

“AGIR DE FAÇON COORDONNÉE ET SIMULTANÉE SUR L’OFFRE ET LA DEMANDE”



Laurent Hénart

Président
Agence
nationale des
services à la
personne
(ANSP)

Chargée de promouvoir le développement et la qualité du secteur des services à la personne, l'ANSP est au cœur des problématiques de demande et d'offre afin que la distribution stimule la demande et qu'il y ait une réelle démarche qualité sur les opérateurs fournissant une offre concrète de services.

INTERVIEW

■ Quel est le rôle de l'Agence nationale des services à la personne ?

Composé d'une cinquantaine de membres, le conseil d'administration, où siège l'ensemble des acteurs (les ministères concernés, les collectivités locales, les grands réseaux associatifs et d'entreprises, les syndicats d'employeurs et de salariés), se réunit trimestriellement. L'Agence est donc une sorte de comité de pilotage du plan.

Le décret n° 2005-1281 du 14 octobre 2005, pris en application de la loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne, crée l'Agence nationale des services à la personne (ANSP), sous la

forme d'un établissement public administratif national, placé sous la tutelle de Jean-Louis Borloo, ministre chargé de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement.

Sur le plan administratif, elle coordonne l'activité des 27 ministères concernés par le secteur des services à la personne, l'objectif étant que l'ensemble des acteurs puissent identifier un interlocuteur unique et que l'action administrative agisse en synergie, grâce à l'efficacité et à la simplicité des procédures mises en œuvre en faveur du développement du secteur.

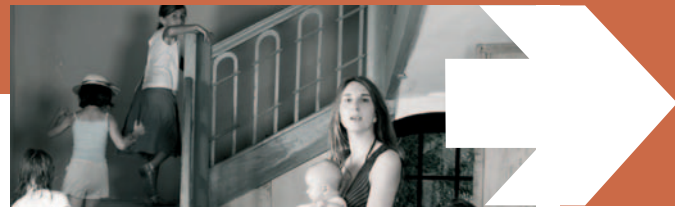
Outre cette coordination, l'Agence exerce une mission générale d'appui et de pilotage des initiatives relatives à la promotion et au développement économique de l'emploi, en lien avec l'ensemble des partenaires concernés et des collectivités locales.

La problématique qui se posait à Jean-Louis Borloo était de répondre, d'une part, à une demande importante, mais encore peu stimulée, de services à la personne consommés en France, avec un taux de croissance parmi les plus forts, et d'autre part, à une offre totalement disparate, historiquement dominée par le monde associatif. Les entreprises étant assez peu présentes dans le secteur, il devenait primordial de mettre en place les instruments nécessaires au développement d'un véritable secteur économique des services à la personne, créateur d'emplois qualifiés et pérennes.

■ Quels leviers avez-vous utilisés pour développer le secteur des services à domicile ?

Notre démarche s'est axée sur deux leviers : la demande et l'offre.

Côté demande, il était nécessaire de rendre le service plus simple et plus accessible. L'Agence soutient beaucoup la prestation de services, le bénéficiaire ne se retrouvant ainsi pas dans le danger d'être employeur. Dès le



début, les prestataires avaient l'envie d'apporter de nouveaux services pour que les ménages soient encore plus satisfaits dans leur vie quotidienne.

La création de cette demande de services devait également être moins chère. C'est d'ailleurs là tout l'enjeu du chèque emploi service universel (CESU) préfinancé par l'employeur. Il concerne une vingtaine d'activités, allant de l'entretien de la maison à la garde d'enfant pour les principales, mais aussi l'assistance informatique, qui est l'une des activités amener à se développer dans les cinq prochaines années. L'idée était de définir un bouquet initial de services, soumis au même cadre légal et réglementaire : même taux de TVA, même procédure d'agrément des prestataires, mêmes règles d'exonération de charges et mêmes avantages fiscaux aussi bien pour le particulier bénéficiaire que pour l'employeur qui souhaiterait soutenir financièrement ses collaborateurs dans l'achat de services à domicile.

Côté offre, l'Agence favorise l'émergence des nouveaux acteurs et soutient leur installation. Elle dispose à cette fin de moyens financiers d'intervention destinés notamment à appuyer la constitution de grandes enseignes nationales. D'ores et déjà, plusieurs enseignes, regroupant des acