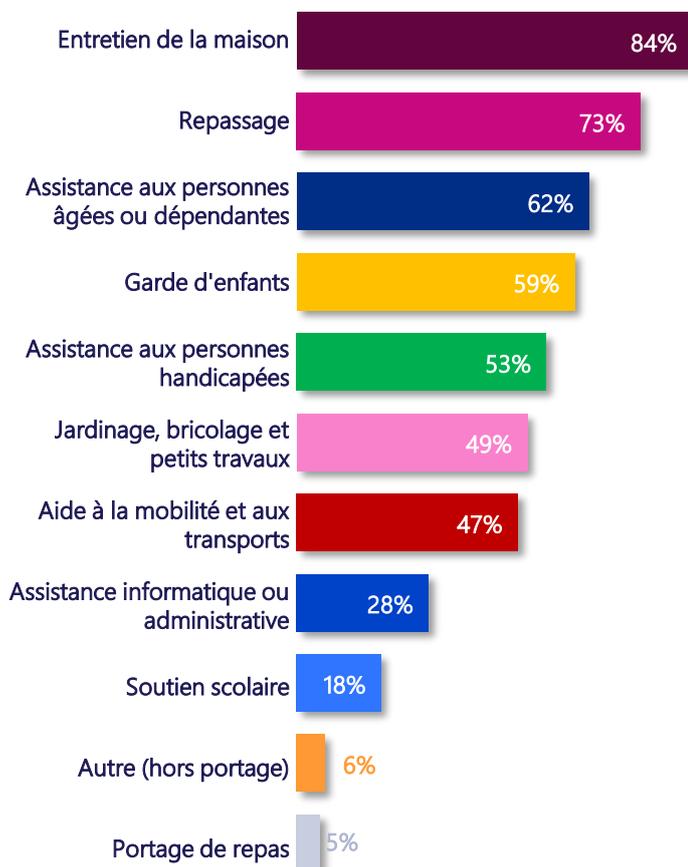
## Nombre de services proposés par les entreprises de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab



## Activités principales des entreprises de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab



### Des entreprises proposant en majorité quatre à sept activités

Les entreprises de la Branche proposent en majorité entre quatre et sept activités. Seulement 12% d'entre elles n'en proposent qu'une.

En effet, on observe que jusqu'à cinq activités, le nombre d'entreprises augmente, puis baisse progressivement, jusqu'à atteindre seulement 1% pour les entreprises de plus de dix activités.

### Activités principales des entreprises

Les principales activités déclarées par les entreprises sont des services destinés à tout type de personnes, soit l'entretien de la maison et le repassage qu'on nomme communément « services de confort ». Suivent des services à destination des personnes âgées ou dépendantes, des enfants, des personnes handicapées.

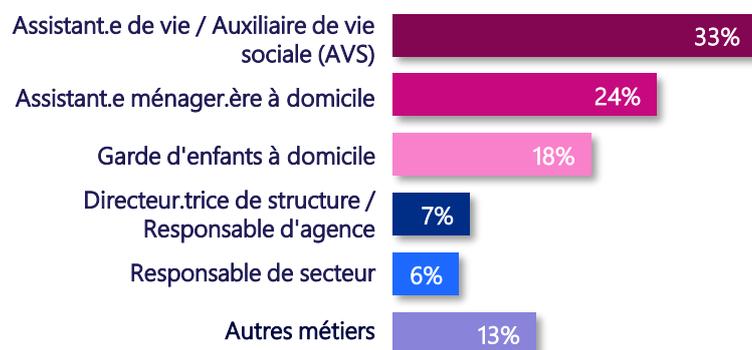


# LA BRANCHE DES ENTREPRISES DE SERVICES À LA PERSONNE

Des profils assez homogènes dans les entreprises

## Répartition par métier des salarié-e-s interrogé.e.s

Source sondage réalisé par Kyu Lab



Chiffres clés

**33%** des salarié.es de la Branche ont plusieurs employeurs

**79%** des salarié-e-s travaillent uniquement dans le secteur des SAP

Source sondage réalisé par Kyu Lab

## Principales caractéristiques des salarié-e-s

Trois métiers sont principalement représentés dans les effectifs salarié-e-s de la Branche : les assistant-e-s de vie et auxiliaires de vie sociale (AVS), les assistant-e-s ménager-ère-s à domicile et les gardes d'enfants à domicile. Ils représentent les trois quarts des salarié-e-s de la Branche.

La pyramide des âges montre quant à elle que les effectifs sont répartis de façon plutôt homogène : environ la moitié des effectifs a moins de 40 ans et la moyenne d'âge se situe autour de 37 ans.

Ensuite, ce sont les employé-e-s qui sont majoritairement représenté-e-s dans les catégories socio-professionnelles (CSP) de la Branche (82%). Les multi-employeurs et le temps partiel sont des pratiques répandues. L'enquête fait également apparaître que :

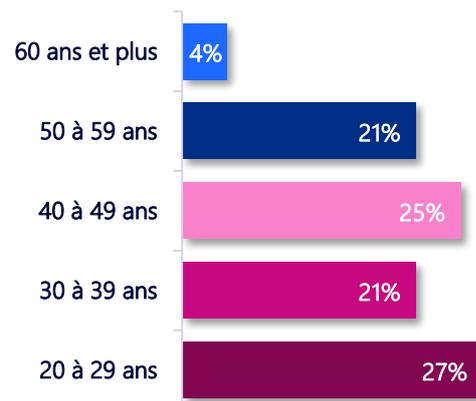
- 69% des temps partiels sont choisis par les salarié-e-s
- 25% des personnes en contrat à temps partiel feraient moins de 20 heures par semaine dans les services à la personne

Enfin, le taux de CDI est important dans la Branche, puisqu'il représente près de 83% des salarié-e-s en poste (non annexe) dans la Branche au 31/12/2014.

## Pyramide des âges

Source données INSEE DADS

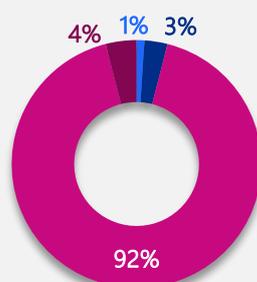
Effectifs en poste non annexe au 31/12/2014



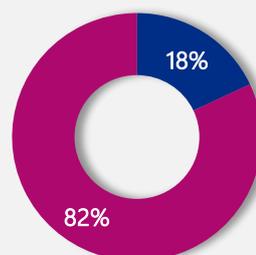
## Répartition des effectifs salariés par...

Source données INSEE DADS, effectifs en poste non annexe au 31/12/2014

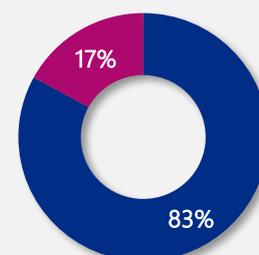
...catégorie socio-professionnelle (CSP)



...temps de travail



...contrat de travail



- Cadres et professions intermédiaires supérieures
- Professions intermédiaires
- Employé-e-s
- Ouvrier-ère-s

- Temps complet
- Temps partiel

- CDI
- CDD



## ÉVOLUTIONS DU SECTEUR ET IMPACTS



Des créations d'emplois, un besoin fort en recrutement et des actions en cours sur l'attractivité des métiers



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# ÉVOLUTION DU SECTEUR ET IMPACTS

1 – Des facteurs d'évolution divers

2 – Le regard des dirigeant·e·s et des salarié·e·s



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# DES FACTEURS D'ÉVOLUTION DIVERS

...qui tendent à impacter entreprises comme salarié·e·s



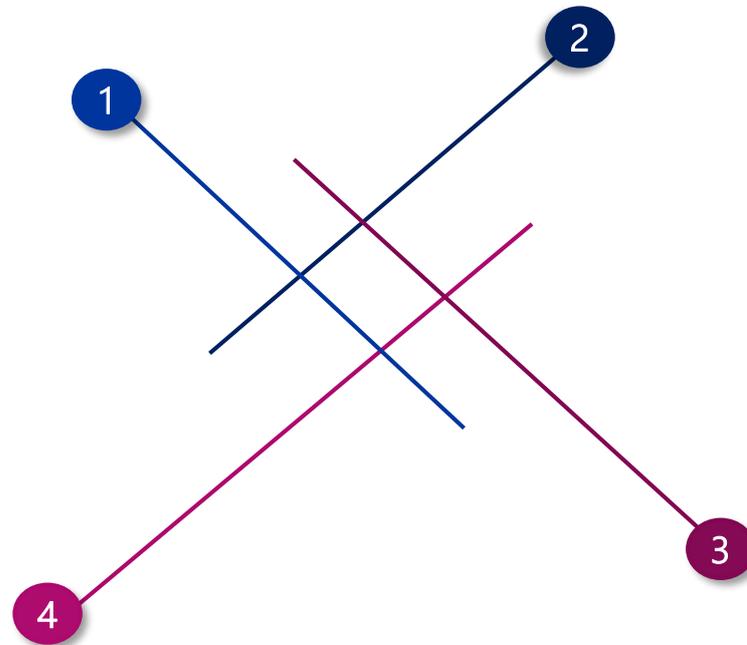
## ÉVOLUTIONS DÉMOGRAPHIQUES ET SOCIALES

Le secteur a un fort potentiel de croissance en raison d'évolutions démographiques et sociales favorables. Le vieillissement de la population, les taux de natalité élevés, l'émancipation des femmes, le développement de nouvelles structures familiales, etc. entraînent des besoins qui devraient accentuer le recours aux services à la personne. L'amélioration du contexte économique est également un plus pour le secteur.



## INTERVENTION GOUVERNEMENTALE ET RÉGLEMENTATION

Sous l'effet de l'intervention de l'Etat le secteur des services à la personne s'est fortement développé et structuré. Le recours à ce type de services a largement progressé. Aujourd'hui, les entreprises en assument une part de plus en plus large (soulageant ainsi les finances publiques) mais leurs rentabilités très faibles menacent ce modèle. La qualité des services et des pratiques commerciales reste néanmoins un axe de travail fort.



Comme dans toute l'économie, l'impact du numérique s'annonce important dans la gestion des structures de services à la personne, mais aussi dans la gestion des interventions. La dématérialisation et la « plateformisation » ouvrent de manière progressive le secteur à des possibilités de modernisation et de flexibilisation. Les enjeux, opportunités, impacts et risques pour les entreprises et les salarié·e·s sont toutefois forts (formation, maintien dans des emplois de qualité...).

La qualité et l'attractivité de l'emploi sont de réelles questions pour l'avenir du secteur. En effet, le turnover reste important dans les entreprises, qui ont déclaré rencontrer des difficultés pour recruter des profils qualifiés et investis (déficit d'image des emplois dans la Branche, salaires peu élevés, temps partiel répandu, conditions de travail difficiles...). De plus, aujourd'hui, l'offre en formations et en certifications se doit d'accompagner le développement du secteur.



## TRANSITION NUMÉRIQUE

## PROBLÉMATIQUES DE RESSOURCES HUMAINES



Ce document est interactif, accédez directement aux facteurs en cliquant sur le titre



# DES FACTEURS D'ÉVOLUTION DIVERS

Des dynamiques propices au développement du secteur

## CONTEXTE

La France a connu de nombreuses évolutions démographiques et sociales ces dernières décennies : vieillissement de la population, dynamique positive des naissances, émancipation des femmes, avènement de nouveaux modèles familiaux (famille nucléaire, monoparentale...), etc. Tout cela participe à l'apparition de nouveaux besoins qui bénéficient au secteur des services à la personne.

## EVOLUTIONS

## IMPACTS

### VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION ET MAINTIEN A DOMICILE

- La France connaît depuis le début des années 2000 le **phénomène de « Papy boom »** (l'INSEE prévoit que les +60 ans passeront de 24,8% de la population en 2015 à 32,1% en 2060)
- Parallèlement, **l'espérance de vie française** (ainsi que la qualité des soins) **augmente**
- Le **maintien à domicile se développe fortement** en réponse à de nouvelles attentes sociales

- Augmentation des besoins en services liés à l'assistance et la dépendance à long terme*
- Augmentation des ménages retraités « aisés » consommateurs potentiels de services de confort*

### DYNAMIQUE SOUTENUE DES NAISSANCES EN FRANCE

- Le **taux de natalité** français est en légère baisse depuis 2000, mais il reste **l'un des plus élevés d'Europe** (12/1000 vs 10/1000)
- Le nombre de **places en accueil individuel ou en structures d'accueil est encore insuffisant** (seul 56% des -3 ans disposent d'une place en 2015)

- Maintien des besoins en services à la famille (garde, aide aux devoirs, cours à domicile, etc.) au moins à court terme*

### AUGMENTATION DU TRAVAIL DES FEMMES

- 80% des Françaises entre 25 et 49 ans travaillent**, sans décrochage au 1<sup>er</sup> enfant. La part des femmes dans la population active devrait continuer à croître légèrement jusqu'à environ 49% en 2020 contre 48,1% en 2015 (INSEE)
- Mettre son enfant dans une structure d'accueil ou le faire garder à domicile est entré dans les mœurs**
- La recherche d'un **meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle** se développe

- Maintien de la demande de services de type aide à la garde d'enfants, soutien scolaire, ménage, courses, travaux de bricolage, de jardinage...*

### DÉVELOPPEMENT CROISSANT DE NOUVEAUX MODÈLES FAMILIAUX

- Depuis le milieu du XX<sup>ème</sup> siècle, **la famille nucléaire (parents-enfants) s'est développée** jusqu'à remplacer la famille dite élargie (parents, enfants, grands-parents, oncles / tantes, ...)
- Les **familles monoparentales représentent une famille sur cinq en 2015**, ce qui est dû en partie à la hausse des divorces. Une tendance qui devrait croître dans les prochaines années

- Augmentation continue des besoins en services concernant les personnes âgées*
- Augmentation légère des besoins de services liés à la garde d'enfant*
- Ⓜ *Attention à une cible sensible, aux revenus parfois faibles et qui peut venir tempérer l'accroissement anticipé de la demande*

ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DE LA BRANCHE POUR RÉUSSIR À RÉPONDRE À UNE DEMANDE ÉVOLUTIVE ET AMENÉE À CROÎTRE



ENJEU 1



# DES FACTEURS D'ÉVOLUTION DIVERS

Une volonté de structuration de l'offre pour répondre aux besoins

## CONTEXTE

Les activités comprises dans le secteur des services à la personne sont historiquement assimilées au secteur public / associatif. Depuis une quinzaine d'années toutefois, une forte volonté étatique vise à structurer le marché en s'appuyant largement sur les entreprises privées pour développer l'emploi dans le secteur et pour répondre à la forte demande des citoyens.

## EVOLUTIONS

## IMPACTS

### STRUCTURATION PROGRESSIVE DE L'ACTIVITÉ

- Les activités comprises dans le secteur se sont harmonisées et élargies (26 activités)
- L'encadrement administratif des activités (procédures de déclaration, mise en place du régime d'agrément/habilitation...) se développe aussi. Il va de paire avec l'encadrement des tarifs des entreprises
- Les droits des clients se renforcent. La lutte contre le travail non déclaré est toujours une priorité



- Structuration progressive du secteur et de ce fait de la Branche
- Question du statut des entreprises privées, des associations et des organismes publics et de leur capacités respectives à se montrer concurrentiels les uns par rapport aux autres
- Persistance de lourdeurs administratives malgré les efforts réalisés pour faciliter la création d'entreprises de services à la personne
- Persistance de la concurrence du travail non déclaré

### MISE EN PLACE DE MESURES ÉCONOMIQUES INCITATIVES

- Des mesures plus ou moins ciblées sur le secteur visent à la création d'entreprises : octroi de financements encadrés par le régime d'activité de l'entreprise, hausse de 1% des salaires, CICE...
- On assiste également à une politique de soutien de la demande : CESU déclaratif et pré-financé, crédit d'impôts, appui aux proches aidants, réduction des cotisations patronales pour les particuliers-employeurs, TVA à 5,5% pour les activités d'assistance de la vie quotidienne pour les personnes âgées/handicapées



- Multiplicité et fluctuation des actions étatiques, ce qui rend difficile leur appréhension à la fois par les professionnels du secteur et par les particuliers y ayant recours
- Persistance de la sensibilité des entreprises aux prix malgré l'action de l'Etat
- Méconnaissance et manque de visibilité à court voire long terme qui peut faire renoncer à la consommation de services de confort, et même faire diminuer le recours aux services « vitaux »

### DÉVELOPPEMENT ET RESTRUCTURATION DU SECTEUR

- On observe le développement du nombre d'entreprises privées dans la Branche, alors que cette dernière était initialement constituée d'organismes publics et d'associations
- Le nombre d'auto-entrepreneurs est en forte croissance
- C'est aujourd'hui le secteur privé qui porte la croissance dans la Branche



- Récomposition de la structure du secteur: en 2015, il y avait 11 400 entreprises privées et 7 920 auto-entrepreneurs pour 5 480 associations et 1 310 organismes publics (entre 2014 et 2015, on relève -2% d'associations, -1,5% d'organismes publics et +5% d'entreprises privées)
- Nécessité de se pencher de manière plus aigüe sur la viabilité économique des activités du secteur

ACCOMPAGNER LA PROFESSIONNALISATION ET LA STRUCTURATION DE LA BRANCHE POUR PROPOSER UN SERVICE DE QUALITÉ ADAPTÉ AUX BESOINS ACTUELS



ENJEU 2



# DES FACTEURS D'ÉVOLUTION DIVERS

Une évolution vers des compétences plus encadrées

## CONTEXTE

Le secteur des SAP est jeune. Il connaît une croissance importante, rapide et soutenue par des politiques volontaristes de l'État. Il est un vivier d'emplois non délocalisables et à forte valeur de formation. A ce titre la filière doit faire face à des besoins importants en recrutement et en formation initiale comme continue pour se doter des compétences adéquates et proposer des accompagnements de qualité.

## EVOLUTIONS

## IMPACTS

### DÉFICIT D'IMAGE DES MÉTIERS DU SECTEUR

- Le secteur connaît un **taux élevé d'accidents de travail** : un indice de fréquence de 46,1 en 2015 contre une moyenne de 33,9 tous secteurs confondus (CNAMTS)
- La **part de temps partiel est importante** (en moyenne 770h/an en 2010, contre 1607h/an pour un temps complet), ainsi que la multi-activité (29% des salarié·e-s) (INSEE)
- Les salaires sont bas** : 46% des contrats privés sont rémunérés entre le SMIC et le SMIC +10% (DGE)

- Maintien des tensions sur le recrutement et risque de turnover important dans les entreprises comme dans les associations*
- Risque de faire perdre une image dégradée dont souffrent les métiers des SAP auprès des demandeurs d'emploi*

### PRATIQUES ET NIVEAU DE QUALITÉ HÉTÉROGÈNES

- La **qualité de service** reste difficile à estimer pour les clients avant la réalisation de la prestation
- Le secteur s'est toutefois fortement réglementé ces dernières années, grâce notamment aux certifications, permettant une **augmentation de la qualité globale** des services fournis

- Risque à terme de générer de la défiance chez les consommateurs / bénéficiaires et de ralentir la croissance du secteur*
- Intervention croissante de l'Etat pour mesurer la qualité des services dispensés (procédure de consentement, respect de l'intégrité physique...)*

### NIVEAU GÉNÉRAL DE QUALIFICATION FAIBLE

- La **part de diplômés chez les salarié·e-s du secteur est faible**
- Il existe une **offre foisonnante de formations et de certifications** donnant accès au secteur, qui reste néanmoins **difficilement lisible**

- Risque d'hétérogénéité de la qualité de service*
- Besoin important de parcours d'évolution professionnelle formalisés et lisibles pour répondre aux attentes en termes de compétences*
- Besoin d'adapter les procédés, gestes et outils de travail aux évolutions sociales, technologiques et pour prendre en compte la pénibilité du travail*

### MOYENNE D'ÂGE ÉLEVÉE DES SALARIÉ·E·S

- Les effectifs sont de plus en plus seniors (**moyenne d'âge autour de 45 ans** contre 42 ans dans les autres secteurs)

- Nécessité de créer des passerelles et d'envisager des reconversions pour des salarié·e-s longtemps positionnés sur des postes à forte pénibilité*
- Besoin de renouvellement des effectifs et donc de recrutements*

VALORISER LES MÉTIERS DU SECTEUR ET PROFESSIONNALISER LES SALARIÉ·E·S

ENJEU 3



# DES FACTEURS D'ÉVOLUTION DIVERS

## Le développement du numérique dans la Branche

### CONTEXTE

Le numérique est devenu un enjeu majeur pour la plupart des secteurs de l'économie, dont les services à la personne. Plusieurs éléments se conjuguent et sont susceptibles de faire évoluer durablement l'organisation interne de la Branche, les entreprises et le profil des salarié-e-s.

### EVOLUTIONS

### IMPACTS

#### DÉVELOPPEMENT DU NUMÉRIQUE DANS LES ENTREPRISES

- Ces dernières années ont vu la mise en place de **logiciels de gestion numérique** (horaires, plannings...) propres ou non au secteur
  - De façon très prospective, on peut se questionner sur le **développement de technologies telles que les robots**, (exemple de « Lina », le robot d'aide au maintien à domicile de la société française Cybedroid), **les exosquelettes**, etc. et les impacts structurels que cela implique pour le secteur et les besoins en termes de métiers et de compétences
- 
- *Amélioration de la productivité / fluidité de la gestion et de la réalisation des prestations mais risque d'isolement des salarié-e-s si la gestion est réalisée uniquement par le biais du numérique*
  - *Possible baisse de la pénibilité et des risques d'accident du travail (douleurs, blessures, chutes...), alors que le secteur est le plus touché par ce risque en France*
  - *Risque de remplacement des salarié-e-s sur certaines tâches (soutenir/lever un client, etc.) : selon l'OCDE, 2,5 millions d'emplois français ont un risque élevé de substitution digitale*

#### DÉVELOPPEMENT DE PLATEFORMES NUMÉRIQUES DE MISE EN RELATION

- On observe l'essor d'un nouveau modèle de services à la personne : les **plateformes digitales de mise en relation instantanée des clients avec les travailleurs** (souvent auto-entrepreneurs), aux coûts de fonctionnement plus faibles et qui proposent des prix attractifs
- ⓘ Les entreprises qui se sont développées sur ce modèle restent peu nombreuses et n'ont pas toutes réussi à s'installer durablement. Elles n'ont ainsi pas remis en cause la structure traditionnelle de la Branche (mode prestataire)
- 
- *Forte concurrence par des acteurs 100% digitaux, qui ont des obligations réglementaires réduites, voire des marges plus élevées que les entreprises prestataires*
  - *Statut d'auto-entrepreneur à discuter en termes de conditions de travail (salaires, protection sociale...) et de compétences (adaptation aux impératifs de la Branche)*
  - *Nécessité de fidéliser le client qu'importe le modèle (plus difficile sur un modèle 100% digital par essence plus éloigné du client)*

#### ADAPTATION AU NUMÉRIQUE

- La **mise en place d'outils numériques** se fait de façon **progressive** et touche à la fois les salarié-e-s de la Branche et les clients
  - La mise en place d'outils numériques implique également une **réflexion éthique**, notamment vis-à-vis des données personnelles des clients (secteur qui s'appuie sur une confiance mutuelle entre professionnels et usagers) ou de la relation entre le professionnel et son entreprise (question des plannings...)
- 
- *Possibilité que certain-e-s salarié-e-s aient des difficultés à s'approprier les outils numériques (à noter, la moyenne d'âge de la Branche est de 45 ans) ou que la gestion de l'équilibre vie privée / professionnelle soit affectée (positivement ou non) par le numérique*
  - *Risque que certains clients restent éloignés des prestations passant par des outils numériques*
  - *Nécessité d'adapter sa gestion de la protection des données clients (RGPD 2018)*

PERMETTRE AUX ENTREPRISES ET AUX SALARIÉ-E-S DE LA BRANCHE DE S'ÉQUIPER ET DE SE FORMER AU NUMÉRIQUE SELON LEURS BESOINS SPÉCIFIQUES



ENJEU 4



# ÉVOLUTION DU SECTEUR ET IMPACTS

1 – Des facteurs d'évolution divers

2 – Le regard des dirigeant·e·s et des salarié·e·s



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# LE REGARD DES DIRIGEANT·E·S ET DES SALARIÉ·E·S

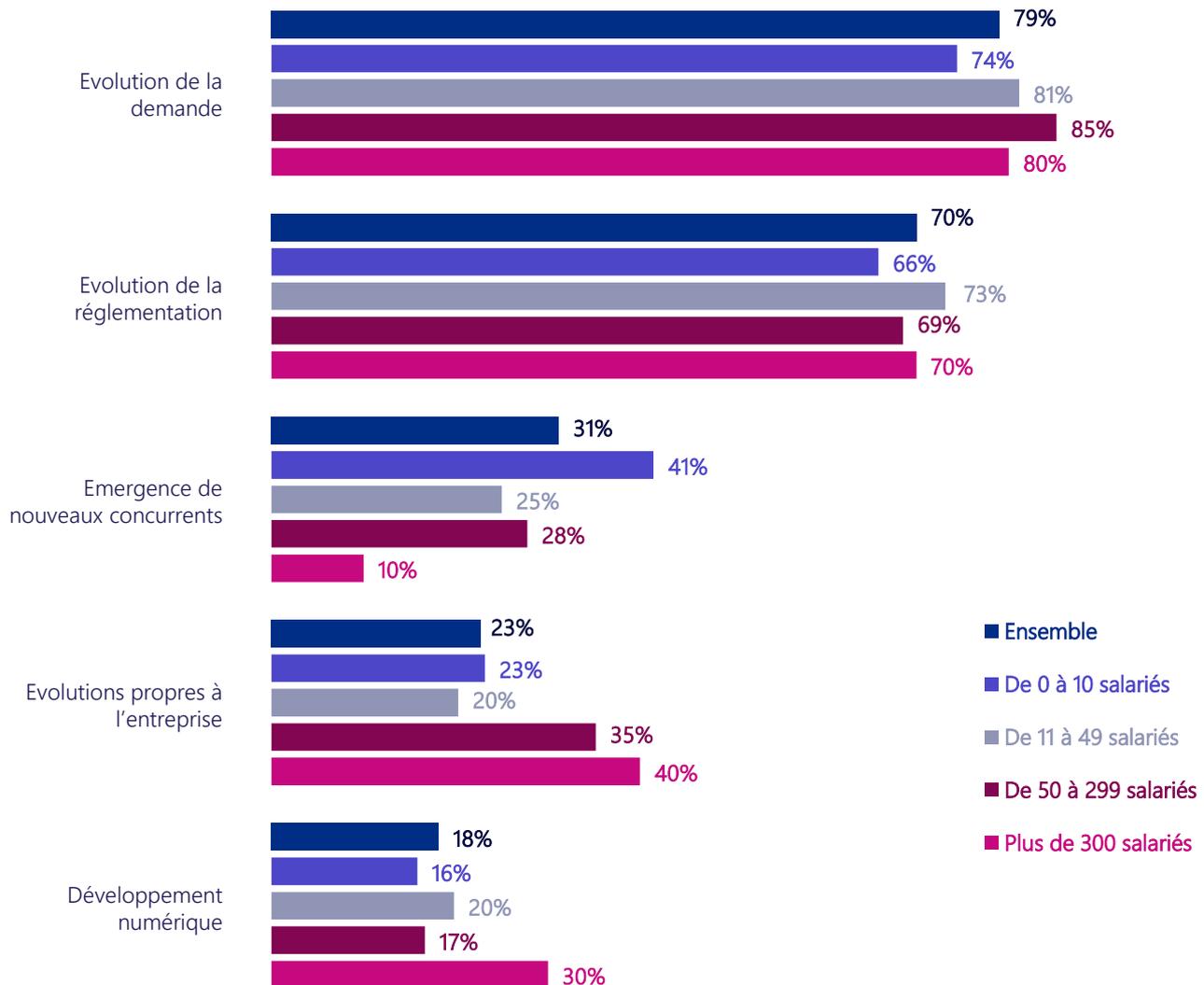
La demande et la réglementation comme facteurs majeurs d'évolution

## PRÉSENTATION DE QUELQUES RÉSULTATS DU SONDAGE

L'enquête en ligne réalisée durant l'étude a permis de **confronter les facteurs d'évolution identifiés par le cabinet aux perceptions des dirigeant·e·s et des salarié·e·s de la Branche**. Les pages suivantes s'attachent à analyser leurs réponses détaillées aux différentes questions.

### Les cinq facteurs d'évolution les plus cités par les dirigeant·e·s de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab



### Les évolutions de la demande et de la réglementation comme principaux facteurs d'évolution

Les **variations de la demande** et de la **réglementation** sont les **deux principaux facteurs d'évolutions** identifiés par l'ensemble des dirigeant·e·s, quelle que soit la taille de leur entreprise. En effet, près de 80% des dirigeant·e·s mentionnent les évolutions de la demande et 70% citent les évolutions de la réglementation.

Ceci s'explique par la **forte dépendance** des entreprises **aux variations de la demande** et par **l'impact important des modifications réglementaires** sur leur activité (en termes de volume d'activité, de rentabilité des prestations, etc.).

Le **numérique** est quant à lui principalement identifié par **les dirigeant·e·s d'entreprise de plus de 300 salarié·e·s** qui sont 30% à citer ce facteur d'évolution, contre 18% en moyenne.

# LE REGARD DES DIRIGEANT·E·S ET DES SALARIÉ·E·S

Des dirigeant·e·s confiants qui recrutent pour se développer



**+7,5%** par an en moyenne de croissance de chiffre d'affaires (CA) **prévue en 2017**



**+7%** par an en moyenne de croissance de CA **anticipée pour les 5 prochaines années**



**+2,8%** par an en moyenne de croissance des résultats nets **prévue en 2017**



**+3,3%** par an en moyenne de croissance des résultats nets **anticipée pour les cinq prochaines années**

## Des entreprises dynamiques confiantes dans leur développement économique futur

En moyenne les entreprises de la Branche ont connu une **croissance annuelle de leur chiffre d'affaires sur la période récente qui a permis de développer l'emploi entre 2008 et 2016 à un rythme de 4% par an**. Elles prévoient également une croissance annuelle de **7% lors des cinq prochaines années**.

Enfin, les **entreprises de 0 à 10 salarié·e·s sont plus fragiles que la moyenne**, Près d'une sur quatre aurait vu son CA décroître entre 2012 et 2016.

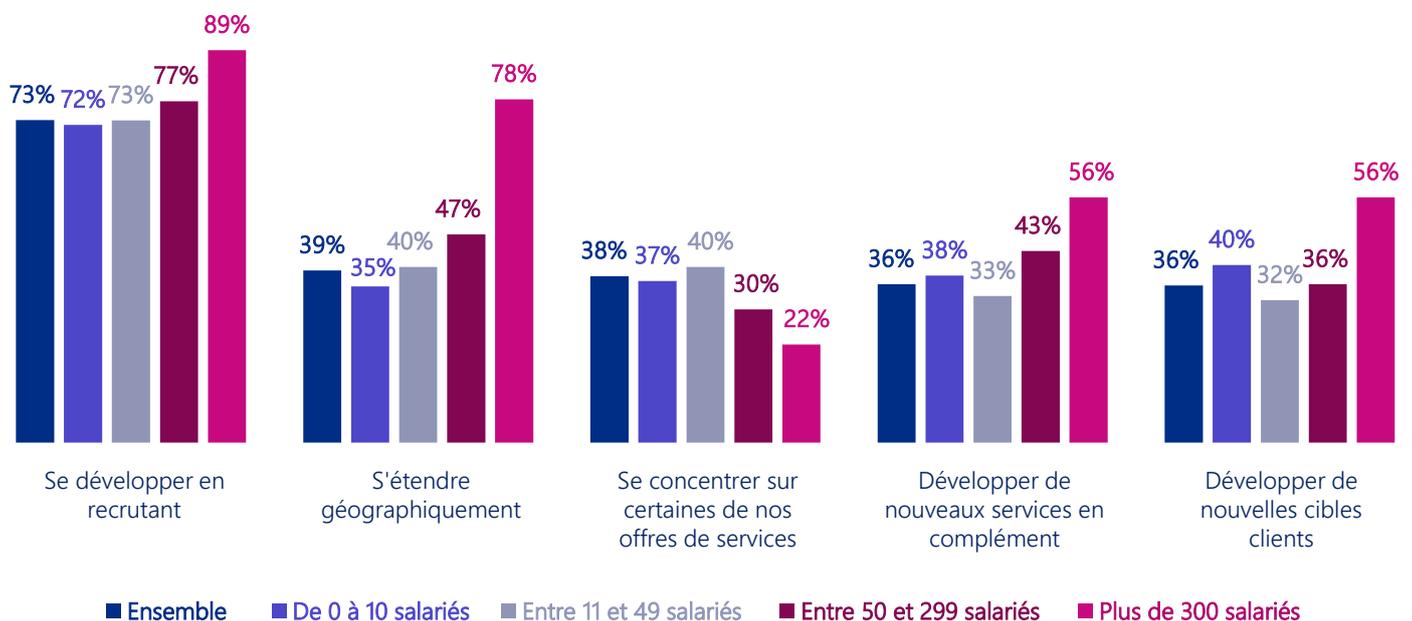
En revanche, les dirigeant·e·s de la Branche anticipent **une croissance de leurs résultats nets plus modérée** (en moyenne +2,9% constatés par an entre 2012 et 2016 et +3,3% par an anticipés pour les cinq prochaines années). Des marges, qui restent restreintes, risquent de limiter les augmentations de salaires des salarié·e·s et par voie de conséquence de nuire à l'attractivité des entreprises.

## Des stratégies de développement pour répondre à l'accroissement de la demande

Quatre des cinq stratégies de développement privilégiées par les dirigeant·e·s consistent à **augmenter quantitativement leur activité** (se développer en recrutant, s'étendre géographiquement, développer de nouveaux services et de nouvelles cibles clients). **Deux raisons** peuvent expliquer ces résultats. D'une part les dirigeant·e·s souhaitent **répondre à la hausse de la demande**. D'autre part, face aux difficultés pour dégager des marges **une des solutions consiste à augmenter la quantité des prestations délivrées**.

## Les cinq stratégies de développement les plus citées par les dirigeant·e·s de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab





# LE REGARD DES DIRIGEANT·E·S ET DES SALARIÉ·E·S

Des dirigeant·e·s qui ont des difficultés de recrutement...

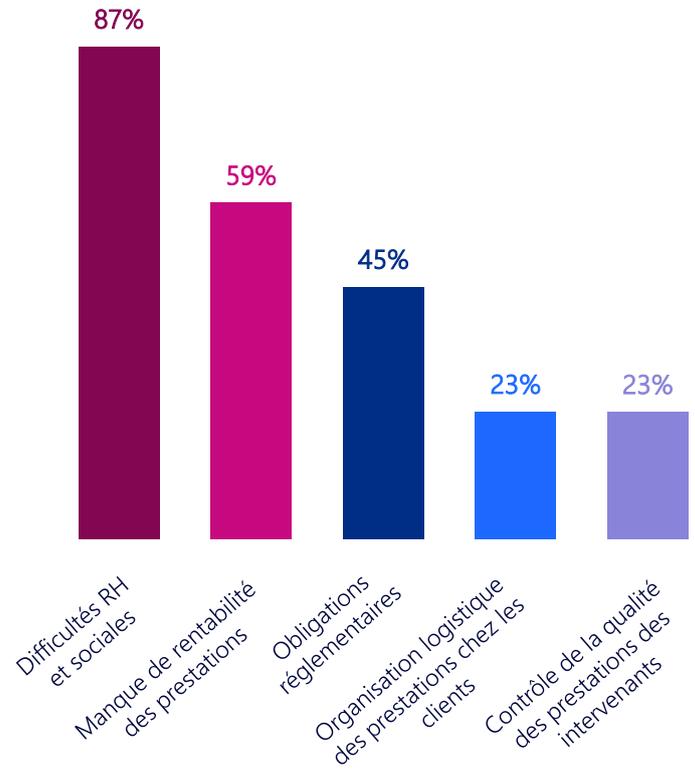
## Des difficultés centrées sur les ressources humaines

La gestion des **ressources humaines et des affaires sociales** représente une **difficulté importante** pour **près de neuf dirigeant·e·s sur dix** au sein de la Branche.

Le **manque de rentabilité des prestations** est la **deuxième difficulté la plus fréquemment identifiée**. On peut par ailleurs noter que les deux sujets sont très liés puisque ce manque de rentabilité conduit assez directement à des problématiques de gestion des rémunérations, des durées et rythmes de travail, etc.

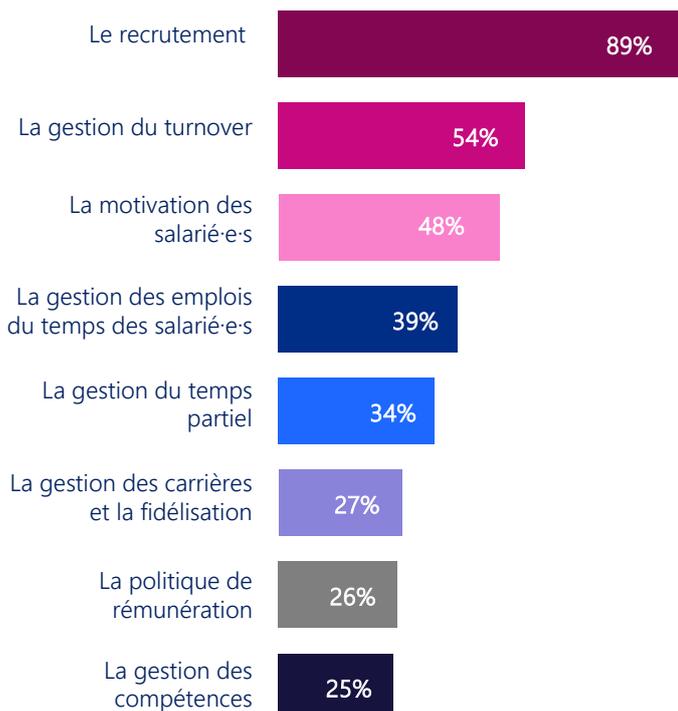
## Les principales difficultés rencontrées par les dirigeant·e·s de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab



## Les principales difficultés liées aux ressources humaines rencontrées par les dirigeant·e·s de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab



## Le recrutement : un problème majeur pour la plupart des dirigeant·e·s

Parmi les problèmes de ressources humaines, **le recrutement est la difficulté la plus partagée par les dirigeant·e·s de la Branche** (89%). La raison principale de cette problématique réside dans la faible attractivité du secteur, alors même que les entreprises de la Branche prévoient une forte demande en recrutement de leur part pour les années à venir.

Par ailleurs, **plus de la moitié des dirigeant·e·s soulignent la difficulté supplémentaire engendrée par le turn-over** de leurs salarié·e·s.

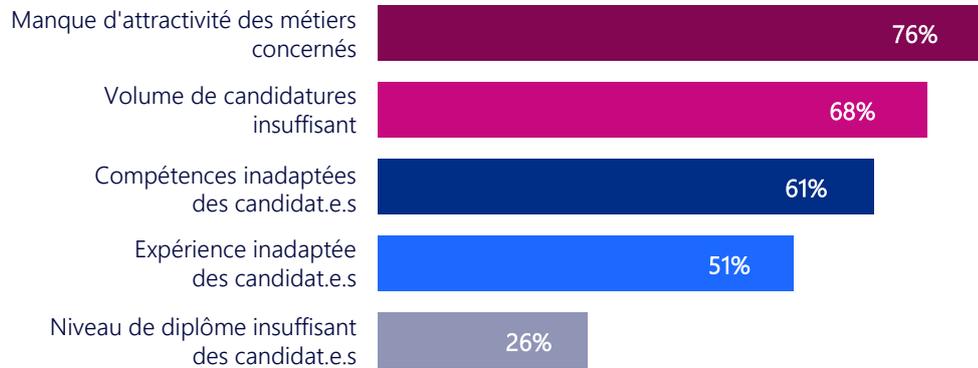


# LE REGARD DES DIRIGEANT·E·S ET DES SALARIÉ·E·S

...et pour recruter, ils souhaitent accroître leur attractivité

## Les principales raisons expliquant ces difficultés selon les dirigeant·e·s de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab



### Un manque d'attractivité du secteur et de qualification des candidat.e.s au recrutement

Les explications apportées par les dirigeant·e·s de la Branche à leurs difficultés de recrutement portent d'une part sur le **manque d'attractivité du secteur** et en conséquence sur le **faible nombre de candidatures**.

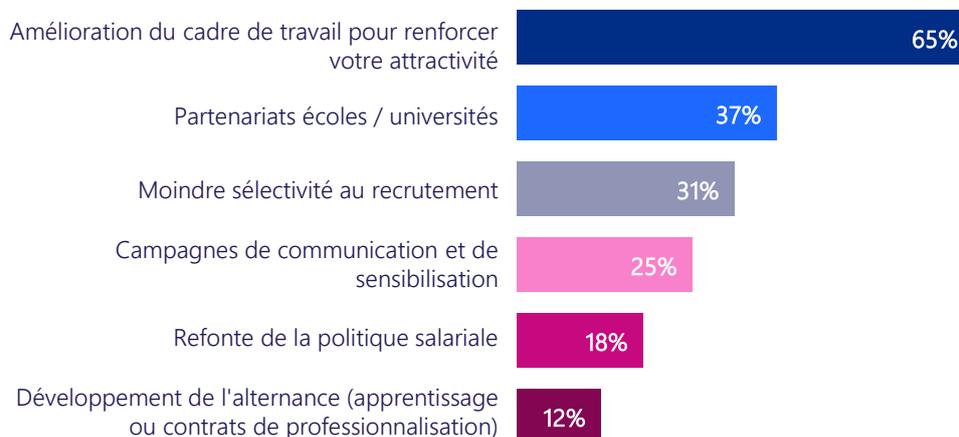
Les dirigeant·e·s soulignent d'autre part le **manque de qualification des candidat.e.s**. En effet, 61% des répondant.e.s mentionnent **des compétences inadaptées des candidat.e.s**, quand 51% soulignent **leur manque d'expérience**.

Les dirigeant·e·s essaient néanmoins de mettre en place des solutions pour répondre à leurs difficultés :

- Au premier rang d'entre elles **l'amélioration du cadre de travail pour renforcer l'attractivité de l'entreprise (65%)**, grâce à une politique en faveur de la formation (notamment interne, POE, etc.) par exemple, ou une amélioration des conditions de travail et de la rémunération des salariés dans certaines entreprises
- Suivent ensuite **des solutions visant à doper le recrutement en organisant des partenariats avec des écoles / universités (37%)**, des « job dating » avec Pôle emploi ou d'autres acteurs du type Greta, AFPA, maisons de l'emploi, etc.
- On voit également **un renforcement du management de proximité** (avec la mise en place de binômes, de référent.e.s conseils, de visites plus régulières des encadrant.e.s, etc.)
- ...et enfin **une moindre sélectivité sur le recrutement (31%)** qui peut en conséquence nuire à la qualité des services

## Les principales solutions mises en place par les dirigeant·e·s pour répondre à leurs difficultés de recrutement

Source sondage réalisé par Kyu Lab





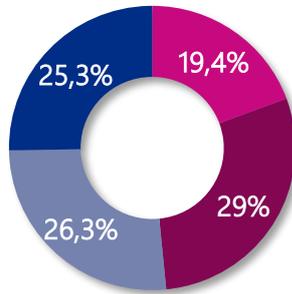
# LE REGARD DES DIRIGEANT·E·S ET DES SALARIÉ·E·S

Des salarié·e·s attaché·e·s à leurs métiers, porteurs de sens

## Période pendant laquelle les salarié·e·s pensent rester dans le secteur

Source sondage réalisé par Kyu Lab

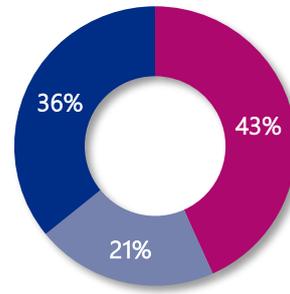
- Moins de 2 ans
- Encore 2 ans à 5 ans
- Encore 5 ans à 10 ans
- Plus de 10 ans



## « Votre environnement de travail a-t-il évolué ces trois dernières années ? »

Source sondage réalisé par Kyu Lab

- Non, pas particulièrement
- Oui, négativement
- Oui, positivement



### Des envies professionnelles qui restent très contrastées chez les salarié·e·s de la Branche

Plus de la moitié des salarié·e·s prévoit de rester dans le secteur plus de cinq années, ce qui souligne un fort attachement à l'activité, malgré des conditions souvent évoquées comme difficiles. A l'inverse près d'un·e salarié·e sur cinq ne prévoit pas de rester plus de 2 ans supplémentaires dans le secteur, ce qui laisse présager des besoins importants de remplacement pour les entreprises.

### Plus d'un tiers des salarié·e·s considère que son environnement de travail a évolué de manière positive

Plus de deux salarié·e·s sur cinq considèrent ne pas avoir connu de modifications de leur environnement de travail ces trois dernières années. Par ailleurs, plus d'un tiers des salarié·e·s déclarent avoir connu une amélioration de leur environnement de travail ces trois dernières années.

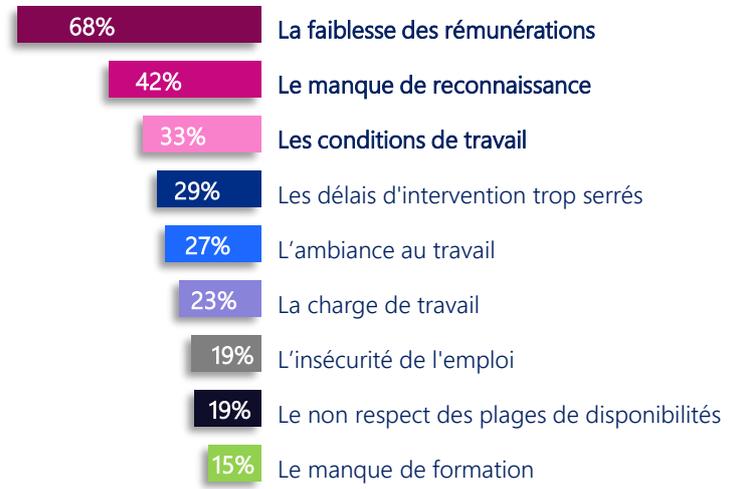
## Les éléments de motivation cités par les salarié·e·s

Source sondage réalisé par Kyu Lab



## Les principaux éléments de démotivation cités par les salarié·e·s

Source sondage réalisé par Kyu Lab



### Des métiers appréciés pour leur valeur sociale importante et leur caractère fortement humain

Les principales sources de motivation des salarié·e·s sont liées aux relations humaines. En effet, l'envie de satisfaire au mieux ses clients (71% des salarié·e·s) et le sens de l'intérêt général et du service (69% des salarié·e·s) sont les deux éléments de motivation les plus cités. Par ailleurs plus de la moitié d'entre eux évoque aussi la satisfaction du travail bien fait.

En revanche les éléments plus généraux tels que les incitations salariales (7% des salarié·e·s) ou la sécurité de l'emploi (15% des salarié·e·s) sont moins cités comme des sources de motivation.

[Retour au sommaire](#)

### Un travail exigeant et des conditions de travail jugées difficiles, donc démotivantes

La faiblesse des rémunérations est l'élément de démotivation le plus partagé par les salarié·e·s de la Branche, puisque 68% de ces dernier·e·s y font référence.

Pour un tiers d'entre eux les conditions de travail sont un élément de démotivation. Cela s'explique en partie par la flexibilité du travail, l'incertitude des horaires et la particularité du lieu de travail.

Ces difficultés exprimées par les salarié·e·s sont révélatrices d'un rapport de force qui reste encore déséquilibré en faveur des employeurs.



## FOCUS SUR LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

Un cadre réglementaire qui s'est structuré et qui continue d'évoluer



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# FOCUS SUR LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

- 1 – Cadre réglementaire des SAP en Europe
- 2 – Cadre réglementaire des SAP en France
- 3 – Historique des évolutions
- 4 – Évolutions du cadre réglementaire général
- 5 – Analyse de quelques évolutions annoncées



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# CADRE RÉGLEMENTAIRE DES SAP EN EUROPE

En Europe des cadres réglementaires hétérogènes

Les politiques et réglementations de chaque pays sont fortement liées à leur modèle social. Comparer l'environnement réglementaire de la France à celui d'autres pays européens n'est donc pas un outil absolu, mais cela permet néanmoins de saisir l'importance de la réglementation en France et le fort engagement des politiques publiques dans ce secteur. **La France occupe en effet une place singulière dans le paysage européen** du secteur des services à la personne. **Pionnière dans les politiques de structuration et de soutien aux emplois à domicile**, elle se caractérise par des emplois réglementés et une forte volonté de développer le secteur.

## QUATRE MODÈLES EUROPÉENS REPRÉSENTATIFS



### Angleterre

*La régulation par le marché*

#### Cadre général

- Pas de cadre légal, ni de politique publique de soutien au secteur des services à la personne
- Part élevée de travail non-déclaré et de temps très partiels
- Prédominance des acteurs privés et de l'activité informelle

#### Services aux personnes vulnérables

- Les pouvoirs publics s'appuient sur le secteur privé
- Réglementation de la qualité des prestations avec un niveau minimal de qualification (peu contraignant)
- Faible qualification des professionnels de la Branche
- Allocations et prestations pour les plus démunis et les proches aidants

#### Services de confort

- Pas de subventions, ni d'avantages fiscaux
- Statut de travailleur occasionnel ouvrant à un système de gestion simplifié des exonérations sociales en contrepartie d'une couverture moindre

#### Garde d'enfants

- Pas de différence entre garde à domicile et garde en groupe
- Mise en place de bons pour financer la garde d'enfants

#### Cadre général

- Pas de politique générale (réglementation et financement régis régionalement)
- Forte compétitivité et prévalence du marché gris
- Secteur organisé autour de l'aide familiale
- Indemnités d'accompagnement pour les proches aidants

#### Services aux personnes vulnérables

- L'essentiel des services est fourni par la famille (société où la famille garde une place importante dans la prise en charge des plus vulnérables)
- La qualité des emplois et des services est différente selon les régions

#### Services de confort

- Fort recours au travail non déclaré

#### Garde d'enfants

- L'essentiel des services est fourni par la famille



### Italie

*La famille au centre du secteur*



### Allemagne

*L'emploi direct privilégié*

#### Cadre général

- Pas de définition globale du secteur
- Prérogatives réparties entre les Länder et l'Etat fédéral
- Encadrement faible de l'emploi
- Part élevée de travail non-déclaré

#### Services aux personnes vulnérables

- Marché partagé entre les acteurs privés et associatifs
- Encadrement de la qualité des activités
- Maintien à domicile plutôt qu'en centres médicalisés
- Intégration de l'assistance aux personnes dépendantes dans le système d'assurance sociale
- Dispositif de compensation salariale pour les aidants familiaux, qui sont très représentés

#### Services de confort

- Modalité d'emploi spécifique dits « mini mini-jobs » (contrats précaires bénéficiant d'exonérations sociales et fiscales)
- Organisation favorisant l'emploi direct et le modèle de particulier employeur

#### Garde d'enfants

- Pas de différence entre garde à domicile et garde en groupe

#### Cadre général

- Politique globale autour des SAP depuis 2007
- Part élevée d'emplois et de financements publics
- Soutien important (fiscalité avantageuse) et contrôle des SAP

#### Services aux personnes vulnérables

- Services assurés par des structures publiques & privées
- Financés publiquement par la sécurité sociale
- Pas de normes minimales de formation professionnelle

#### Services de confort

- Définition des activités de services de confort
- Réduction fiscale de 50% pour les emplois salarié-e-s d'une structure déclarée (proximité statut auto-entrepreneur)
- Organisation favorisant le mode prestataire

#### Garde d'enfants

- Services qui prennent part au système de sécurité sociale
- La garde en groupe est la plus répandue



### Suède

*Un soutien à l'ensemble du secteur*



### OBJECTIFS VISÉS PAR LA DIRECTIVE (TRANSPOSÉE À PARTIR DE 2009)

#### Les services concernés

- Les services soumis à autorisation : la majorité est exclu de la Directive, seuls sont concernés les services ne répondant pas à des appels à projet
- Les services soumis à l'agrément et à la déclaration : tous sont concernés par la Directive

#### Créer un marché intérieur européen des services

- Permettre à toutes les entreprises de SAP européennes de s'implanter dans d'autres pays de l'UE
- Supprimer les exigences fondées sur la nationalité ou la résidence du destinataire du service
- Appliquer la réglementation en vigueur dans le pays hôte

#### Simplifier la réglementation

- Obliger les États à simplifier et justifier les différents régimes encadrant le secteur
- Centraliser les guichets pour toute déclaration ou demande d'agrément
- Supprimer la condition d'activité exclusive pour les entreprises
- Améliorer l'accessibilité des informations sur les droits/procédures de chaque pays

### FOCUS SUR LE MONTANT DE LA T.V.A



À la suite de cette Directive, en 2011 puis en 2012 la Commission européenne a rappelé à l'ordre la France sur les taux de T.V.A appliqués à certaines activités des services à la personne : s'il est possible d'appliquer des taux réduits de T.V.A, ceci doit être justifié par l'état de santé des personnes



5 activités sont déclarées non conformes au droit communautaire, leur T.V.A passe à 19,6% en 2012 (20% aujourd'hui) :

- les petits travaux de jardinage
- l'assistance informatique à domicile
- les cours à domicile
- les activités de maintenance et vigilance temporaires
- l'activité d'organisation des services à la personne



Les taux de T.V.A actuels (liés à l'activité) :

Les taux de T.V.A actuels (liés à l'activité) :

- Taux réduit à 5,5%
- Taux réduit à 10%
- Taux normal à 20%



### IMPACTS DE LA LOI suivant l'acteur touché



#### USAGERS

- Hausse du coût de certains services à la personne
- Diversification des entreprises

#### ENTREPRISES

- Baisse de la demande intérieure
- Ouverture de nouveaux marchés
- Arrivée de concurrents européens



#### POUVOIRS PUBLICS

- Nécessité de s'adapter à la réglementation européenne
- Soutien fiscal au secteur limité par la Directive
- À terme nécessité de supprimer la condition d'activité exclusive pour les services soumis à agrément et déclaration



# FOCUS SUR LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

- 1 – Cadre réglementaire des SAP en Europe
- 2 – Cadre réglementaire des SAP en France
- 3 – Historique des évolutions
- 4 – Évolutions du cadre réglementaire général
- 5 – Analyse de quelques évolutions annoncées



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# CADRE RÉGLEMENTAIRE DES SAP EN FRANCE

Rappels : régimes de la déclaration, de l'agrément et de l'autorisation

## LA DECLARATION et ses avantages fiscaux



## USAGERS

- Crédit d'impôt sur le revenu de 50% des dépenses engagées en services à la personne dans la limite de 12 000 euros par an
- CESU préfinancés non soumis à l'impôt
- Exonérations des cotisations patronales et de sécurité sociale pour les personnes de plus de 70 ans, dépendantes ou handicapées et parents d'un enfant handicapé

## ENTREPRISES

- Exonération des cotisations patronales, d'assurance sociale et d'allocation familiale (dite exonération « aide à domicile ») pour les entreprises prestataires intervenant auprès de publics fragiles
- TVA à 5,5% pour les activités à destination des publics fragiles
- Pour les entreprises finançant le CESU un crédit d'impôt de 25% des aides versées est accordé

Suivant l'activité exercée, l'entreprise doit, en plus de la déclaration, souscrire au régime de l'agrément ou de l'autorisation.

### RÉGIME DE L'AGRÉMENT 5 ans renouvelable

- Activités concernées**
  - Enfants de moins de 3 ans sous les modes prestataire et mandataire
  - Personnes âgées ou handicapées sous le mode mandataire
- Obligations**
  - Obligations relatives à la déclaration
  - Respecter le cahier des charges fixé par l'arrêté du 26 décembre 2011
- Régime juridique**
  - Agrément délivré par l'autorité nationale Direccte
  - Régi par le Code du Travail
- Tarification**
  - Prix fixé librement (mais son évolution est encadrée par l'Etat)
- Evaluation**
  - Absence d'évaluation, mais obligation d'adhérer à la charte qualité

### RÉGIME DE L'AUTORISATION 15 ans renouvelable à l'issu d'une évaluation externe

- Activités concernées**
  - Personnes âgées, personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques sous le mode prestataire
- Obligations**
  - Obligation d'adhésion à la charte qualité
  - Respect du cahier des charges fixé par l'arrêté du 22 avril 2016
- Régime juridique**
  - Autorisation délivrée par le conseil départemental
  - Régi par le Code de l'action sociale et des familles
- Tarification**
  - Prix des prestations fixé par l'Etat (si l'activité est tarifée), sinon le prix est fixé librement et son évolution est encadrée par l'Etat
- Evaluation**
  - Évaluations internes : 2 à intervalles de 5 ans et une tous les 7 ans
  - 2 évaluations externes par un tiers



# CADRE RÉGLEMENTAIRE DES SAP EN FRANCE

Un secteur en grande partie régi par des démarches de qualité

## Zoom sur les démarches qualité du secteur

### La charte nationale qualité

- Mise à disposition par les pouvoirs publics
- Effective **après autoévaluation**
- **Adhésion volontaire** pour les organismes agréés et déclarés
- **Adhésion obligatoire** pour les organismes autorisés



### Quatre certifications

- **Attestation de conformité aux exigences d'un cahier des charges** fixé par un organisme indépendant et validé par les pouvoirs publics et les consommateurs
- **Démarche volontaire** garantissant à l'utilisateur un niveau de qualité
- Délivrée **par quatre organismes** à la suite d'un **audit initial** et faisant l'objet d'un **audit de suivi annuel**.



Qualisap de Bureau Veritas certification



Qualicert de SGS-ICS



NF Service d'AFNOR certification



Handéo centré sur les besoins des personnes handicapées



## IMPACTS suivant l'acteur touché



### USAGERS

- Assurance de la qualité des services
- Confiance accrue dans le recours aux services concernés



### POUVOIRS PUBLICS

- Simplification et allègement des procédures d'agrément
- Délégation auditée par un tiers de confiance accrédité par les pouvoirs publics



### ENTREPRISES

- Amélioration continue de la qualité de l'établissement
- Meilleure visibilité
- Différenciation qualité vis-à-vis de la concurrence
- Possible hausse de la demande
- Renouvellement automatique de l'agrément et dispense d'évaluation externe pour les certificats
- Obligation de se conformer aux référentiels ou la norme
- Evaluations externes des organismes



## FOCUS SUR LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

- 1 – Cadre réglementaire des SAP en Europe
- 2 – Cadre réglementaire des SAP en France
- 3 – Historique des évolutions
- 4 – Évolutions du cadre réglementaire général
- 5 – Analyse de quelques évolutions annoncées



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# HISTORIQUE DES ÉVOLUTIONS

## Du chèque emploi service au contrat de filière

1

### Avant les années 2000

- Plan quinquennal en faveur de l'Emploi (1993) qui instaure le CES
- Loi du 26 janvier 1996 régulant le secteur et mettant en place des procédures d'agrément des entreprises permettant à leurs clients de bénéficier d'exonérations fiscales
- TVA à 5,5% pour le secteur

### Loi cadre de 2002

2

- Définition du cadre juridique des services à la personne
- Création du régime d'habilitation

3

### Loi Borloo de 2005

- Extension du secteur des services à la personne à 21 activités
- Création du CESU (Chèque Emploi Service Universel)
- Naissance des régimes de l'agrément qualité et de l'agrément simple

### Plan Wauquiez de 2009

4

- Extension du secteur des services à la personne à 26 activités
- Promotion du CESU
- Promotion de la formation dans le secteur des SAP
- L'agrément simple devient une déclaration

Hausse de la TVA et réduction des exonérations fiscales en 2012

Loi sur la formation professionnelle de 2014

5

### Loi ASV de 2015

- Réforme de l'APA
- Passage du régime de l'agrément à celui de l'autorisation pour certaines activités
- Obligation de formation pour l'encadrement et la gestion des Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile dits SAAD (niveau I et II RNCP)

Loi travail de 2016

Loi fiscale de 2017

### Contrat de filière de 2017

6

- Universalisation du crédit impôt pour les ménages
- Volonté d'harmoniser les régimes juridiques du secteur
- Objectif d'augmenter l'attractivité des emplois du secteur



Ce document est interactif, accédez directement aux lois en cliquant sur le titre



### OBJECTIFS VISÉS & MOYENS PROPOSÉS

#### Remettre l'usager au cœur du dispositif de soin

- Promouvoir les libertés et les droits des usagers (secret professionnel, intégrité physique, consentement ...)
- Personnaliser les soins

#### Élargir et diversifier les missions de l'action médico-sociale

- Intégrer l'aide à domicile au domaine social et médico-social et restreindre son cadre juridique à ces domaines
- Inclure les acteurs privés et associatifs

#### Encadrer et évaluer les acteurs médico-sociaux

- Définir un cadre juridique au domaine des services d'aide à la personne
- Mettre en place le régime de l'autorisation et définir des obligations pour les entreprises
- Permettre l'obtention d'aides publiques aux entreprises étant sous le régime de l'habilitation

### FOCUS SUR L'AUTORISATION



**Règle de l'exclusivité** : l'entreprise s'engage à fournir des services relevant uniquement du domaine social et médico-social



**Évaluations** : l'autorisation délivrée pour quinze ans est liée aux résultats d'une évaluation externe (une lors des sept premières années, puis une tous les deux ans). La réalisation d'une évaluation interne tous les 5 ans est également obligatoire. Enfin, la reconduction de l'autorisation est automatique si l'entreprise a passé ces dernières évaluations externes avec succès



**Documents à fournir lors de la demande d'habilitation** : un projet d'établissement doit être élaboré, ainsi que le mode de fonctionnement de celui-ci



**Tarification** : l'établissement doit évaluer le montant des frais des soins prodigués. L'autorité de tarification peut rejeter ou modifier cette évaluation



**Documents à fournir à chaque usager** : une charte des Droits et Libertés, un livret d'accueil informant du fonctionnement de l'établissement et ses conditions d'admission, de séjour et de sortie et son règlement intérieur. Par ailleurs, l'établissement doit rédiger et signer un contrat de séjour avec chaque usager régissant la durée, la nature et le prix des soins prodigués



### IMPACTS VISÉS PAR LA LOI suivant l'acteur touché



#### USAGERS

- Protection des libertés et des droits (respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée et de la sécurité des usagers)
- Participation de l'usager à la conception du projet de sa propre prise en charge
- Uniformisation et transparence des tarifs
- Assurance d'un niveau de qualité des soins
- Mixité sociale et accueil de tous

#### ENTREPRISES

- Cadre juridique protecteur
- Financement par les pouvoirs publics
- Professionnalisation du secteur
- Tarification des soins
- Exonération des cotisations sociales patronales sur les rémunérations des salarié-e-s (dite exonération « services à la personne »)



#### POUVOIRS PUBLICS

- Planification sociale et médico-sociale
- Contrôle des dépenses publiques
- Évaluation des établissements



### OBJECTIFS VISÉS & MOYENS PROPOSÉS

#### Créer 500 000 emplois sur 3 ans

- Favoriser la demande de services à la personne par la création du Chèque Emploi Service Universel (CESU)
- Favoriser l'offre de services par des allègements fiscaux (crédits d'impôts aux organismes finançant le CESU, allègement des charges sociales et patronales pour les particuliers employeurs etc.)
- T.V.A maintenue à 5,5% pour les services à la personne

#### Élargir et mieux encadrer les services à la personne

- S'extraire du strict domaine social et médico-social
- Définir 21 activités relevant des services à la personne réparties en trois catégories :
  - les services à la famille
  - les services à la vie quotidienne
  - les services aux personnes âgées et personnes handicapées
- Création de l'Agence National des services à la personne

#### Assouplir le cadre juridique du service à la personne

- Créer des nouveaux régimes en parallèle du régime l'autorisation :
  - l'agrément simple (pour les services en contact avec les personnes non vulnérables)
  - l'agrément qualité (pour les services en contact avec les personnes vulnérables).
- Ouvrir de nouveaux avantages fiscaux et sociaux
- Faciliter les démarches

### FOCUS SUR L'AGRÈMENT



**Intégration dans le domaine des services à la personne facilité** : les conditions d'obtention du statut sont assouplies et le délai d'obtention raccourci (3 mois pour l'agrémentation contre maximum 5 ans pour l'habilitation)



**Droit d'option** : les entreprises travaillant au contact de personnes vulnérables peuvent choisir entre le régime d'habilitation et le régime d'agrémentation qualité



#### Avantages sociaux et fiscaux de ces régimes :

- T.V.A à 5,5%
- 50% des sommes versées au titre des services à la personne peuvent être déduites de l'impôt sur le revenu (plafond de 12 000 euros par foyer par an)
- Possibilité de faire payer ses services par CESU
- « Exonérations services à la personne »
- Exonération des cotisations patronales de sécurité sociale pour les personnes âgées de plus de 70 ans jusqu'à 65 fois le SMIC horaire par mois
- Exonération des cotisations patronales de sécurité sociale pour les bénéficiaires de l'APA, de l'ACTP et de la PCH



### IMPACTS VISÉS PAR LA LOI suivant l'acteur touché



#### USAGERS

- Baisse du coût des services à la personne
- Facilitation du recours aux services à la personnes grâce au CESU

#### ENTREPRISES

- Possibilité de travailler avec des personnes vulnérables grâce à l'agrément qualité
- Facilitation de l'intégration du marché grâce aux deux régimes d'agrément
- Avantages fiscaux permettent aux entreprises de solvabiliser la demande en proposant des prix plus accessibles
- Obligation de ne plus exercer d'autres activités que celle des services à la personne



#### POUVOIRS PUBLICS

- Protéger le consommateur en garantissant un certain niveau qualitatif des prestations et des structures de SAP
- Limitation du travail non déclaré
- Hausse du nombre d'emplois
- Hausse du nombre d'entreprises



# HISTORIQUE DES ÉVOLUTIONS

Loi 2 relative au développement des SAP, dite « loi Wauquiez » de 2009

## OBJECTIFS VISÉS & MOYENS PROPOSÉS

### Développement de l'emploi

- Aide à la création d'entreprises de services à la personne, notamment grâce à :
  - Prêt à taux zéro
  - Réforme Nacre
- Facilitation de la procédure d'agrément simple : elle ne nécessite désormais qu'une simple déclaration aux autorités publiques concernées

### Elargissement des domaines concernés

- Assistance informatique à distance
- Audit écohabitat
- Aide aux aidants familiaux
- Prévention des accidents de la vie courante au domicile
- Soutien scolaire en mini groupe dans les Zones Urbaines Sensibles

### Promotion et diffusion du CESU

- Distribution massive de CESU préfinancés
  - L'Etat offre 200 euros de CESU à 1,3 million de familles modestes
  - Pôle emploi se voit attribuer une enveloppe de 50 millions d'euros de CESU pour les demandeurs d'emploi
- Elargissement des possibilités d'usage des CESU (possibilité de payer les dépenses de ses ascendants par chèque...)

### Amélioration de la qualité de l'emploi

- Promotion de la formation
  - Mise en place de contrats de professionnalisation
  - Mise en place de la Validation d'Acquis de l'Expérience (VAE)
  - Création du centre de ressources destiné à informer sur la formation
- Instauration du baromètre de la qualité de l'emploi



## IMPACTS VISÉS PAR LA LOI suivant l'acteur touché



### USAGERS

- Recours aux SAP facilité et moins coûteux
- Augmentation de l'offre de services à la personne (élargissement à 26 activités)
- Meilleure qualité de service



### POUVOIRS PUBLICS

- Baisse du travail non déclaré
- Meilleure emprise des pouvoirs publics sur les services à la personne



### ENTREPRISES

- Hausse de la demande de services
- Hausse relative de l'attractivité de l'emploi
- Facilitation des procédures d'agrément simple (simple déclaration d'activité aux autorités publiques)
- Ouverture supplémentaire de la filière avec l'intégration de nouvelles activités
- Professionnalisation du domaine : intégration de nouvelles formes de formation obligatoire

NB : le plan Wauquiez n'a pas vraiment été mis en place



# HISTORIQUE DES ÉVOLUTIONS

Loi sur l'adaptation de la société au vieillissement  
de la population de 2015

## OBJECTIFS VISÉS & MOYENS PROPOSÉS

### Accompagnement à domicile des personnes âgées dépendantes

- Soutien aux proches aidants :
  - Création d'un « droit au répit » c'est-à-dire d'une aide annuelle de 500 euros pour avoir recours aux services d'aide à la personne
  - Création d'une aide à domicile dans les situations d'urgence, notamment si l'aidant est hospitalisé

### Réaffirmation des Droits et Libertés des personnes âgées en maison de retraite

- En maison de retraite :
  - Renforcement des procédures de consentement
  - Renforcement de la sécurité
  - Accentuation du respect de l'intégrité physique des patients
- Interdiction de payer les prestations avec des legs ou des dons

### Promotion de la silver economy

- Modification de la répartition de certains services
  - Passage du régime de l'agrément à celui de l'autorisation pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD). Couverts par la loi cadre de 2002, ils ne sont plus soumis à la règle d'exclusivité séparant leur comptabilité d'activité de SAP de celle de leurs autres activités
  - Fin du droit d'option entre les régimes d'autorisation et d'agrément pour les services concernés
  - Les SAAD peuvent choisir la tarification libre ou administrée par le Conseil départemental. Ils peuvent contractualiser un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) avec le département. Cette contractualisation détermine les implantations géographiques, les autorisations, les missions et les financements de la structure
- concernée et ouvre l'accès au fond d'appui aux bonnes pratiques des services d'aide à domicile
- Réforme de l'APA (aide personnalisée à l'autonomie)
  - Hausse du nombre d'heures d'aide à domicile financées dans le cadre de l'APA
  - Baisse du coût de participation des usagers (coût du service moins élevé)
  - Exonération des coûts de participation pour les personnes dépendantes touchant un revenu maximum de 800 euros
- Soutien à l'aide à domicile
  - Soutien financier aux services polyvalents d'aide et de soins à domicile qui font du SAP
  - Etc.



## IMPACTS VISÉS PAR LA LOI suivant l'acteur touché



### USAGERS

- Régulation des modes de paiement (interdiction des dons et des legs)
- Soutien financier des proches aidants
- Facilitation du recours aux services à domicile
- Augmentation éventuelle de la demande



### POUVOIRS PUBLICS

- Baisse des subventions des départements due à l'accroissement des organismes autorisés
- Application de la loi 2002
- Développement de stratégies nationales et régionales



### ENTREPRISES

- Acte la fin de la création de nouvelles entreprises du secteur (régulation du marché)
- Développement du mode mandataire pour continuer à proposer une offre de service
- Passage du Code du travail au Code d'action sociale et des familles pour les entreprises concernées
- Nécessité de s'informer et de s'adapter aux évolutions réglementaires (information, coûts de formation...)



### OBJECTIFS VISÉS & MOYENS PROPOSÉS

#### Développer l'attractivité et la qualité de l'emploi

- Facilitation de l'accès à la médecine du travail pour les salarié-e-s
- Sensibilisation aux difficultés des métiers des services à la personne
- Développement de nouvelles formes de rémunération (prise en charge du temps de déplacement, financement du permis de conduire...)

#### Rendre plus transparent le secteur

- Harmonisation des procédures et exigences du secteur
- Explication des avantages fiscaux aux usagers
- Suppression de la condition d'activité exclusive pour le régime d'agrément
- Elaboration d'un référentiel harmonisé de certification

#### Soutenir économiquement le secteur et ainsi, agir pour la justice sociale

- Universalisation du crédit d'impôt pour l'emploi des services à la personne pour tous les ménages, y compris les non imposables et les non actifs
- Extension de l'emploi du CESU pour les comptables publics (effectif en 2018)
- Projet d'augmenter la rapidité de remboursement



### IMPACTS VISÉS PAR LA LOI suivant l'acteur touché



#### USAGERS

- Recours facilité aux services à la personne
- Avantages fiscaux



#### POUVOIRS PUBLICS

- Développement de l'attractivité du secteur
- Développement de l'emploi

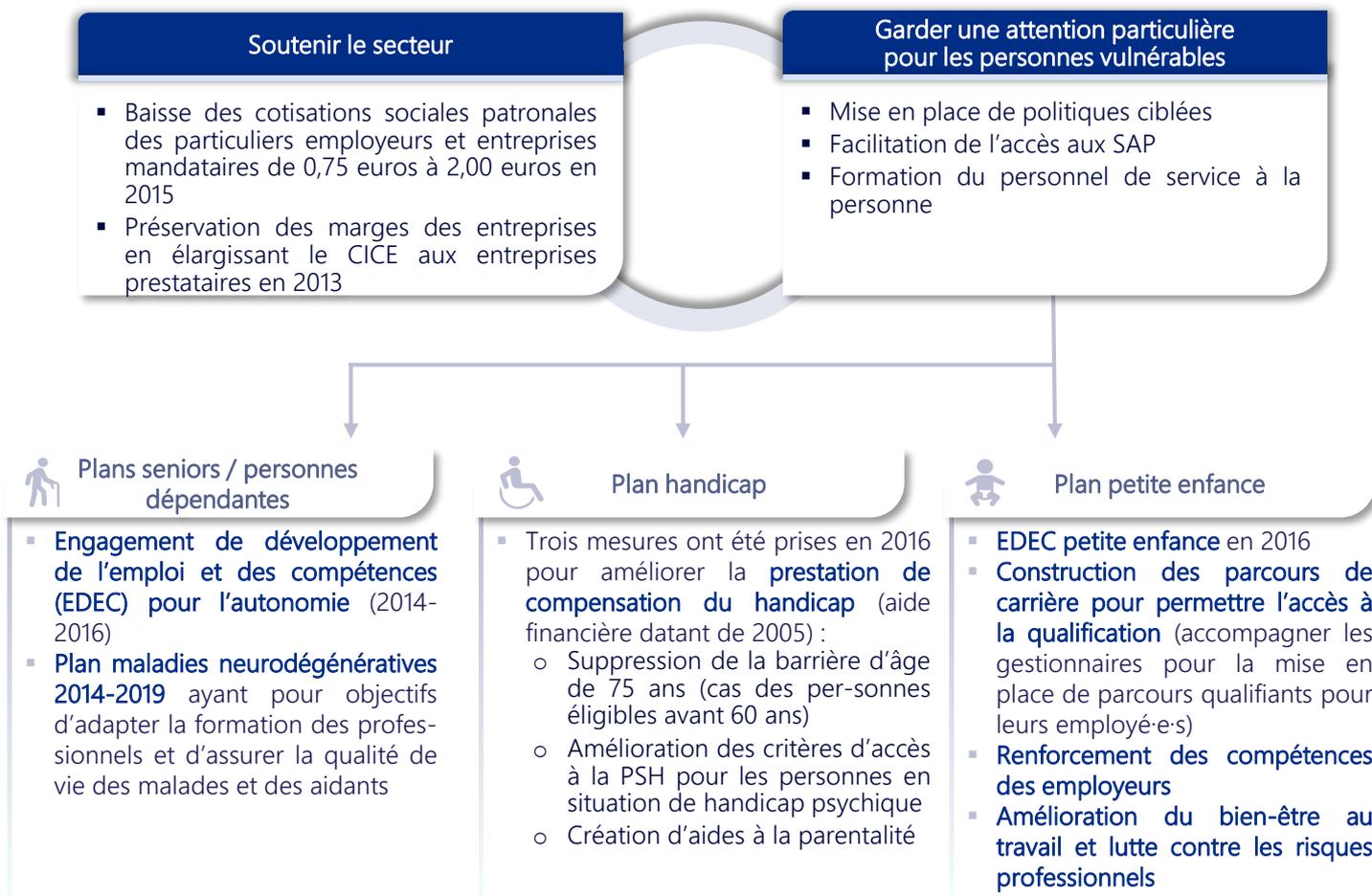


#### ENTREPRISES

- Fin de la condition d'exclusivité à terme
- Harmonisation des procédures et des exigences
- Hausse de l'attractivité de l'emploi par des avantages fiscaux et la sensibilisation de la médecine du travail au secteur des services à la personne
- Hausse de la demande



### OBJECTIFS VISÉS & MOYENS PROPOSÉS



### IMPACTS VISÉS suivant l'acteur touché



#### USAGERS

- Prise en compte de besoins sociaux : handicap, vieillissement de la population, besoin de s'occuper des enfants en bas âge
- Recours facilité aux services à la personne grâce à la hausse des aides publiques



#### ENTREPRISES

- Préservation des marges des entreprises prestataires grâce au CICE
- Formation de nouveaux marchés en relation avec les personnes vulnérables pour les entreprises
- Professionnalisation des salarié-e-s grâce aux EDEC



## FOCUS SUR LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

- 1 – Cadre réglementaire des SAP en Europe
- 2 – Cadre réglementaire des SAP en France
- 3 – Historique des évolutions

### 4 – Évolutions du cadre réglementaire général

- 5 – Analyse de quelques évolutions annoncées



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# ÉVOLUTIONS DU CADRE RÉGLEMENTAIRE GÉNÉRAL

Le pacte de responsabilité et de solidarité 2013-2014

## PREMIER OBJECTIF

### Baisser le coût du travail

- **Mise en place du CICE : une économie d'impôt** qui équivaut à 7 points de la masse salariale (4 points en 2013, 6 points de 2014 à 2016), hors salaires supérieurs à 2,5 fois le SMIC
- **Diminution des cotisations patronales** hors cotisations d'assurance chômage : exonération pour les salaires au niveau du SMIC et baisse de 1,8 point sur les salaires jusqu'à 1,6 fois le SMIC



## IMPACTS DE LA LOI SUR LA BRANCHE suivant l'acteur touché

### SALARIÉ·E·S



- *Maintien d'une dynamique d'embauches*

### ENTREPRISES



- *Reconstitution des marges des entreprises*
- *Pérennisation des entreprises existantes et croissance de certaines (avec création d'emploi)*
- *Diminution du coût du travail*

### ENTREPRISES



- *Intégration sur le marché facilitée*
- *Possible augmentation du nombre d'entreprises*
- *Obligations administratives allégées*

## DEUXIÈME OBJECTIF

### Simplifier les normes des entreprises

- **Simplification des normes des entreprises** : allègement des autorisations préalables à la création d'entreprises, institution de la déclaration sociale nominative simplifiant les procédures administratives

**Limite** : les entreprises de la Branche devant respecter des normes spécifiques liées aux régimes de l'agrément ou de l'autorisation, sont peu affectées par la loi

## TROISIÈME OBJECTIF

### Diminuer l'imposition des entreprises

- **Diminution de l'impôt sur les sociétés** : à partir de 2019 le taux réduit de 15% sera étendu à toutes les PME de moins de 250 salarié·e·s et dont le chiffre d'affaires est inférieur à 50 millions d'euros
- **Diminution de l'impôt sur les bénéfices** grâce au passage progressif de 33% à 28% de l'imposition des bénéfices sur l'ensemble des sociétés d'ici à 2020

### ENTREPRISES



- *Augmentation des bénéfiques des entreprises*
- *Reconstitution des marges*
- *Pérennisation des entreprises existantes*



# ÉVOLUTIONS DU CADRE RÉGLEMENTAIRE GÉNÉRAL

Loi sur la formation professionnelle de 2014



## IMPACTS DE LA LOI SUR LA BRANCHE suivant l'acteur touché

### SALARIÉ·E·S

- Nouvelles opportunités de formations qualifiantes
- Intégration sur le marché du travail plus aisée

### ENTREPRISES

- Embauche de personnel qualifié facilitée
- Rajeunissement et développement de la professionnalisation du secteur (croissance des contrats de professionnalisation)

## PREMIER OBJECTIF

### Faciliter l'insertion professionnelle

- **Réforme de l'apprentissage** : le cadre et les financements de l'apprentissage sont renforcés. Les contrats d'apprentissage peuvent être conclus dans le cadre d'un CDI.
- **Accès facilité au contrat de génération** : les entreprises de 50 à 300 salarié·e·s ont un accès direct à l'aide associée au contrat de génération (supprimé depuis)

## DEUXIÈME OBJECTIF

### Optimiser la formation professionnelle

- **Orientation des ressources vers les publics prioritaires** : mutualisation des contributions des entreprises en faveur des petites structures et plus de moyens accordés aux salarié·e·s sans formation de niveau V
- **Orientation des fonds vers des formations qualifiantes** : elles seules sont éligibles aux dispositifs de professionnalisation et au Compte Professionnel de Formation
- Possibilité de certifier par bloc de compétences
- Nouvel accord de Branche

### SALARIÉ·E·S



- Développement des opportunités de formations qualifiantes

### ENTREPRISES



- Modularisation des formations
- Moyens moindres pour financer la montée en compétences (plan et périodes de pro) des salarié·e·s en poste et nécessaire optimisation du plan de formation

### SALARIÉ·E·S

- Autonomie supplémentaire sur les formations suivies
- Levier supplémentaire pour former les publics prioritaires renforcé par une politique volontariste de la Branche

### ENTREPRISES

- Limitation du choix de formations certifiantes reconnues
- Diminution du financement des formations
- Complexification du processus

## TROISIÈME OBJECTIF

### Rendre le salarié acteur de sa formation

- **Création du compte personnel de formation (CPF)** : ouvert à toute personne sur le marché du travail, le compte est crédité en heures (jusqu'à 150 heures, 24h/an jusqu'à 120 heures puis 12h/an) et financé par l'employeur ou l'OPCA

**Limite** : les bénéfices de la loi sont limités par les difficultés logistiques de mise en place des formations des salarié·e·s



### PREMIER OBJECTIF

#### Donner plus d'importance à la négociation en entreprise

- **Extension des accords d'entreprises** : possibilité de négocier la durée de travail, les repos, les congés et les accords
- **Mise en place du référendum d'entreprise** : possibilité de conclure des accords d'entreprise sans passer par les syndicats
- **Réforme des franchises** : obligation de créer des instances de dialogue entre franchiseurs et franchisés

### TROISIÈME OBJECTIF

#### Protéger les salarié-e-s

- **Droit à la déconnexion** : possibilité pour les salarié-e-s de ne pas répondre à l'employeur après une certaine heure
- **Mise en place du compte de pénibilité**, alimenté en fonction de la pénibilité du travail permettant un départ en retraite anticipé, un accès facilité à des formations, etc.
- **Contrôle accru du travail détaché** : hausse des contrôles du respect de la législation

### DEUXIÈME OBJECTIF

#### Simplifier les obligations RH des entreprises

- **Suppression de la visite médicale d'embauche** avec un médecin du travail sauf pour les postes à risques
- **Élargissement de la notion de « licenciement économique »**
- **Réforme des indemnités prud'homales** : mise en place d'un plafond limitant le montant des indemnités

Il est difficile à l'heure actuelle d'évaluer les impacts de cette loi. Les dirigeant-e-s et salarié-e-s interrogé-e-s durant l'étude n'ont pas constaté pour le moment de rupture notable du fait de son adoption. Les conséquences devraient donc s'observer dans le temps.

Si certaines dispositions concernent moins la Branche d'autres recouvrent des opportunités et des risques qu'il s'agira de suivre attentivement.

Ainsi, il s'agira d'accompagner le développement de la négociation en entreprise pour assurer un dialogue équilibré et ne pas fragiliser la situation des salarié-e-s (prise en charge des déplacements ou du téléphone...). Cela passe probablement par une montée en compétences accompagnée sur les aspects juridiques et sur la négociation. Du côté employeur, cela pourrait tendre vers une flexibilisation de la gestion des RH.

La pénibilité au travail devrait, quant à elle, être mieux suivie et prise en compte en termes de compensations, si la législation sur ce point est bien appliquée au sein de la Branche.



### PREMIER OBJECTIF

#### Renforcer la négociation au sein de l'entreprise

- **Possibilité de négocier dans les TPE/PME sans avoir recours à un représentant syndical** : possibilité de négocier un accord avec un délégué du personnel pour les entreprises de moins de 50 salarié-e-s ; possibilité de négocier directement les accords avec validation par référendum d'entreprise pour les entreprises de moins de 20 salarié-e-s
- **Changement de la responsabilité des montant des primes** : les primes étaient fixées par les accords de Branche et peuvent être dérogées par accord d'entreprise
- **Création** (au plus tard le 1er janvier 2020) **du comité social et économique (CSE)** qui réunira le DP, le CE et le CHSCT

### DEUXIÈME OBJECTIF

#### Flexibiliser les contrats de travail

- **Extension du CDI de chantier** : des accords de Branche doivent déterminer la possibilité d'avoir recours à ces contrats, qui sont liés à une mission spécifique
- **Négociation des conditions du CDD** alors qu'elles étaient fixées par la loi (durée, renouvellement...). Elles sont désormais régies par des accords de Branche
- **Barémisation des dommages et intérêts en cas de licenciement abusif**

### TROISIÈME OBJECTIF

#### Réformer le compte pénibilité, qui devient le compte professionnel de prévention (C2P)

- **Suppression de quatre risques** : vibrations mécaniques, postures pénibles, manutention de charges lourdes, risques chimiques
- **Réforme du financement du compte pénibilité** : la cotisation générale des entreprises est remplacée en 2018 par un financement de la sécurité sociale

**Il est très compliqué d'anticiper les futurs impacts de cette loi très récente. Les conséquences seront plutôt à observer dans le temps avec sa mise en application progressive au sein des entreprises de la Branche.**

Les différentes dispositions recouvrent des opportunités et des risques qu'il s'agira de suivre attentivement. Ainsi, la possibilité de déroger aux accords vers le bas au niveau de l'entreprise peut générer à terme une distorsion de la concurrence (dans ou en dehors de la Branche).

Ensuite, la flexibilité plus grande sur les conditions de travail, les primes, les contrats... peut avoir des conséquences positives comme négatives pour les salarié-e-s selon la tournure des négociations en entreprise.

En ce qui concerne la pénibilité, la suppression de 4 risques devrait conduire au final à une moins bonne prise en compte que ce que prévoyait la loi de 2016 initialement.



## FOCUS SUR LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

- 1 – Cadre réglementaire des SAP en Europe
- 2 – Cadre réglementaire des SAP en France
- 3 – Historique des évolutions
- 4 – Évolutions du cadre réglementaire général
- 5 – Analyse de quelques évolutions annoncées



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# ANALYSE DE QUELQUES ÉVOLUTIONS ANNONCÉES

Orientations politiques et budgétaires et réformes adoptées

Au cours de l'étude **plusieurs annonces gouvernementales concernant la mise en place de futures réformes ou l'adoption de nouvelles d'orientations politiques ont été faites**. Deux cas de figures se présentent alors. Dans le premier, les **mesures ont été annoncées et officiellement adoptées**. Dans le second, **l'annonce de réforme n'a pas encore été accompagnée par la description précise des mesures souhaitées**.

Dans ces deux cas l'analyse de ces évolutions et de leurs impacts ne peut s'inscrire que dans un **cadre très prospectif** reposant sur les différents éléments énoncés publiquement. **L'analyse des impacts repose ainsi sur le scénario respectant les annonces gouvernementales**.

## Les orientations politiques et budgétaires

Le gouvernement a décidé, à la fin de l'été 2017, la **suppression de 150 000 contrats aidés en 2017 et 110 000 additionnels en 2018**.

Le secteur non-marchand (dont les associations) a un recours moyen aux contrats aidés plus important et sur des périodes plus longues des contrats aidés que le secteur privé. Ces derniers permettent souvent d'assurer un service que les établissements ne pourraient assurer avec leur seul budget de fonctionnement. **Des licenciements ou des non remplacements sont à anticiper dans le secteur associatif, y compris dans les services à la personne ou plus largement dans le domaine médico-social**. Cette orientation budgétaire plutôt libérale devrait fragiliser ces structures du secteur des services à la personne.

## Les réformes adoptées

### RÉFORME DU CICE

Dans le cadre du Plan d'Investissement pour la croissance, **le gouvernement a annoncé une transformation du CICE à partir de 2018**. Son montant diminuera de 1 point, puis sera remplacé en 2019 par une baisse directe de charges (de 6 points pour les salaires inférieurs à 2,5 fois le Smic et étayé de 4,1 points pour les salaires équivalents au SMIC)



### IMPACTS POSSIBLES DE LA LOI SUR LA BRANCHE

*suivant l'acteur touché*

#### ENTREPRISES

- La baisse du CICE est en partie compensée par une baisse de charges, mais les entreprises de SAP (maintien à domicile) en ont peu. Cela augmente par ailleurs l'assiette imposable. L'impact sur le coût du travail devrait être négatif et nuire à l'emploi

#### SALARIÉ·E·S

- Cette transformation du CICE oblige les entreprises à ne surtout pas s'éloigner du SMIC, ce qui risque de maintenir des salaires bas

### RÉFORME SUR L'IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS

**Renforcement de la baisse d'impôt sur les sociétés déjà planifiée**. Celui-ci atteindra 25% en 2022 et non 28% comme initialement prévu



### IMPACTS POSSIBLES DE LA LOI SUR LA BRANCHE

*suivant l'acteur touché*

#### ENTREPRISES

- Diminution des impôts pour les entreprises de la Branche

#### SALARIÉ·E·S

- Ces marges additionnelles peuvent permettre des recrutements additionnels ou des augmentations salariales



### Les réformes annoncées

*Prévision de dépôt d'un projet de loi au printemps 2018 pour un vote par le parlement à la fin de l'été 2018*

#### RÉFORME DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE L'APPRENTISSAGE

Dans le cadre du **Plan d'Investissement Compétences (PIC)** prévoyant 15 milliards d'euros destinés à la formation de 2 millions de personnes peu qualifiées, plusieurs annonces ont été faites.

##### Réforme de l'apprentissage

- Développement de l'information auprès des jeunes
- Participation des partenaires sociaux au cadrage des contenus de l'apprentissage
- Simplification du financement
- Suppression des coûts de rupture de contrat pour l'entreprise

##### Formation continue

- Volonté de développer la formation qualifiante des demandeurs d'emploi vers des besoins identifiés par les entreprises
- Renforcement des droits individuels des salariés par le développement du CPF
- Développement de la formation à distance et de l'innovation pédagogique
- Création d'une agence nationale de tri et de certification de l'offre de formation

#### RÉFORME DE L'ASSURANCE CHÔMAGE

##### Convention d'assurance chômage

- Hausse des cotisations patronales de 0,5%
- En contre partie, suppression de majoration sur contrats courts et baisse des cotisations à l'AGS (Régime de Garantie des Salaires)

##### Annonce de réforme de l'assurance chômage avec différentes possibilités :

- Passage d'une gestion paritaire à tripartite intégrant l'Etat
- Prise en compte des indépendants et des démissionnaires
- Passage d'un taux fixe des cotisations patronales à un taux variable en fonction du coût généré par l'entreprise à l'UNEDIC entre 2 et 10% (du fait du turnover, des CDD...)

**Il est très risqué de s'aventurer sur l'analyse de potentiels futurs impacts sur des lois en discussion. Les orientations politiques peuvent encore largement évoluer, les conséquences des dispositions s'observeront concrètement une fois les textes adoptés, les décrets publiés et la mise en œuvre entamée dans les entreprises.**

Si l'on s'en tient toutefois aux orientations relevées ci-dessus, la diminution du potentiel risque lié au mauvais recrutement d'un apprenti, ainsi que les campagnes de communication prévues devraient favoriser le renforcement de l'apprentissage dans les entreprises.

Du côté de la formation, plus de flexibilité devrait être proposée aux dirigeant·e·s et aux salarié·e·s dans leur choix de formation (dans et en dehors de l'entreprise). En revanche, les fonds dédiés aux salarié·e·s risquent de baisser (au profit des demandeurs d'emplois).

Au niveau des mesures fiscales, les impacts semblent se compenser en l'état. Un effet négatif pourrait toutefois être constaté du côté de l'assurance chômage du fait du turn-over en moyenne élevé dans la Branche, ce qui pourrait induire une augmentation du taux de cotisations patronales des entreprises.



# FOCUS SUR LES IMPACTS RÉGLEMENTAIRES

Des entreprises particulièrement sensibles aux évolutions réglementaires transverses comme spécifiques



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# FOCUS SUR LES IMPACTS RÉGLEMENTAIRES

1 – Synthèse des impacts évalués

2 – Regard des dirigeant·e·s et des salarié·e·s



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# SYNTHÈSE DES IMPACTS ÉVALUÉS

Évaluation du cabinet

	IMPACTS SUR L'USAGER			IMPACTS SUR LES DIRIGEANT·E·S			IMPACTS SUR LES SALARIÉ·E·S	
	Accès aux SAP	Prix de recours	Qualité du service	Accès au marché	Marges	Administration	Formation	Conditions de travail
Loi Cadre 2002	●	●	●	●	●	●	-	-
Loi Borloo 2005	●	●	●	●	●	-	-	●
Plan Wauquiez 2009	●	-	●	●	-	●	●	●
Loi ASV 2015	-	●	-	●	●	●	-	-
Plans seniors / handicap / petite enfance	●	●	●	-	-	-	●	●
<hr/>								
Contrat de filière	●	●	-	-	-	●	●	●
<hr/>								
Cadre européen	-	●	-	-	●	-	-	-

Légende



Impact positif



Impact négatif

- Pas d'impact direct



Impact plutôt positif



Impact plutôt négatif



Impact difficilement évaluable



# SYNTHÈSE DES IMPACTS ÉVALUÉS

Évaluation du cabinet

## IMPACTS SUR L'USAGER

## IMPACTS SUR LES DIRIGEANT-E-S

## IMPACTS SUR LES SALARIÉ-E-S

Accès aux SAP  
Prix de recours

Qualité du service

Accès au marché  
Marges

Administration

Formation  
Conditions de travail

Pacte de solidarité et de croissance

-

-

-



-

-

Loi sur la formation professionnelle 2014

-

-



-

-



-

Loi travail de 2016

-

-

-

-

-



-



Ordonnances de 2017

-

-

-

-

-



-



Réforme du CICE



-



Réforme sur l'impôt des sociétés

-

-

-

-



-

-



Réforme de la formation professionnelle et de l'apprentissage

-

-



-

-



-

Réforme de l'assurance chômage

-

-

-

-



-

-

-

Légende



Impact positif



Impact négatif

- Pas d'impact direct



Impact plutôt positif



Impact plutôt négatif



Impact difficilement évaluable



# FOCUS SUR LES IMPACTS RÉGLEMENTAIRES

1 – Synthèse des impacts évalués

2 – Regard des dirigeant·e·s et des salarié·e·s



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# REGARD DES DIRIGEANT·E·S ET DES SALARIÉ·E·S

Des entreprises sensibles aux évolutions réglementaires

Synthèse des retours qualitatifs des entreprises sur les réformes de ces quinze dernières années et leurs impacts

Source sondage réalisé par Kyu Lab

Loi Borloo  
2005

Pour les dirigeant·e·s de la Branche le plan Borloo a permis d'augmenter fortement la demande notamment par la mise en place du CESU. Il a par ailleurs été à l'origine de la création de nombreuses entreprises de la Branche.

En plus d'accroître la demande, la loi Wauquiez a simplifié les démarches administratives par le passage de l'agrément simple à la déclaration, sans toutefois maintenir le niveau d'exigence qualitative des services.

Loi  
Wauquiez  
2009

Hausse de  
la T.V.A  
en 2012

Faisant suite au rappel à l'ordre de l'Union Européenne la hausse de la T.V.A en 2012 a entraîné une diminution de la rentabilité de certaines activités et une baisse des marges des entreprises de la Branche.

Le CICE a permis de restaurer une partie de la rentabilité des entreprises et de pérenniser leur activité. Cette restauration des marges a, dans certains cas, permis une augmentation des embauches.

CICE  
2014

Loi sur la  
formation  
professionnelle  
2014

Si le compte personnel de formation a été globalement perçu comme une avancée pour les dirigeant·e·s de la Branche, la loi aurait entraîné une importante diminution de leurs budgets formation freinant la formation des salarié·e·s. De manière générale, les dirigeant·e·s ne semblent pas s'être encore bien approprié·e·s les nouveaux outils liés à la réforme.

La loi ASV a complexifié le travail de nombre de dirigeant·e·s. La nécessité de mettre en place des évaluations externes et internes, ainsi que les nouvelles contraintes administratives liées au régime de l'autorisation ont alourdi l'administratif et réduit les marges des entreprises de la Branche.

Loi ASV  
2015

Loi travail  
2016

La loi travail a pour le moment un impact limité sur l'ensemble des dirigeant·e·s de la Branche. Toutefois pour certaines d'entre elles, elle offre un champ de négociation directe avec les salarié·e·s.

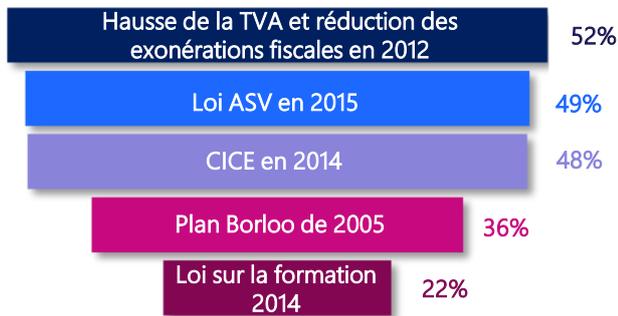


# REGARD DES DIRIGEANT·E·S ET DES SALARIÉ·E·S

Dirigeant·e·s et salarié·e·s différemment touché·e·s par ces évolutions

## Les évolutions réglementaires les plus impactantes selon les dirigeant·e·s de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab



## Les évolutions réglementaires portant sur la fiscalité sont les plus citées par les dirigeant·e·s de la Branche

La hausse de la TVA sur certaines activités de 2012 et le CICE de 2014 sont respectivement mentionnés par 52% et 48% des entreprises. Ces évolutions touchent directement les résultats et l'activité des entreprises.

La loi travail de 2016 n'a pour le moment pas eu d'impact important pour la majorité des dirigeant·e·s de la Branche. Ils/elles ne sont que 19% à considérer cette évolution parmi celle ayant eu le plus d'impact.

## D'autres évolutions réglementaires ont été mentionnées par les dirigeant·e·s de la Branche

- La durée minimale du temps de travail pour les temps partiels fixée désormais à 24 heures hebdomadaires depuis le 01/07/2014, une mesure que les dirigeant·e·s de la Branche trouvent peu adaptée à leurs besoins.
- La réduction du financement des contrats aidés par l'Etat annoncée courant 2017 devrait avoir un impact négatif sur les associations et organismes publics et donc limiter la distorsion de concurrence avec les entreprises de la Branche.

FOCUS

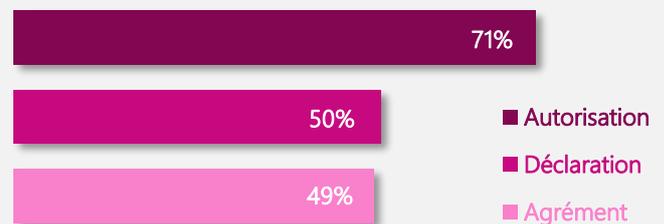
### La loi relative à l'Adaptation de la Société au Vieillessement

Près de la moitié des dirigeant·e·s la considère comme une des principales évolutions réglementaires. Cela s'explique à la fois par son caractère récent et par les changements administratifs et réglementaires qu'elle a engendrés.

Les entreprises exerçant en partie sous le régime de l'autorisation ont été les plus touchées par la loi. Nombre d'entre elles ont vu leur activité passer du régime de l'agrément à celui de l'autorisation. Par ailleurs, cela a entraîné une hétérogénéité des régimes d'activité pour certaines entreprises.

### L'impact de la loi ASV de 2015 en fonction des régimes réglementaires de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab



## Evaluation de l'impact des évolutions réglementaires par les dirigeant·e·s de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab



## Des évolutions réglementaires globalement perçues comme négatives par les dirigeant·e·s de la Branche

Près de 50% d'entre eux/elles trouvent leurs effets négatifs ou très négatifs : eux/elles pointent alors d'une part le poids de l'administration et le manque de stabilité de la réglementation. Seul·e·s 22% des dirigeant·e·s perçoivent leurs impacts comme positifs ou très positifs, quand 31% d'entre eux/elles jugent leurs effets neutres. A noter, les dirigeant·e·s de moins de 10 salarié·e·s sont ceux/celles qui jugent ces impacts de la manière la plus neutre.

## Des évolutions réglementaires aux impacts indirects sur les salarié·e·s

Plus de 50 % des salarié·e·s de la Branche affirment ne pas avoir constaté d'impacts liés aux évolutions réglementaires ou ne pas être au courant de ces évolutions. En revanche certain·e·s salarié·e·s ont l'impression que ces évolutions réglementaires ne sont pas nécessairement mises en place par les entreprises, d'où des effets limités.

Parmi les impacts relevés par les salarié·e·s deux sont plus souvent cités : d'une part la modulation / le « lissage » du temps de travail (annualisation ou mensualisation des heures supplémentaires) qui a entraîné pour certain·e·s salarié·e·s une diminution de leur rémunération, d'autre part le remboursement des frais kilométriques qui n'est pas selon certain·e·s salarié·e·s systématiquement mis en place à un « juste » niveau.



# PRATIQUES ET BESOINS EN FORMATION

Un investissement fort sur la formation des salarié·e·s, axe privilégié de développement et de fidélisation



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



## PRATIQUES ET BESOINS EN FORMATION

- 1 – Formation initiale hétérogène
- 2 – Près de 15 000 salarié-e-s formé-e-s chaque année
- 3 – Evaluation des besoins en formation

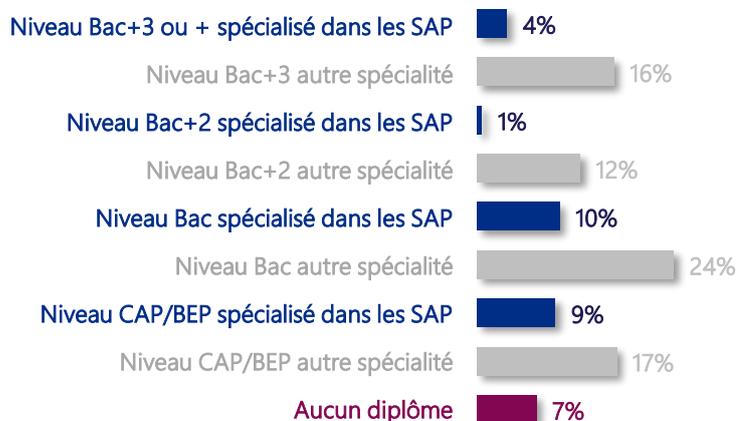


 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



### Niveau de diplôme des salarié·e·s en poste dans les SAP

Source sondage Kyu Lab



### Des difficultés en recrutement qui poussent à recruter sur des diplômes hors secteur SAP

Seulement 1 salarié sur 4 a un diplôme dans le secteur (majoritairement à niveau CAP/BEP ou Bac), mais 1 salarié sur 3 détient un diplôme dans le supérieur.

Qui plus est, 7% des salariés restent sans diplôme à l'heure actuelle.

Cela souligne des besoins encore très importants en formation continue sur les formations aux métiers des SAP.

### Exemples de diplômes présents dans la Branche

#### Niveau I et II : Formation de niveau égal ou supérieur au bac+3 (licence, master, doctorat)

- Master Gestion des Etablissements Sanitaires et Sociaux
- Master Management et Économie des Firmes et des Organisations de Services (MEFOS)
- Master Métiers de l'Enseignement, de l'Education et de la Formation (MEEF)
- Master Management des Organisations du Secteur Sanitaire et Social (MOSS)
- Master Intervention et Développement Social
- Diplôme d'Etat d'Infirmier
- Mastère Management des Structures d'Action Sociale et de Santé (MSAS)
- Bac+3 à Bac+5 divers (exemple de Licences Sciences Humaines et Sociales option Psychologie...)

#### Niveau III : Formation de niveau bac+2, BTS (Brevet de Technicien Supérieur), DUT (Diplôme Universitaire De Technologie)

- BTS Economie Sociale et Familiale
- Diplôme d'Etat Conseiller en Économie Sociale Familiale (DE CESF)
- BTS Aménagements des Espaces Verts
- BTS Aménagement Paysager
- Divers BTS (MUC, NRC, secrétariat...)

#### Niveau IV : Formation de niveau du bac (général, technologique ou professionnel), du brevet de technicien (BT) ou du brevet professionnel

- Bac SMS : Sciences et Techniques Médico-Sociales
- Bac ST2S : Sciences et Technologies de la Santé et du Social
- Bac Pro (Services en Milieu Rural, Accompagnement, Soins et Services à la Personne – ASSP, Secrétariat...)
- Diplôme d'Etat de Moniteur Educateur (DEME)
- Bacs généraux (L et ES principalement)

#### Niveau V : Niveau de formation équivalent au CAP (Certificat d'Aptitude Professionnelle), au BEP (brevet d'études professionnelles) ou au diplôme national du brevet

- Titre pro Assistant·e de vie aux familles (AVDF)
- CAP Petite Enfance
- CAP Assistant Technique en Milieux Familial et Collectif
- BEP Carrières Sanitaires et Sociales
- BEP Accompagnement Soins et Services à la Personne
- BEP Petite Enfance
- BEP Carrières Sanitaires et Sociales (CSS)
- BEP A.S.S.P. (Assistance, Soins et Services à la Personne)
- Diplôme d'Etat Aide Médico-Psychologique (DEAMP)
- Diplôme d'Etat Diplôme d'Etat d'Aide-Soignant (DEAS)
- DEAVS : Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale
- CAP/BEP divers (Vente, hôtellerie...)



## PRATIQUES ET BESOINS EN FORMATION

- 1 – Formation initiale hétérogène
- 2 – Près de 15 000 salarié·e·s formé·e·s chaque année
- 3 – Evaluation des besoins en formation



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre

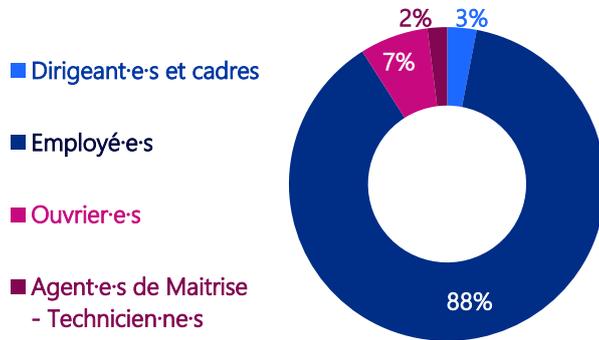


# PRATIQUES EN FORMATION CONTINUE

Plus de 10 000 salarié-e-s suivent chaque année une formation courte

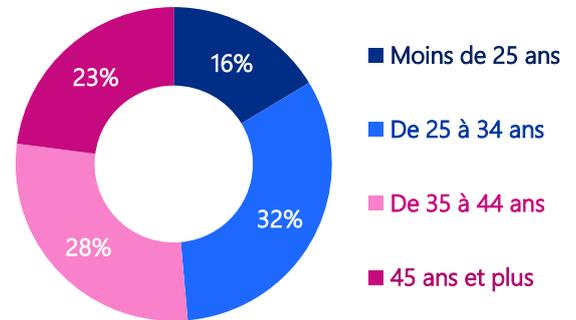
## Répartition des participants par catégorie socio-professionnelle

Source données AGEFOS PME 2015-2016



## Répartition des participants par tranche d'âge

Source données AGEFOS PME 2015-2016



## Consommation des formations courtes

En moyenne, plus de 10 000 salarié-e-s par an ont suivi en 2015 et 2016 des formations « courtes » (Plan, DIF/ CF) au sein de la Branche – pour une durée moyenne de 21 heures.

Ce sont les salarié-e-s de la catégorie socio-professionnelle « employé-e-s » qui concentrent la majorité des formations suivies dans la Branche (88%) correspondant à leur prépondérance dans la Branche.

Les femmes bénéficient en proportion très légèrement plus que les hommes de la formation courte dans la Branche. Autrement dit la part des femmes formées parmi les femmes est supérieure à la part des hommes formés parmi les hommes.

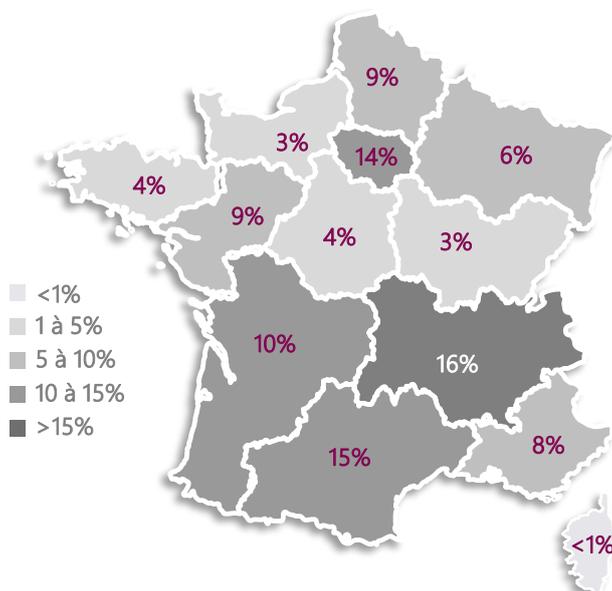
Enfin, on remarque que la région parisienne est sous-représentée en formation. Elle concentrait 29% des effectifs en 2015, mais n'a consommé sur la période 2015-2016 que 14% de ces formations « courtes ». De manière générale les formations tendent à se concentrer autour des grands ensembles urbains.

  
90% de femmes dans la Branche

  
92% des formations délivrées à des femmes

## Répartition géographique des formations

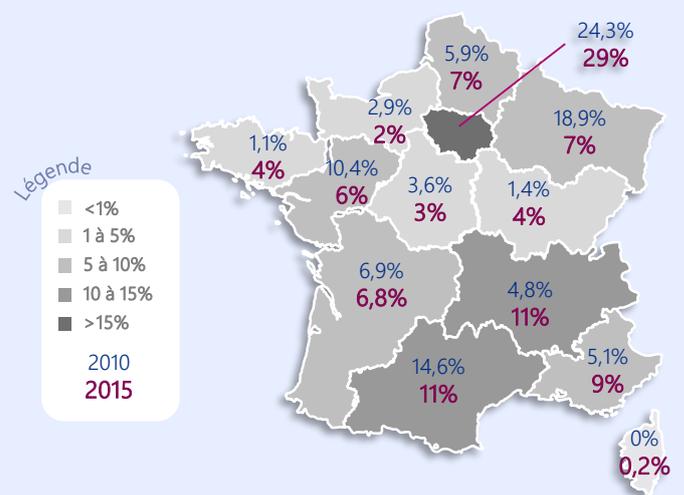
Source données AGEFOS PME 2015-2016



Rappel

## Répartition géographique des effectifs

Source Bilan ESAP 2010-2015



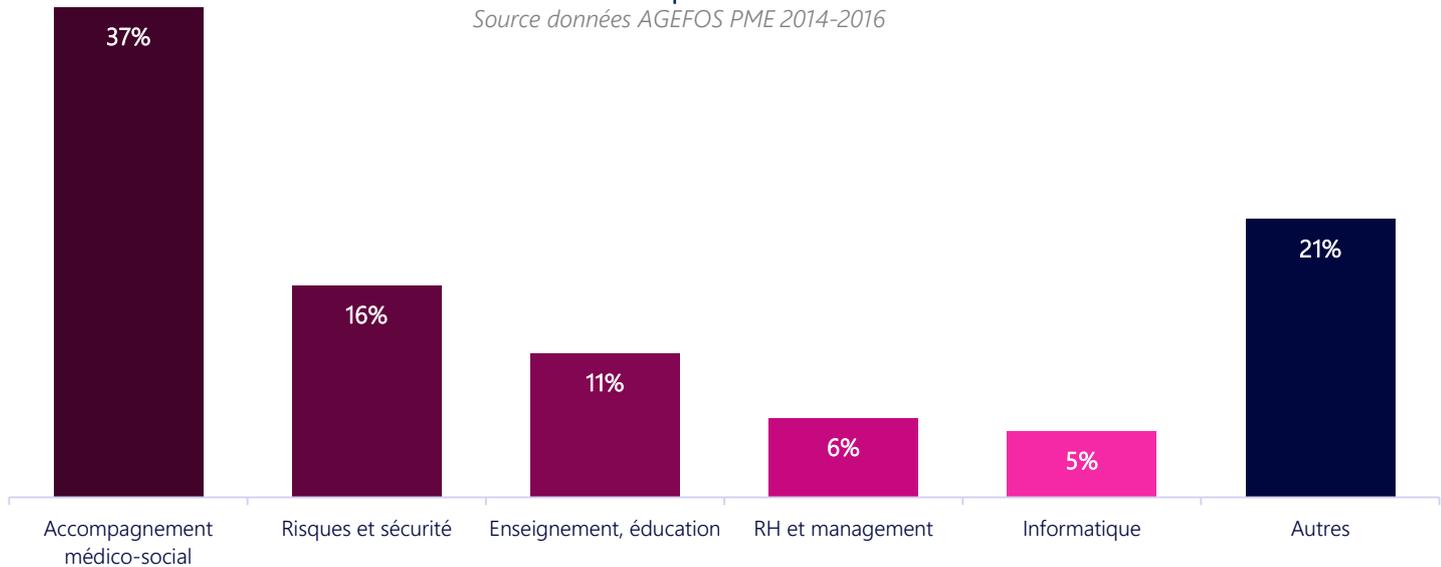


# PRATIQUES EN FORMATION CONTINUE

Des formations courtes centrées sur les activités cœur de métier

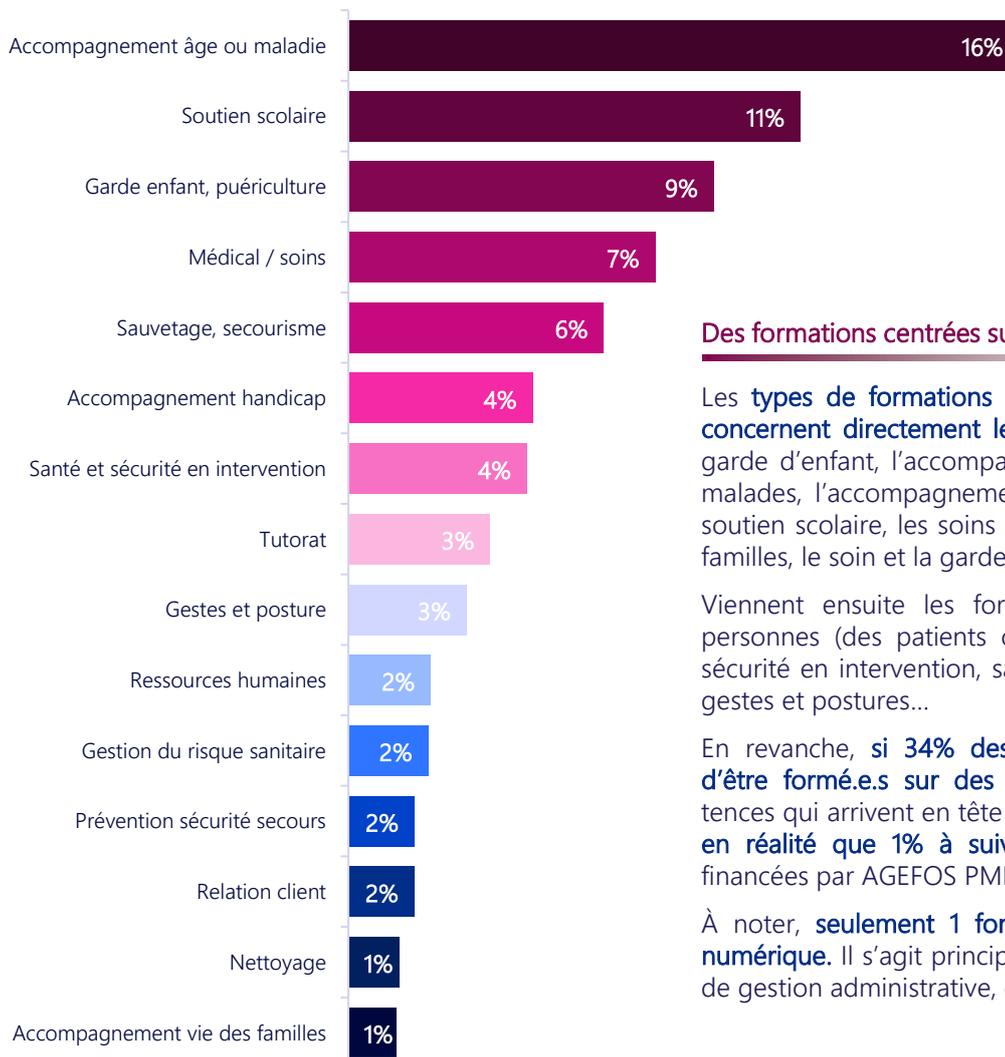
## Domaines de formation concentrant le plus de consommations dans la Branche

Source données AGEFOS PME 2014-2016



## 15 thématiques de formation les plus dispensées

Source données AGEFOS PME 2014-2016



### Des formations centrées sur les activités cœur de métier

Les **types de formations les plus suivies par les salarié-e-s concernent directement leurs activités cœur de métier** : la garde d'enfant, l'accompagnement de personnes âgées ou malades, l'accompagnement de personnes handicapées, le soutien scolaire, les soins ou encore l'accompagnement des familles, le soin et la garde d'animaux.

Viennent ensuite les formations liées à la sécurité des personnes (des patients comme des salarié-e-s) : santé et sécurité en intervention, sauvetage secourisme, surveillance, gestes et postures...

En revanche, **si 34% des salarié-e-s expriment le souhait d'être formé.e.s sur des compétences juridiques** (compétences qui arrivent en tête des souhaits exprimés), **ils ne sont en réalité que 1% à suivre effectivement des formations financées par AGEFOS PME sur ce thème.**

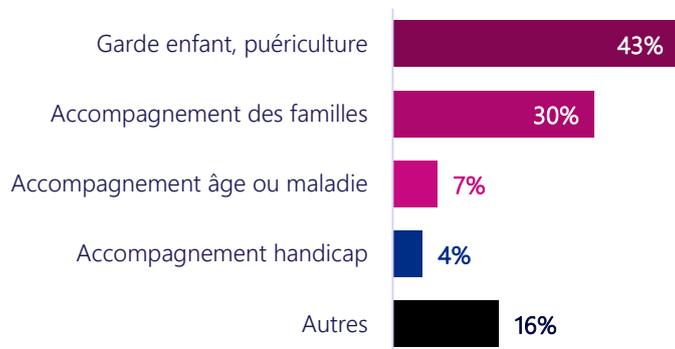
À noter, **seulement 1 formation sur 20 (5%) concerne le numérique.** Il s'agit principalement de formation à des outils de gestion administrative, comptable et/ou commerciale.





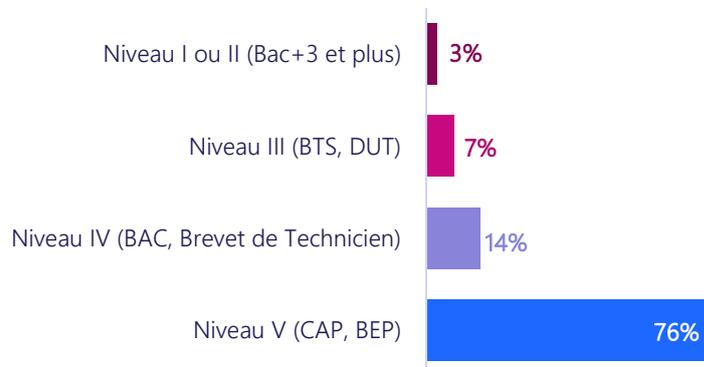
### Les principaux sujets de formation suivis en contrats et périodes de professionnalisation

Source données AGEFOS PME 2015-2016



### Les niveaux de sortie visés par ces formations

Source données AGEFOS PME 2015-2016



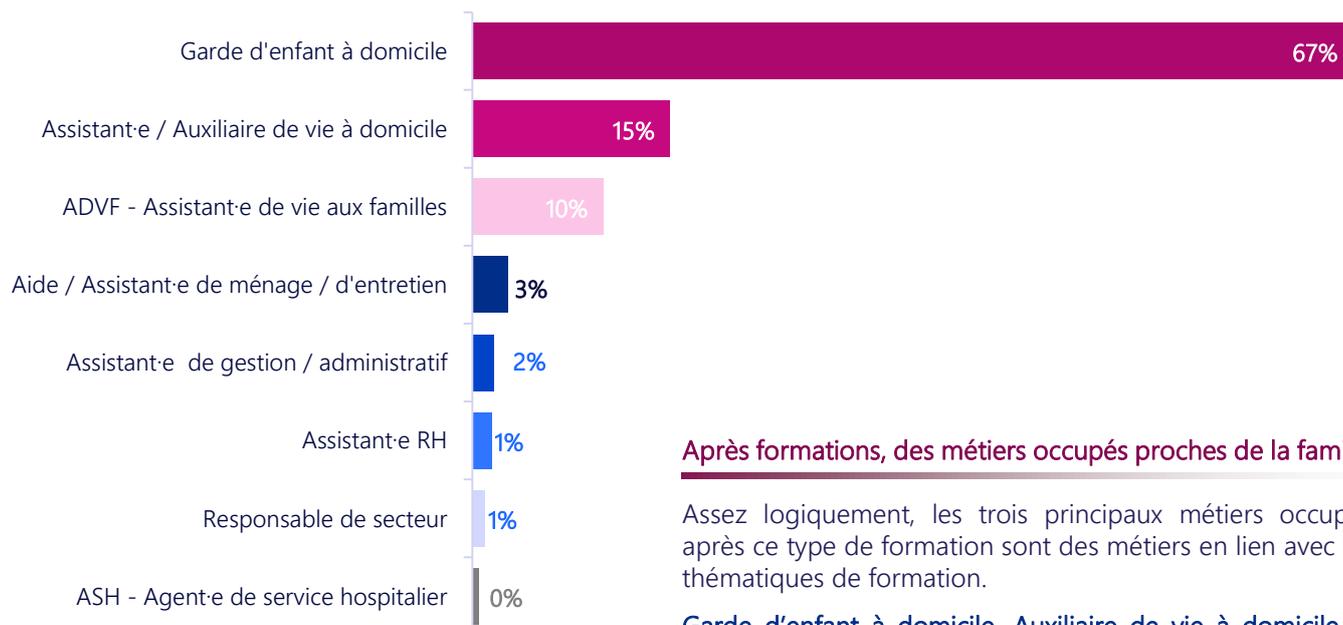
### Des formations à la garde d'enfants majoritairement suivies

La **garde d'enfant** (notamment le CAP petite enfance) et l'**accompagnement médico-social** sont les thématiques qui concentrent de loin le plus de formations.

Les **niveaux de formation visés et atteints** après ces formations longues et professionnalisantes sont à 75% le niveau 5 (CAP / BEP).

### L'emploi occupé après la formation

Source données AGEFOS PME 2015-2016



### Après formations, des métiers occupés proches de la famille

Assez logiquement, les trois principaux métiers occupés après ce type de formation sont des métiers en lien avec les thématiques de formation.

**Garde d'enfant à domicile, Auxiliaire de vie à domicile et Assistant-e de vie à domicile** sont les emplois occupés par plus de 9 salarié-e-s sur 10 ainsi formé-e-s.



## PRATIQUES ET BESOINS EN FORMATION

- 1 – Formation initiale hétérogène
- 2 – Près de 15 000 salarié-e-s formé-e-s chaque année
- 3 – Evaluation des besoins en formation



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# ÉVALUATION DES BESOINS EN FORMATION

Des métiers et des qualifications qui vont croître et évoluer

## Classement des métiers les plus susceptibles de croître ces deux prochaines années

Source sondage et traitement Kyu Lab



### Les AVS et les assistants ménagers sont les métiers les plus susceptibles de croître

Quatre activités sont majoritairement susceptibles de croître : l'assistance de vie (citée par 62% des dirigeant-e-s), l'assistance ménagère (citée par 60% des dirigeant-e-s), la garde d'enfants (citée par 34% des dirigeant-e-s), et la gestion de secteur (citée par 25% des dirigeant-e-s). Ces transformations, qui s'expliquent par le développement de certains besoins de la population liés en grande partie aux évolutions démographiques, vont affecter les métiers associés.

Cette potentielle croissance est susceptible d'entraîner des besoins supplémentaires de formation initiale et continue pour ces métiers.

### Des métiers qui vont fortement évoluer ces prochaines années

Lors de cette enquête les entreprises ont mentionné plusieurs métiers susceptibles d'évoluer fortement ces prochaines années :

- Les **auxiliaires de vie** étant donné le besoin accru de **professionnalisation des salarié-e-s** et de la prise en charge de nouvelles **pathologies**
- Les **assistant.e.s ménager.e.s** du fait de l'exigence supplémentaire de la clientèle
- Les **fonctions administratives et de gestion** au sein des agences au vu du besoin supplémentaire en structuration de l'activité : développement de fonctions spécifiques dans la gestion des plannings, le management et la relation client

Deux phénomènes sont par ailleurs susceptibles de faire évoluer l'ensemble des activités de la Branche :

- Les besoins accrus en **polyvalence**
- Le **numérique** et son intégration dans les entreprises de la Branche

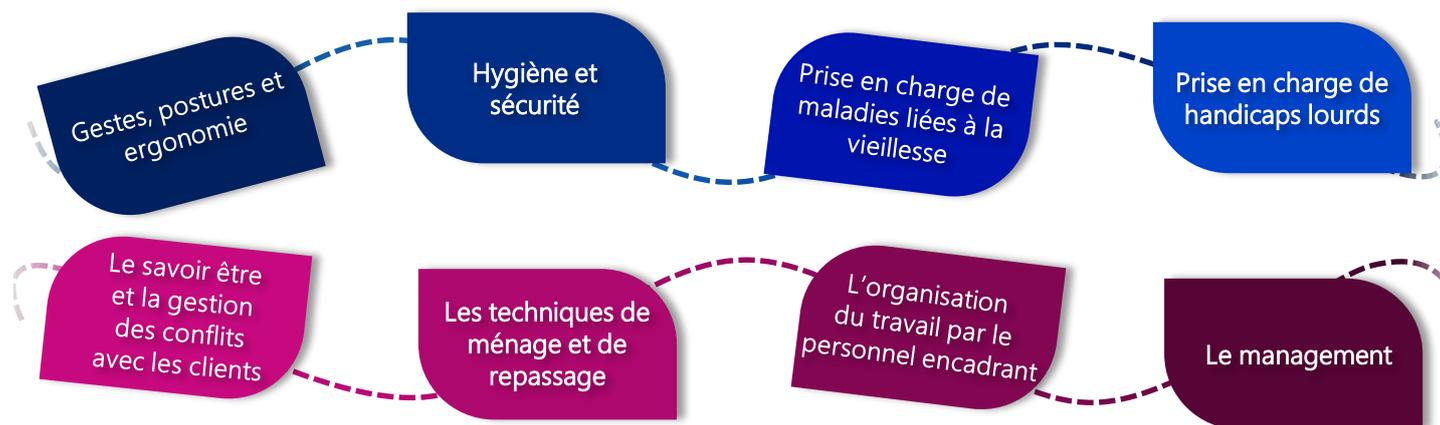
Ces évolutions sont susceptibles d'accroître le besoin en **formation continue** et de faire évoluer certaines compétences des salarié-e-s.





# ÉVALUATION DES BESOINS EN FORMATION

Les besoins en formation liés aux évolutions des métiers



## Part des entreprises qui déclarent ce besoin en formation comme prioritaire

Source sondage et traitement Kyu Lab



## Des besoins en formation multiples liés aux évolutions des métiers

Les entreprises de la Branche souhaitent former leurs salariés sur **plusieurs sujets répondant aux évolutions des métiers observées** :

- **Les gestes et postures** afin de développer l'ergonomie, de se protéger des accidents et de prévenir les douleurs notamment dans les activités de ménage/repassage, de manipulation de clients dépendants, etc.
- **L'hygiène et la sécurité** afin de pouvoir prévenir les accidents des client-e-s et de leur apporter les premiers secours en cas d'incident (chute, maladie, etc.)
- **La prise en charge de maladies spécifiques liées à la vieillesse** pour pouvoir répondre au développement de maladies telles qu'Alzheimer ou Parkinson et accompagner les besoins accrus liés au maintien à domicile
- **La prise en charge de handicaps** physiques ou mentaux lourds
- **Le savoir être** et la gestion des conflits pour faciliter les relations entre les salarié-e-s et les client-e-s ou entre salarié-e-s et encadrant-e-s
- **La bienveillance** et la prévention de la maltraitance
- **Les techniques de ménage et de repassage** ainsi que des connaissances relatives aux produits et à leur utilisation
- **L'organisation du travail pour le personnel encadrant** pour répondre aux difficultés liées à la gestion des emplois du temps et à la nécessité de répondre à de nouveaux besoins administratifs (gestion de clientèle, ressources humaines, etc.)
- **Le management** pour faciliter la gestion des intervenant.e.s et développer leur bien-être et leur motivation



# ÉVALUATION DES BESOINS EN FORMATION

Des salarié-e-s qui s'estiment bien formé-e-s

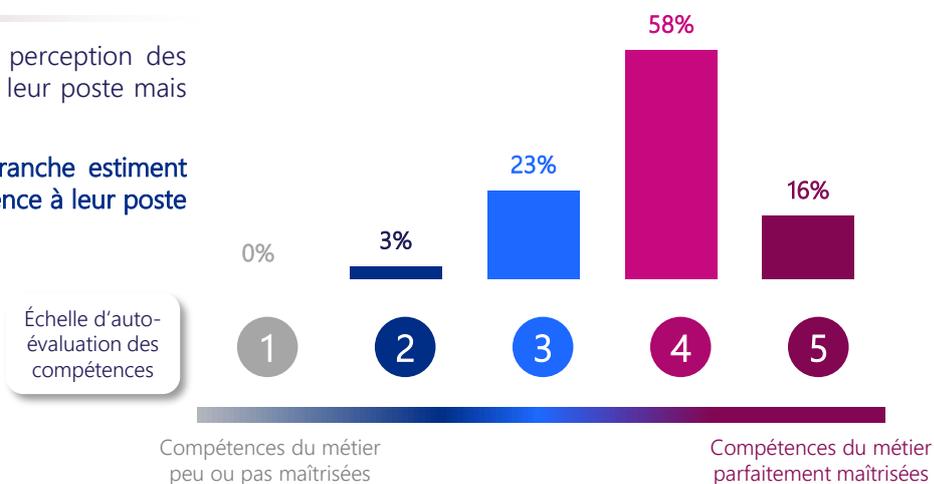
## Une auto-évaluation des compétences des salarié-e-s plutôt bonne

Le sondage visait à mieux comprendre la perception des salarié-e-s quant à leur niveau de maîtrise à leur poste mais aussi leurs besoins en formation.

Il apparaît ainsi que **les salarié-e-s de la Branche estiment majoritairement avoir un niveau de compétence à leur poste élevé (58%) à très élevé (16%).**

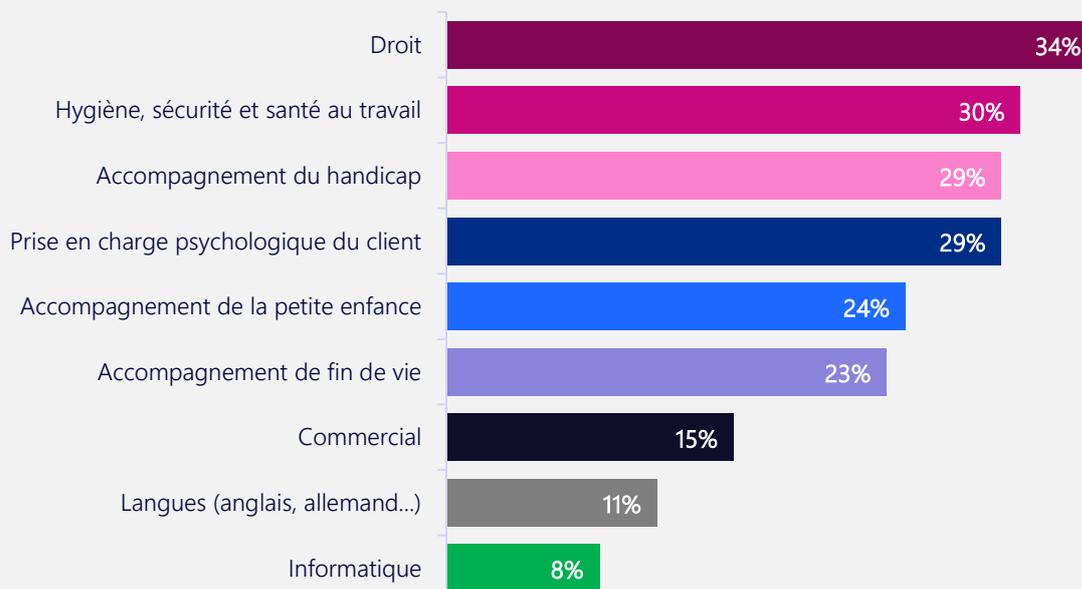
## Auto-évaluation des salarié-e-s de leur niveau de compétences

Source sondage réalisé par Kyu Lab



## Sur quel(s) sujet(s) aimeriez-vous progresser / être formé.e(s) ?

Source sondage réalisé par Kyu Lab



## Des besoins en formation concentrés sur deux grands thèmes

- Un tiers des salarié-e-s de la Branche indiquent souhaiter **monter en compétences dans le domaine juridique** (34%) pour mieux connaître leurs droits, savoir les défendre (vis-à-vis de leurs client-e-s comme de leur entreprise), etc.
- Les cinq thèmes de formation cités ensuite se concentrent sur des **sujets touchant directement leurs activités cœur de métier, notamment le lien avec leurs clients** : l'hygiène, la sécurité et la santé au travail, l'accompagnement du handicap, la prise en charge psychologique des client-e-s, l'accompagnement de la petite enfance et l'accompagnement en fin de vie.

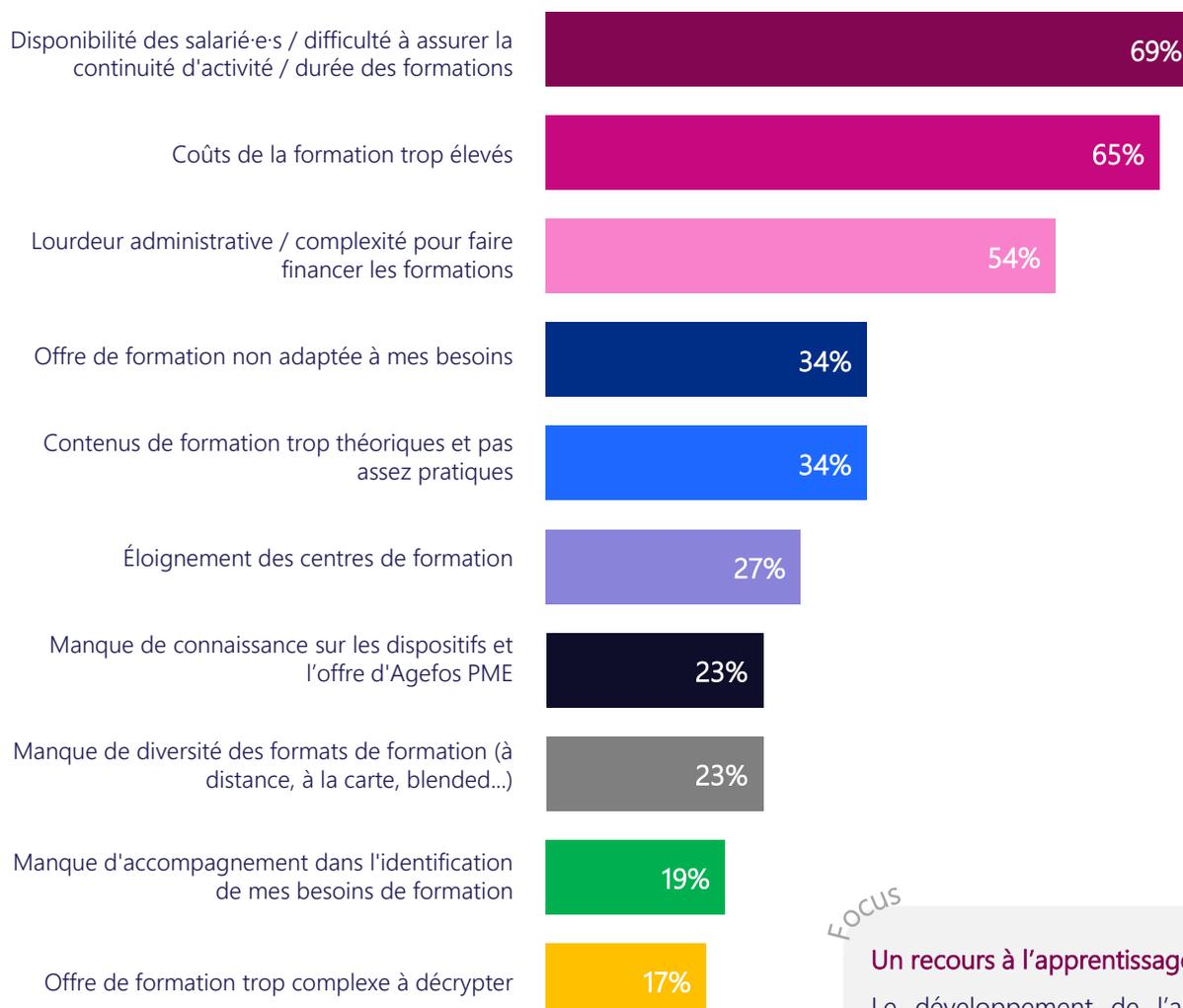


# ÉVALUATION DES BESOINS EN FORMATION

Les problèmes logistiques sont les principaux freins à la formation

## Les principaux freins à la formation rencontrés par les dirigeant-e-s de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab



FOCUS

### Un recours à l'apprentissage encore limité

Le développement de l'alternance n'est cité que par **6% des dirigeant-e-s** comme une difficulté importante pour les ressources humaines.

## Freins à la formation

Le **prix des formations est mis en avant par 65%** des dirigeant-e-s interrogées comme un frein à la formation.

Outre le prix, ce sont surtout des **problèmes de logistiques, d'organisation et de mise en place des formations qui sont cités** : éloignement des centres de formation (plus de 25%), disponibilité des salarié-e-s conduisant à la difficulté d'assurer la continuité d'activité (69%), lourdeur administrative (54%)... La difficulté liée à la disponibilité des salarié-e-s s'explique en partie par la durée des formations proposées, souvent jugées trop longues, qui complexifie le suivi d'une formation.

La **dernière source de freins citée par les dirigeant-e-s provient du contenu des formations** : offre non adaptée aux besoins, contenu trop théorique (34%) ou encore manque de diversité des formats de formation notamment par les TPE / PME (24 et 25%).



# PISTES D' ACTIONS POUR LA BRANCHE

Des orientations identifiées pour soutenir  
l'essor socio-économique de la Branche



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# PISTES D'ACTION POUR LA BRANCHE

1 – Attentes des salarié·e·s et des dirigeant·e·s

2 – Pistes d'action

3 – Focus



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# ATTENTES DES SALARIÉ·E·S ET DES DIRIGEANT·E·S

Les attentes des salarié·e·s centrées sur une revalorisation des salaires

## Les attentes des salarié·e·s de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab



### La revalorisation de salaires, principale attente exprimée par les salarié·e·s

Face à la faiblesse de leur salaire près de 4 salarié·e·s sur 5 souhaiteraient une **revalorisation salariale**. Cette volonté répond d'une part à un besoin économique mais aussi de manière plus large au souhait d'une meilleure reconnaissance de leur travail. Par ailleurs, près d'un·e salarié·e sur deux déclare attendre un **accès facilité à la formation**. Enfin, deux autres attentes partagées par certain·e·s salarié·e·s ont trait aux conditions de travail et plus spécifiquement à **un meilleur respect des plages de disponibilité** et à une action spécifique pour **lutter de façon accrue contre l'isolement au travail**.

### Quelques précisions et compléments sur les attentes exprimées par les salarié·e·s :

Lors d'entretiens et via l'enquête en ligne réalisée, certain·e·s salarié·e·s ont soulevé quelques attentes complémentaires :

- Un des souhaits partagés par certain·e·s salarié·e·s porte sur le **renforcement du respect de règles spécifiques par leur·e·s dirigeant·e·s** et plus particulièrement du respect du **remboursement des frais kilométriques** et des **plages de disponibilité** (respect du délais de mise en place d'une prestation de 4 jours)
- Outre l'augmentation des salaires, certain·e·s salarié·e·s souhaiteraient une **revalorisation financière**, par exemple par des tickets restaurants ou des primes plus importantes
- Une troisième attente exprimée a trait aux conditions d'exercice de leur activité et plus spécifiquement à une **amélioration de la gestion de leur planning** : bénéficier de créneaux et de prestations fixés à l'avance, obtenir des plannings plus cohérents avec les lieux de prestation pour limiter les temps de transport, avoir une meilleure communication des gestionnaires de planning en cas de modification des prestations, etc.
- Certain·e·s salarié·e·s ont en outre émis le souhait de disposer de **plus de matériel pour l'accompagnement** de personnes dépendantes
- Une autre attente exprimée par certain·e·s salarié·e·s porte sur un **renforcement des relations entre les intervenant·e·s et les responsables d'agences** pour échanger d'avantage sur leur travail, leurs potentielles difficultés ou encore sur les évolutions de leurs client·e·s, soit la mise en place plus systématique d'un management de proximité
- Pour finir, des attentes relatives à **l'amélioration de leurs possibilités d'évolutions** au sein de leur entreprise et notamment sur **la possibilité de suivre des formations**, ont été émises par les salarié·e·s



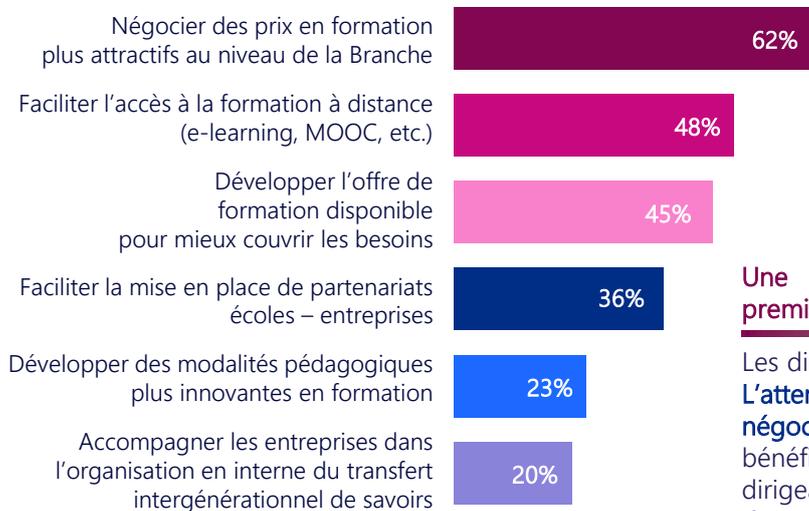


# ATTENTES DES SALARIE·E·S ET DES DIRIGEANT·E·S

## Les attentes des dirigeant·e·s pour faciliter l'accès à la formation

### Les attentes des dirigeant·e·s de la Branche en matière de formation

Source sondage réalisé par Kyu Lab



### Une meilleure négociation des prix des formations, première attente exprimée par les dirigeant·e·s

Les dirigeant·e·s ont plusieurs attentes relatives à formation. L'attente la plus partagée porte sur une **meilleure négociation collective des prix de la formation** afin de bénéficier de tarifs plus attractifs. Par ailleurs près d'un·e dirigeant·e sur deux souhaiterait que **l'accès à la formation à distance soit facilité** et que **l'offre de formation corresponde mieux à leurs besoins (thématiques, durées...)**.

### Quelques précisions et compléments sur les attentes exprimées par les dirigeant·e·s :

Outre ces éléments certain·e·s dirigeant·e·s ont exprimé ou précisé, par le biais d'entretiens et du sondage en ligne réalisé, plusieurs attentes relatives aux difficultés de formation :

- Une attente exprimée par les dirigeant·e·s est d'**améliorer l'adaptation de l'offre de formation aux spécificités du secteur** des services à la personne. Certain·e·s dirigeant·e·s ont ainsi exprimé le souhait de voir se développer des formations à destination d'un public ne maîtrisant pas systématiquement la langue française comme des **formations de base en français**, des **formations plus pratiques** correspondant à la réalité du terrain, mais aussi des **formations courtes** d'une ou deux journées pour faciliter l'organisation et le financement et permettre de former plus régulièrement les salarié·e·s
- Certain·e·s dirigeant·e·s ont émis le souhait de voir se développer la **prise en charge de la formation interne**. Beaucoup de dirigeant·e·s ont en effet mis en place une politique de formation interne permettant de répondre directement à certains de leurs besoins. Faciliter leur financement permettrait selon eux/elles des déploiements plus larges
- L'attente d'une réduction des prix des formations s'est aussi exprimée par le biais d'une **prise en charge des salaires** ou encore par le **développement de la mutualisation des formations** entre les entreprises de la Branche (sous la forme de formations collectives inter-employeurs ou grâce à des groupements de structure permettant une mutualisation des formations)
- Une partie des dirigeant·e·s attend par ailleurs une **simplification de l'accès aux formations** notamment par le biais d'un **allègement du volet administratif** (conception des dossiers et demandes), mais aussi **des procédures de financement et de remboursement** qui entraînent pour certain·e·s dirigeant·e·s des difficultés de gestion de leur budget et de leur comptabilité
- Enfin, certain·e·s dirigeant·e·s attendent une **information encore plus accessible et simple sur les dispositifs** mis à disposition par Agefos PME et **des salarié·e·s sur leurs droits** relatifs à la formation professionnelle.



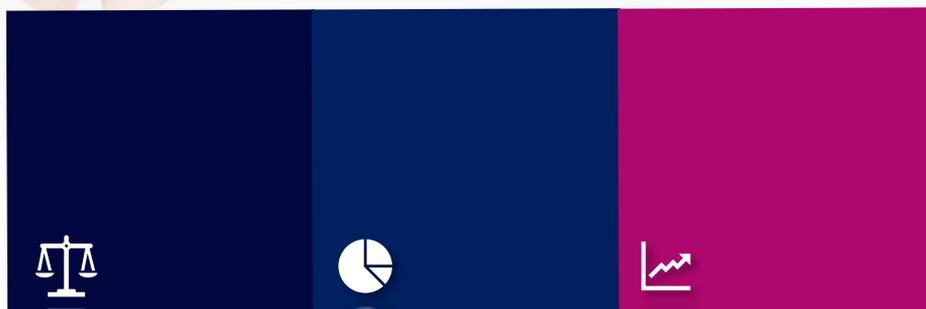


# PISTES D'ACTION POUR LA BRANCHE

1 – Attentes des salarié·e·s et des dirigeant·e·s

2 – Pistes d'action

3 – Focus



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



# PISTES D'ACTION

## 3 enjeux majeurs pour la Branche des ESAP

### CONSTAT

Les **évolutions démographiques** (vieillesse de la population, taux de natalité constants, développement de nouvelles structures familiales, etc.) et **économiques** de ces dernières décennies devraient avoir **un impact positif sur la Branche en termes d'activité et d'emploi** (risque très limité d'automatisation). Il s'agira donc de recruter et former massivement. Toutefois le déficit d'attractivité constaté pour les métiers de la Branche (dû notamment aux conditions de travail) et le turn-over important (19% des salarié.e.s de la Branche déclarent qu'ils pensent quitter dans les deux ans le secteur des SAP) représentent des freins pour concrétiser ce potentiel de croissance. **L'attractivité des métiers pour recruter et la fidélisation des salarié.e-s sont donc des enjeux clés pour les entreprises de la Branche.**

*A noter, selon l'Observatoire National de l'enseignement professionnel et de l'apprentissage, le métier et sa représentation (image positive du métier, métier vu comme sérieux, stable et porteur dans l'avenir) est ce qui a attiré plus de 41% des jeunes dans leur Branche. La représentation du métier est donc un levier primordial d'attractivité.*

### Enjeu 1 Développer l'attractivité des métiers de la Branche et la fidélisation des salarié.e-s

### CONSTAT

Le cadre réglementaire de la Branche a fortement évolué ces quinze dernières années, que ce soit par **des lois spécifiques au secteur** (fiscalité, conditions d'exercice...), dont les évolutions peuvent déstabiliser les acteurs, ou des **évolutions réglementaires transversales** (réforme de la formation professionnelle et loi travail). Les dirigeant.e-s déplorent une complexification et une instabilité réglementaire alors que certain.e-s salarié.e-s soulignent un **non respect de certaines règles**. **L'appropriation du cadre réglementaire reste un enjeu important dans la Branche.**

### Enjeu 2 Accompagner dirigeant.e-s et salarié.e-s dans leur appropriation des évolutions réglementaires

### CONSTAT

Depuis les premières lois de structuration du secteur et la création de la Branche des entreprises de services à la personne, **le secteur s'est largement professionnalisé**. Une montée en compétences reste néanmoins attendue par les salarié.e-s comme les dirigeant.e-s sur des thématiques variées. Par ailleurs, les **évolutions sociales** (développement du maintien à domicile, volonté accrue de mieux partager vie professionnelle et vie privée...) et **démographiques** amènent à penser que dans les prochaines années, **la demande de ce type de service s'accroîtra**, ce qui signifie que des métiers de services à la personne tels les auxiliaires de vie et des aides ménagère.e-s seront encore plus recherchés. **La formation de professionnels qualifiés dans la Branche s'affirme donc comme un enjeu primordial pour les acteurs des SAP.** Une offre lisible, couvrante et facilement finançable est souhaitée.

### Enjeu 3 Accompagner le développement des compétences des salarié.e-s dans le secteur pour faire face aux besoins et aux mutations des métiers en cours et à venir



# PISTES D'ACTION

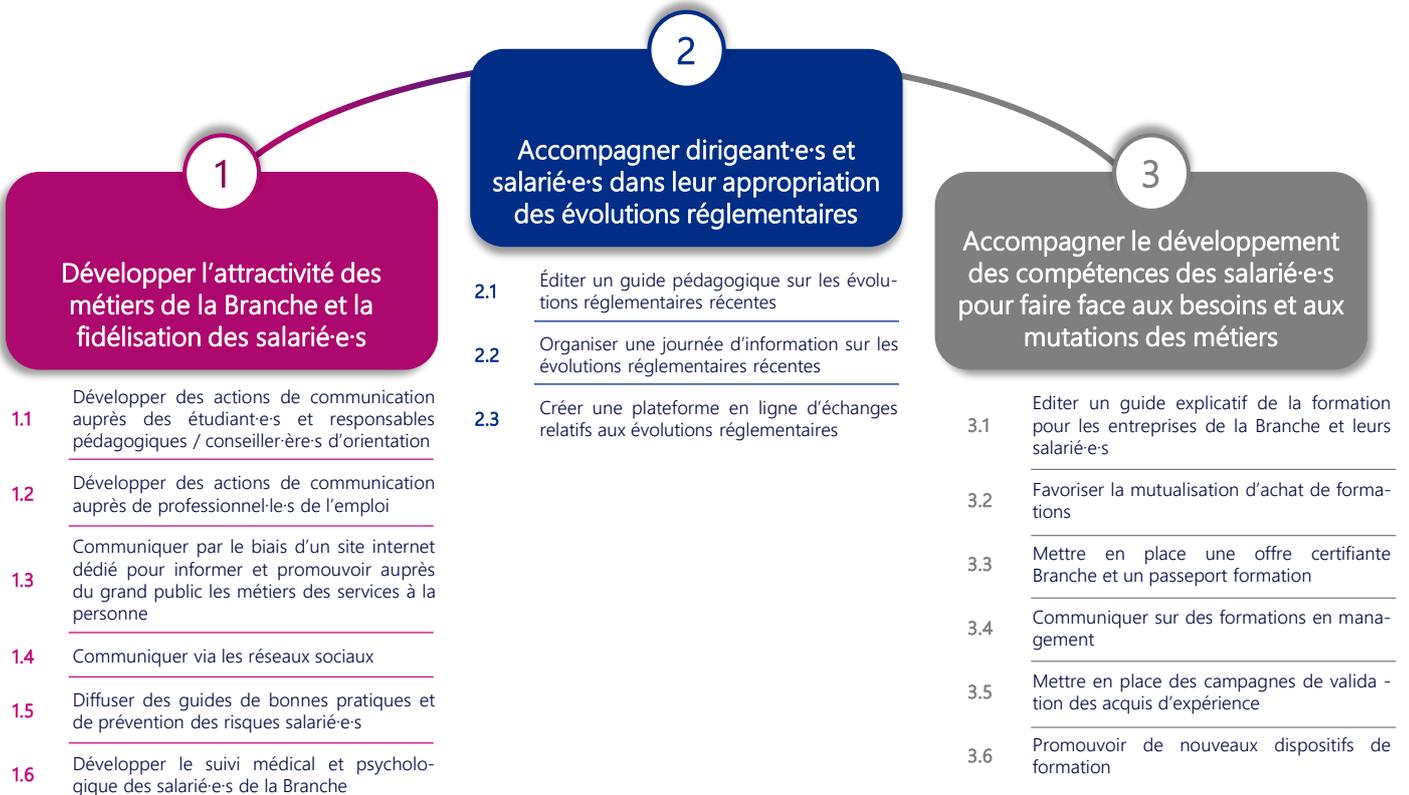
Des pistes d'action pour répondre à ces enjeux

## NOTE DE PRÉSENTATION

Les pages suivantes introduisent **des idées et pistes d'action imaginées par le cabinet KYU Lab**, découlant de l'état des lieux et des analyses prospectives présentées dans les pages précédentes de ce rapport. Elles seront à **compléter, affiner, amender, corriger...** dans le cadre des travaux paritaires menés au sein de la Branche à la suite de cette étude, s'il est jugé bon d'en déployer certaines.

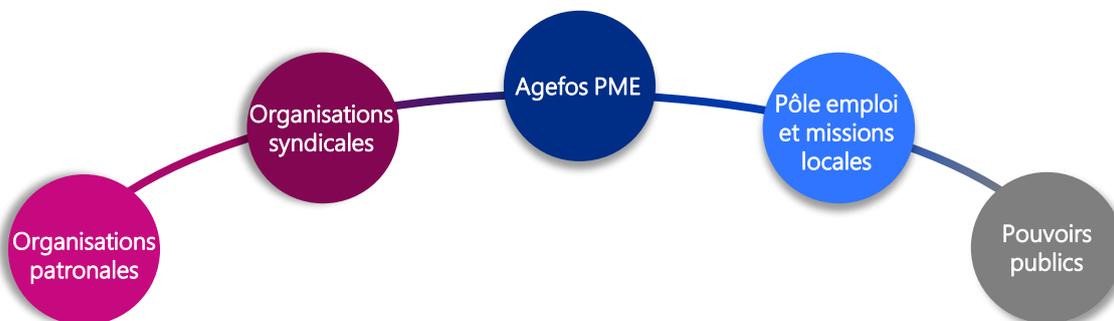
A chaque « piste d'action » correspondent plusieurs idées de « modalités d'action » qui pourraient être mises en place (conjointement ou individuellement).

## ENJEUX IDENTIFIÉS



Ce document est interactif, accédez directement

## ACTEURS À IMPLIQUER



## TYPES DE PISTES DE RÉFLEXION PROPOSÉES



Ce document est interactif, accédez directement aux pistes d'actions en cliquant sur le titre



Enjeu

1

### DÉVELOPPER L'ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS DE LA BRANCHE ET LA FIDÉLISATION DES SALARIÉ·E·S



Pistes d'action

1

#### Développer des actions de communication auprès des étudiant·e·s et responsables pédagogiques / conseiller·ère·s d'orientation

1. Présenter les métiers (édition/centralisation de guides sur les métiers...) et communiquer sur leurs spécificités (aspect humain...), leur sens et leur nécessité (marketing de la valeur) en mettant à disposition les guides dans les CDI et en sensibilisant les conseiller·ère·s d'orientation :
  - ↳ aux collègues, afin de favoriser l'orientation de jeunes vers les métiers de la Branche.
  - ↳ aux écoles et établissements traditionnellement formateurs de candidat·e·s pour les métiers de la Branche.
2. Participer aux forums des métiers / conférences métiers des établissements et / ou aux grands rendez-vous nationaux de l'orientation.
3. Voir avec AGEFOS PME quelles sont les possibles connexions de la Branche avec leur accord avec l'Education Nationale.

Action jugée intéressante

Pistes d'action

2

#### Développer des actions de communication auprès de professionnel·le·s de l'emploi

1. Formaliser un référentiel des métiers de Branche attractif, clarifiant les compétences attendues (savoir faire, savoir être, motivations personnelles, etc.), les parcours professionnels possibles, l'environnement de travail, les activités effectuées, les formations menant aux différents métiers, les atouts du métier, etc.
2. Diffuser et communiquer ce document aux professionnel·le·s de l'emploi (responsables locaux de pôle emploi, de missions locales) pour les aider à comprendre les métiers et à mieux orienter les personnes adéquates vers les entreprises et métiers de la Branche.

Action jugée très intéressante

Pistes d'action

3

#### Communiquer par le biais d'un site internet dédié pour informer et promouvoir auprès du grand public les métiers des services à la personne

1. Créer un site internet centralisant les informations relatives à la Branche et aux caractéristiques et exigences des métiers des SAP, notamment les fiches métiers précédemment citées en piste d'action 1.2 (exemples : [www.lesmetiersdelachimie.com/](http://www.lesmetiersdelachimie.com/) ou <http://www.demainjseraipaysan.fr/>) :
  - ↳ Permettre éventuellement des entrées / parcours différents selon que la personne soit un·e professionnel·le de la Branche ou non, pour qu'il ou elle puisse avoir accès aux informations les plus pertinentes pour lui ou elle.
2. Y intégrer un espace emploi-formation regroupant les offres d'emplois, de stages et d'apprentissage pour mettre en relation employeur·euse·s et potentiel·le·s candidat·e·s.
3. Recenser les plateformes en lignes publiant et relayant les offres d'emplois et de stages au sein des écoles et des organismes de formation menant aux métiers de la Branche et les communiquer aux entreprises pour qu'elles puissent y déposer leurs propres annonces.

Action jugée très intéressante

Focus page 86



Enjeu

1

## DÉVELOPPER L'ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS DE LA BRANCHE ET LA FIDÉLISATION DES SALARIÉ·E·S



Pistes d'action

4

### Communiquer via les réseaux sociaux

Focus

page 87

1.

Créer une chaîne YouTube référençant l'ensemble des vidéos de valorisation des métiers de services à la personne avec plusieurs rubriques (exemples : [présentation des métiers classique](#) », [présentation des métiers « originale »](#), [présentation des formations](#) ou [des événements du secteur](#)).

Focus

page 88

2.

Organiser un concours annuel de vidéos de promotion des métiers de la Branche auprès d'étudiants en imagerie et vidéo ou du secteur pour alimenter la chaîne YouTube. Sélectionner un jury et offrir aux meilleures productions des récompenses. Se servir de ce concours pour créer des vidéos de présentation des métiers et des formations sur un format moins institutionnel sur le modèle par exemple des [idées reçues](#). Communiquer sur l'événement dans la presse et répéter l'action chaque année en variant la thématique.

3.

Plus généralement, être présent sur les réseaux sociaux :



Partager sur un compte Twitter, Facebook ou LinkedIn l'actualité de la Branche, les différentes évolutions qu'elle peut connaître, événements la concernant...



Se servir de ces comptes pour communiquer sur les métiers de la Branche et les mettre en valeur auprès d'un public large.

Action jugée intéressante

Pistes d'action

5

### Diffuser des guides de bonnes pratiques et de prévention des risques salarié·e·s

1.

Recenser et trier les guides de prévention des risques auxquels sont exposé·e·s les salarié·e·s qui existent déjà (comme les guides financés par l'[INRS](#), l'[Assurance maladie](#) et le Ministère de l'Économie).

2.

Systématiser leur distribution aux dirigeant·e·s et salarié·e·s et les diffuser sur le site internet de la Branche.

3.

Travailler avec dirigeant·e·s et salarié·e·s sur un guide de bonnes pratiques RH pour favoriser l'amélioration des conditions de travail et sur un guide de bonnes pratiques et de rappel des droits des intervenant·e·s en clientèle. Systématiser leur distribution.

Pistes d'action

6

### Développer le suivi médical et psychologique des salarié·e·s de la Branche

1.

Mettre en place un numéro vert destiné aux salarié·e·s des entreprises de la Branche, pour qu'ils ou elles puissent s'adresser à quelqu'un en cas de stress, solitude, détresse psychologique...

2.

Développer un service local de soutien psychologique et / ou médical spécialisé dans les problématiques propres au secteur des services à la personne.

3.

Organiser une campagne de communication, afin de sensibiliser les entreprises de services à la personne sur l'opportunité que peut représenter l'embauche ou le recours à un·e psychologue du travail (pratique développée par l'[UNCCAS](#)).



Enjeu

2

## ACCOMPAGNER DIRIGEANT·E·S ET SALARIÉ·E·S DANS LEUR APPROPRIATION DES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES



Pistes d'action

1

### Éditer un guide pédagogique sur les évolutions réglementaires récentes

Focus  
page 89

1. Créer un guide factuel sous forme 4 pages présentant le cadre réglementaire de la Branche, ainsi que les différentes évolutions concernant les entreprises du secteur. Mettre en avant dans ces fiches les enjeux auxquels les entreprises doivent faire face et quelques conseils pour intégrer ces évolutions (par exemple, sur l'usage optimisé du CPF, sur les conditions de bon déroulement d'une négociation entre salarié·e·s et dirigeant·e·s...).
2. Diffuser initialement ce guide par mail et / ou le mettre à disposition en ligne (sur le site internet de Branche).
3. Organiser une veille réglementaire et communiquer à chaque mise à jour dans le guide et / ou sur le site internet de la Branche et / ou par le biais d'une newsletter (en passant par celles des organisations patronales par exemple) / des réseaux sociaux.

Action jugée intéressante

Pistes d'action

2

### Organiser une journée d'information sur les évolutions réglementaires récentes

1. Contacter les professionnel·le·s de la Branche et organiser des séances locales d'information (régionales ?) autour d'une réforme (exemple : loi ASV) ou d'une thématique (exemples : les réformes du code du travail, les réformes de la formation) pour rappeler les objectifs et modalités de la réglementation, ses aspects techniques, ses impacts sur l'organisation des entreprises de la Branche et des conseils pour guider les professionnelles dans l'appro-priation et la mise en place des évolutions réglementaires.
2. Compléter ces séances par des tables rondes d'échange entre les acteurs de la Branche sur leurs pratiques ou difficultés rencontrées.

Pistes d'action

3

### Créer une plateforme en ligne d'échanges relatifs aux évolutions réglementaires

1. Mettre en place une plateforme d'échange en ligne (sur le modèle d'un forum par exemple) permettant de mettre en relation des professionnel·le·s de la Branche. Ils pourront échanger ici sur les difficultés rencontrées, des conseils d'application des réglementations ou plus simplement des informations relatives à ces évolutions.
2. Cette plateforme peut intégrer plusieurs rubriques en fonction des mesures réglementaires, des thèmes plus généraux (exemple : <https://letarif.com/forum/>).

Action jugée intéressante



Enjeu

3

### ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES SALARIÉ·E·S POUR FAIRE FACE AUX BESOINS ET AUX MUTATIONS DES MÉTIERS



Pistes d'action

#### 1 Éditer un guide explicatif de la formation pour les entreprises de la Branche et leurs salarié·e·s

1. Récapituler dans un guide le contexte actuel en matière de formation dans la Branche, les droits de chacun en matière de formation et les conditions de prise en charge de la formation.
  - ↳ Diffuser le guide et les différentes listes sur le site internet de la Branche et les communiquer aux salarié·e·s et / ou aux dirigeant·e·s de la Branche par mail et / ou par courrier.
2. Lister toutes les formations existantes et accessibles pour les salarié·e·s de la Branche, et décrire à qui elles s'adressent, leurs modalités d'exécution, leurs prix, ce à quoi elles mènent...
3. Lister des formations à distance et / ou des vidéos sous forme de « tuto » qui pourraient être utiles aux salarié·e·s et / ou aux dirigeant·e·s de la Branche (formations sur des savoir-être, des savoir-faire techniques ou managériaux...).

Action jugée intéressante

Pistes d'action

#### 2 Favoriser la mutualisation d'achat de formations

1. Soutenir l'achat de formation mutualisé inter-entreprise :
  - ↳ Sur les titres de formation les plus consommés, organiser des sessions locales achetées collectivement – achat de sessions en INTRA refacturées en mode INTER à chaque entreprise participante
2. Soutenir la négociation sur la formation :
  - ↳ Négocier au titre de la Branche des remises Branche sur des titres de formations et/ou avec des organismes de formation très sollicités sur leur offre au global
  - ↳ Communiquer aux entreprises de la Branche les remises obtenues et les conditions pour les faire valoir

Pistes d'action

#### 3 Mettre en place une offre modulaire de formation et d'un passeport formation

1. Cartographier les besoins en formation actuels des salarié·e·s et dirigeant·e·s à l'aide des conclusions de la présente étude et structurer une offre modulaire de formations certifiantes de Branche. Cette offre pourra conduire à divers parcours s'appuyant sur des compétences structurées en domaines de compétences (compétences transverses au management, compétences techniques spécifiques à tel ou tel métier, etc.). Au sein de ces pôles, il sera possible de suivre des modules courts. Ceux-ci ne seront pas forcément consécutifs pour permettre une formation dans la durée, plus facile à organiser.
2. Mettre en place des passeports formation pour les salarié·e·s de la Branche leur permettant de suivre leurs progrès.

Action jugée intéressante

Focus page 86



Enjeu

3

## ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES SALARIÉ·E·S POUR FAIRE FACE AUX BESOINS ET AUX MUTATIONS DES MÉTIERS



Pistes  
d'action

4

### Communiquer sur des formations en management

1. Editer et diffuser par mail et / ou sur le site internet un guide soulignant le rôle et l'importance de la GPEC (gestion prévisionnelle et des compétences), du lien à faire entre les salarié·e·s et leurs dirigeant·e·s, ou entre eux, pour améliorer l'attractivité du secteur et limiter le turn-over.
2. Extraire du guide présenté en piste 1 une liste de formations permettant de développer les compétences en gestion de planning et en management (notamment les relations interpersonnelles et le management de proximité) tout en précisant leurs contenus et leurs bénéfices. Communiquer cette liste aux entreprises de la Branche via le mail cité plus haut ou le site internet.

Pistes  
d'action

5

### Mettre en place des campagnes de validation des acquis d'expérience

1. Mettre en place une campagne de communication rappelant les enjeux, les bénéfices et les modalités de la VAE auprès des dirigeant·e·s et des salarié·e·s de la Branche.
2. Organiser une grande campagne annuelle de VAE dans les entreprises de la Branche pour accompagner et mobiliser les dirigeant·e·s et salarié·e·s dans leurs projets professionnels.

Pistes  
d'action

6

### Promouvoir de nouveaux dispositifs de formation

1. Promouvoir le dispositif CléA dans la Branche et éventuellement le contextualiser
2. Créer / s'inspirer de guides existants et diffuser un guide explicatif sur le système du tutorat en entreprise, son fonctionnement, les bénéfices attendus, les conditions d'utilisation ainsi que des témoignages de professionnel·le·s du secteur ayant mis ce système en place.
3. Promouvoir par une campagne de mailing la formation à distance, les vidéos sous forme de « tuto », les MOOC auprès des salarié·e·s et / ou les dirigeant·e·s de la Branche (formations sur des savoir-être, des savoir-faire...) pour favoriser la transmission d'informations et de savoirs par de nouveaux modes de formation plus flexibles et parfois plus ludiques



# PISTES D'ACTION POUR LA BRANCHE

1 – Attentes des salarié·e·s et des dirigeant·e·s

2 – Pistes d'action

3 – Focus



 Ce document est interactif, accédez directement aux parties en cliquant sur le titre



### NOTE DE PRÉSENTATION

Plusieurs types de pistes d'action ont été proposés dans les pages précédentes. **Les six pages qui suivent proposent de revenir sur cinq d'entre elles** qui ont été jugées intéressantes.

**Focus 1** La création d'un site internet de Branche

La création d'une chaîne YouTube de Branche **2 Focus**

**Focus 3** La mise en place d'un concours étudiant

La création d'un guide explicatif (avec l'exemple d'un guide sur les récentes évolutions réglementaires dans la Branche) **4 Focus**

**Focus 5** La mise en place d'une offre modulaire de formation

 Ce document est interactif, accédez directement aux focus en cliquant sur le titre



### PISTE D'ACTION 1

## LA CRÉATION D'UN SITE INTERNET DE BRANCHE



Exemples :

### POURQUOI CRÉER UN SITE INTERNET DE BRANCHE ?

- 1 Communiquer un contenu validé collectivement
- 2 Être visible
- 3 Animer une communauté



Cliquez pour vous rendre directement sur le site !

Propositions d'étapes à suivre :



### QUI MOBILISER ?

- La CPPO des entreprises de SAP
- Un prestataire extérieur



### QUI VISER ?

- Le public le plus large possible  
*Etudiant-e-s, professionnel-le-s de la Branche, demandeur-euse-s d'emploi ou personnes en reconversion professionnelle, grand public...*



### QUELS DÉLAIS ?

- Plusieurs mois  
*Plusieurs étapes sont nécessaires pour définir ce que l'on attend du site, à qui on s'adresse et comment, quelles données agréger...*



### QUELS COÛTS ?

- Le prestataire, l'hébergement du site internet et de ses divers outils
- La mobilisation des acteurs durant la réalisation du site internet
- Le temps d'une personne chargée d'animer le site web en intégrant régulièrement des contenus

## ÉTAPE 1

Se réunir pour définir le cahier des charges du site internet :

- **objectifs du site web** : attirer de nouveaux profils, communiquer sur la Branche, accompagner les professionnel-le-s du secteur au quotidien... ?
- **design du site** : navigation interne, ergonomie... ?
- **rubriques du site web** : description du secteur et des métiers (chiffres clés, marketing de la valeur...), focus législation (contexte actuel, droits et devoirs des professionnels...), focus formation (formations disponibles...), outils destinés aux professionnel-le-s (aide à la compréhension de la législation, à la formation...), plateforme d'offres d'emploi... ?
- **cibles** : les étudiant-e-s, les client-e-s, les professionnel-le-s, certains de ces profils ? Tous... ? Voir s'il est pertinent de créer différentes interfaces selon le public

## ÉTAPE 3

Récolter les données / outils nécessaires à l'alimentation du site internet.

Réaliser un appel d'offre, choisir et accompagner le prestataire lors de la réalisation du site web pour s'assurer que le site répond bien aux besoins exprimés.

Communiquer sur le site internet, le optimiser son référencement en ligne et l'alimenter régulièrement.

## ÉTAPE 2

## ÉTAPE 4

### Points d'attention

Attention, un site web nécessite **d'être régulièrement abondé et bien géré pour rester visible et fournir des informations fiables sur la Branche**. Son existence peut également mener à des débats importants sur les informations à y faire figurer, ou non.

Il est également possible d'ajouter sur le site internet certains éléments présentés dans les fiches focus suivantes.



### PISTE D'ACTION 2

## LA CRÉATION D'UNE CHAÎNE YOUTUBE DE BRANCHE

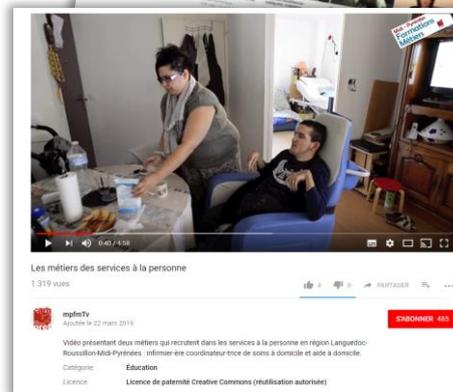
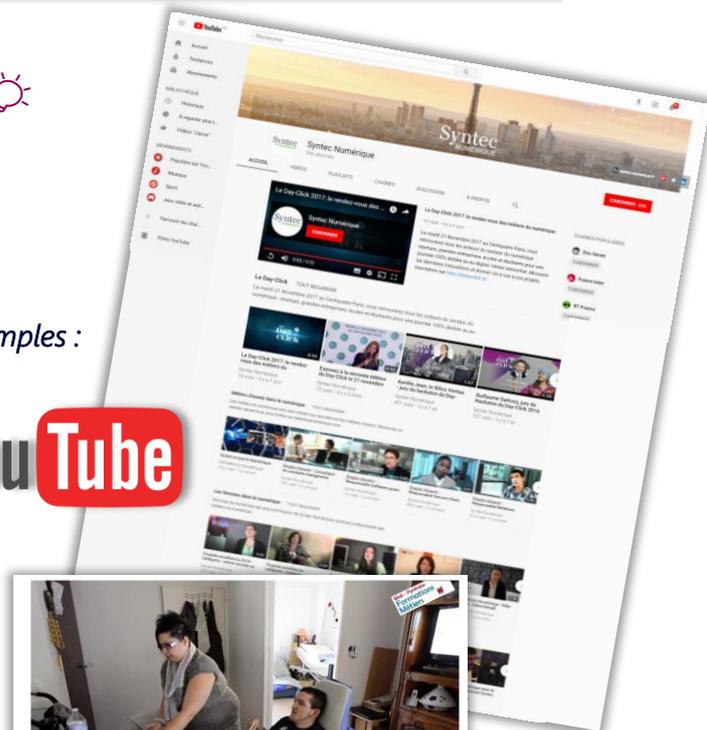


### POURQUOI CRÉER UNE CHAÎNE YOUTUBE ?

- 1 Communiquer un contenu validé collectivement
- 2 Être visible
- 3 Animer une communauté



Exemples :



YouTube est une plateforme d'hébergement de vidéos

Propositions d'étapes à suivre :

### ÉTAPE 1 Créer un compte de Branche.

Créer la chaîne YouTube, choisir son nom, décrire la chaîne et la personnaliser (catégories, éléments graphiques comme une icône...).

### ÉTAPE 2

Choisir des vidéos courtes issues de sa propre base de données et / ou agréger des vidéos déjà présentes sur YouTube, dans les entreprises de la Branche, etc. et / ou obtenir de nouvelles vidéos, par ex. en organisant un concours vidéos à destination d'un public étudiant.

### ÉTAPE 3

Organiser les vidéos avec des playlists (description des métiers, témoignages de professionnels, reportages / actualité, tuto...).

### ÉTAPE 4

### ÉTAPE 5 S'abonner à d'autres chaînes pour maximiser sa visibilité

Exemple : [Salon Service Personne TV](#), [Pôle Emploi...](#)

### QUI MOBILISER ?



- La CPPO des entreprises de services à la personne
- Les entreprises et salarié-e-s de la Branche
- Des communautés YouTube déjà existantes

### QUI VISER ?



- Les étudiant-e-s
- Les demandeurs d'emploi / les personnes en reconversion professionnelle
- Les professionnel-le-s de la Branche
- Le grand public

### QUELS DÉLAIS ?



- Quelques semaines, le temps d'agréger les vidéos existantes

### QUELS COÛTS ?



- La plateforme YouTube est gratuite
- Prévoir éventuellement la rémunération d'une personne chargée de gérer la page

### Points d'attention

Attention, une chaîne YouTube nécessite **d'être régulièrement abondée et gérée pour rester visible et impactante**. En effet, la plus grande difficulté de ce type d'outil est de réussir à lui donner une visibilité forte pour que les contenus partagés soient vus par le plus grand nombre possible de personnes.



PISTE  
D'ACTION  
3

### LA MISE EN PLACE D'UN CONCOURS ÉTUDIANT



Exemples



Cliquez pour vous rendre  
directement sur le site !

#### POURQUOI MOBILISER DES ETUDIANTS ?



- 1 Obtenir un travail de qualité, ludique, adapté au public ciblé
- 2 Pouvoir communiquer autour de l'événement, faire de la publicité pour le secteur
- 3 Permettre à des étudiant-e-s de travailler sur les différentes représentations qu'ils ont des métiers
- 4 Susciter des vocations

Propositions d'étapes à suivre (éventuellement de façon annuelle si l'opération est un succès) :

ÉTAPE 1

**Définir le ou les thèmes des vidéos que l'on souhaiterait réaliser** : par exemple des vidéos présentant les métiers et les mettant en valeur, des reportages présentant les activités de chaque métier / l'actualité du secteur, des tutoriels pouvant accompagner / former les salarié-e-s de la Branche dans leur activité...

**Déterminer le type d'établissement auquel s'adressera ce concours...**

- des établissements d'enseignement secondaire, pour sensibiliser les élèves aux métiers du secteur et / ou susciter des vocations ?
- des étudiant-e-s en conception vidéo, en journalisme, en marketing... ?

**...et les modalités du concours** : planning, catégorie(s) de vidéos représentées (meilleur reportage, meilleure présentation de bonnes pratiques, meilleur tutoriel...), configuration des vidéos (durée, points clés à aborder...), récompense accordée...

ÉTAPE 2

ÉTAPE 3

**Organiser le concours** :

- Se rapprocher de plusieurs écoles pour leur proposer de participer à ce concours.
- Choisir plusieurs écoles / classes et les accompagner (exemple : leur fournir du matériel ou leur permettre de rencontrer des acteurs du secteur...).
- Choisir un jury (composé de membres de la Branche et de professionnel-le-s du secteur) et le réunir une première fois pour qu'il choisisse les 3 finalistes de chaque catégories.

**Organiser un gala de remise de prix.** Un premier prix de 5 000 € pourrait être offert au/à la gagnant-e et toutes les vidéos des finalistes pourraient être publiées sur le site internet et la chaîne YouTube de Branche. Cette soirée sera également l'occasion de communiquer sur le secteur de façon large.

ÉTAPE 4

#### Points d'attention

**Soigner la communication** pré et post événement (site internet, réseaux sociaux, newsletter...) pour en maximiser les effets positifs pour l'attractivité de la Branche et **proposer des récompenses attractives** (monétaire et publicité) pour attirer les candidatures. **Soigner également l'organisation du concours** sur la durée et accompagner les participant-e-s, notamment s'ils ont besoin de matériel, de contacts...



#### QUI MOBILISER ?

- La CPPO
- Les entreprises et salarié-e-s
- Des étudiant-e-s



#### QUI VISER ?

- Les étudiant-e-s
- Le grand public



#### QUELS DÉLAIS ?

- Une année scolaire en moyenne



#### QUELS COÛTS ?

- La récompense
- L'organisation du concours et du gala



PISTE  
D'ACTION  
3

### LA CRÉATION D'UN GUIDE EXPLICATIF



Exemple de guide



#### POURQUOI CRÉER DES GUIDES EXPLICATIFS ?

- 1 Rassembler l'information en un lieu
- 2 Communiquer un contenu validé collectivement
- 3 Aider les professionnel-le-s de la Branche en simplifiant l'accès à toutes les informations sur le cadre réglementaire de Branche

*Propositions d'étapes à suivre (ces étapes sont décrites de manière générique, afin qu'il soit plus simple de les réutiliser pour des guides sur d'autres sujets) :*

Cliquez pour voir le document de plus près ! 

ÉTAPE 1

**Se réunir collectivement pour définir les objectifs du guide, ces cibles et en conséquent :**

- **définir le format du guide** : nombre de pages, design, couleurs, logos... Un format court et très infographié est généralement plus impactant (4 pages)...
- **définir le contenu à intégrer** : quelles lois et quelles informations publier (objectifs initiaux, impacts réels, moyens et outils pour s'adapter à l'évolution, enjeux de demain...), quels focus réaliser...?

ÉTAPE 2

**Réaliser un appel d'offre** (à destination de cabinet d'études ou de cabinet de communication), **choisir et accompagner le prestataire** lors de la réalisation du guide (notamment en lui fournissant des ressources) pour s'assurer que le guide répond bien aux besoins exprimés.

ÉTAPE 3

**Communiquer le guide de façon large (suivant le public ciblé) :**

- sur le site de la Branche, en le référençant correctement pour qu'il soit simple à trouver sur internet.
- sur les réseaux sociaux (chaîne YouTube, Facebook, Twitter...).
- par mail ou par courrier aux professionnel-le-s de la Branche.

*Si le guide a vocation à être diffusé de façon plus large (dans le cas de guides sur les métiers, sur la formation, sur les bonnes pratiques des clients...), il s'agit de trouver des partenaires (dans l'administration, l'enseignement, la formation professionnelle...) pour le diffuser.*

ÉTAPE 4

**Initier une mise à jour annuelle du guide et une veille réglementaire.**

Dans le cas d'une évolution importante, publier un focus spécial en cours d'année pour informer les professionnel-le-s de la Branche. Le diffuser sur le site, sur les réseaux sociaux, par mail, par courrier...

#### Points d'attention

Le point clé de la production de guides est **l'accompagnement du prestataire** pour que les guides correspondent aux besoins exprimés et **leur communication**. En effet, seule une communication soignée (dirigée vers le bon public, avec le bon contenu et le bon ton) peut permettre au guide de prendre tout son sens et de transmettre l'information voulue.



#### QUI MOBILISER ?

- La CPPO
- Un prestataire extérieur (cabinet d'étude ou de communication...)



#### QUI VISER ?

- Les professionnel-le-s
- Les étudiant-e-s
- Les client-e-s des SAP
- Le grand public



#### QUELS DÉLAIS ?

▪ 6 mois à 9 mois  
*Ces 6 mois comprennent le temps de recherche d'infos et de réalisation d'un guide*



#### QUELS COÛTS ?

- La rémunération de la personne chargée de réaliser le guide
- La diffusion du guide



PISTE  
D'ACTION  
5

### LA MISE EN PLACE D'UNE OFFRE MODULAIRE DE FORMATION



#### POURQUOI METTRE EN PLACE UNE OFFRE MODULAIRE DE FORMATION ?



- 1 Clarifier l'offre de formation existante
- 2 Soutenir les professionnel-le-s de la Branche dans leur professionnalisation

*Propositions d'étapes à suivre (éventuellement de façon annuelle si l'opération est un succès) :*

ÉTAPE 1

**Cartographier\* les besoins en formation de la Branche** dans trois grandes catégories (compétences managériales, techniques et transversales), avec un focus sur les compétences techniques qui peuvent être divisées en trois types d'activités : les activités à destination des personnes âgées et / ou handicapées, des enfants de moins de 3 ans ou des personnes non-vulnérables. Ces catégories seront divisées en grands modules de formation. Il s'agira dès lors de définir au sein de ces modules des thématiques de sous-modules de formation (formation d'une journée ou d'une demie journée) qui pourraient être suivis de façon indépendantes les uns des autres, pour permettre une formation plus flexible aux salarié-e-s, notamment sur des temps plus courts.

*\* Une première ébauche de la cartographie a été réalisée à la page suivante, en fonction des retours obtenus lors du sondage.*

À partir de cette cartographie, **rechercher des formations existantes dans l'inventaire et finançables qui pourront répondre à ces besoins et identifier les formations à créer si elles n'existent pas.**

2 ÉTAPE

ÉTAPE 3

**Organiser la formation présentielle en fonction des parcours de formation modulaires.** En ligne, reprendre la cartographie de l'offre modulaire et permettre aux salarié-e-s et dirigeant-e-s, en cliquant sur les différents modules et sous-modules, d'avoir accès à des contenus de formation (documents, tuto...), voire à de la formation certifiante en ligne.

**Faire en sorte que certains sous-modules puissent être validés par des VAE, pour mettre en valeur les acquis des professionnels dans la Branche.**

**Mettre en place un passeport de formation** afin que les salariés de la Branche puissent avoir connaissance des opportunités de formation auxquelles ils ont accès et suivre leurs avancées dans leur formation.

4 ÉTAPE

#### Points d'attention

La cartographie de la Branche pourrait prendre un certain temps, ainsi que l'organisation de ce type de formation. Néanmoins, une offre modulaire de ce type pourrait **favoriser la formation des professionnel-le-s de la Branche et leur professionnalisation**, ce qui constitue en un enjeu important de la Branche actuellement, notamment en termes d'attractivité.



#### QUI MOBILISER ?

- La CPPO
- Agefos PME
- Des organismes de formation ?



#### QUI VISER ?

- Les salarié-e-s de la Branche



#### QUELS DÉLAIS ?

- Environ 1 an



#### QUELS COÛTS ?

- Fonds de la formation



PISTE  
D'ACTION  
5

### METTRE EN PLACE UNE OFFRE CERTIFIANTE DE BRANCHE



**Note de lecture :**

Les sous-modules de formations proposés ici sont issus des besoins de formations identifiés lors du sondage. Ils ne sont donc pas exhaustifs.

#### Offre modulaire de formations certifiantes proposée

A noter, chaque grand module (exemple : « motiver les salariés ») serait en principe composé de plusieurs sous-modules autonomes qu'on pourrait suivre indépendamment les uns des autres pour faciliter la formation. Ces modules sont ainsi capitalisés dans une logique de sécurisation des parcours professionnels et d'obtention de titre ou diplôme similaire à celle de l'université.

Grandes catégories

Compétences  
managériales

Motiver les salariés	Organisation du travail et du temps pour les encadrants	Faire face à l'agressivité, gérer les conflits	Amélioration continue de la qualité des prestations	Communication	Discrétion, secret professionnel	Langues (anglais)
Etc.						

Module

Sous-module

Compétences  
techniques

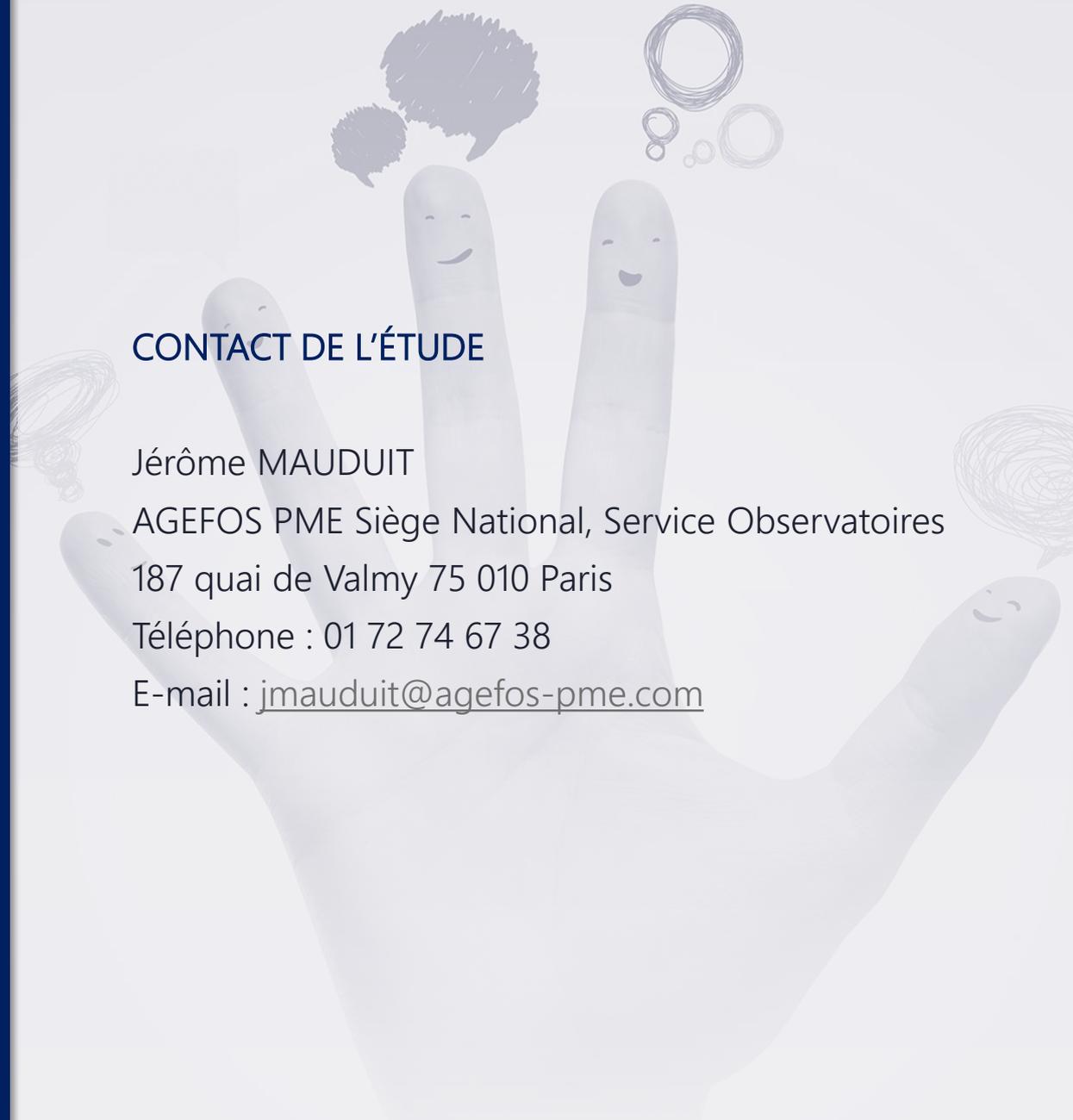
<p>PERSONNES ÂGÉES ET/OU HANDICAPÉES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagnement des maladies neuro-dégénératives</li> <li>Accompagnement des personnes en situation de handicap</li> <li>Alimentation de la personne âgée</li> <li>Accompagnement à la fin de vie</li> <li>Aides techniques (lève-malade...)</li> <li>Aide à la toilette complexe, aux soins d'hygiène...</li> </ul> <p>Etc.</p>	<p>ENFANTS DE MOINS DE 3 ANS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Petite enfance, garde d'enfant, conter des histoires...</li> </ul> <p>Etc.</p>	<p>PERSONNES NON-VULNÉRABLES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques ménagères (hygiène, produits, écologie...)</li> <li>Assistance informatique (niveau avancé)</li> <li>Aide aux devoirs</li> <li>Etc.</li> </ul>
---	--	---

Compétences  
communes à plusieurs  
métiers

Savoir-être (ponctualité, politesse, écoute...)	Sauvetage, secourisme	Bienveillance, prévention de la maltraitance,	Notions de psychologie du client	Connaître ses droits	Gestes, postures, ergonomie...	Informatique, les bases
Etc.						

### PETIT PLUS : Le passeport formation

Le « passeport formation » pourrait être un moyen pour les salarié-e-s de la Branche de suivre leur formation (formations réalisées et à venir). Sous un format numérique, sur le site de la Branche, il pourrait aussi leur permettre de visualiser les parcours de formation présentés ci-dessus sous forme de modules, pour qu'ils puissent orienter leur formation vers ce qui leur convient le mieux.



## CONTACT DE L'ÉTUDE

Jérôme MAUDUIT

AGEFOS PME Siège National, Service Observatoires

187 quai de Valmy 75 010 Paris

Téléphone : 01 72 74 67 38

E-mail : [jmauduit@agefos-pme.com](mailto:jmauduit@agefos-pme.com)

Branche professionnelle  
des entreprises de

*Services* À LA PERSONNE

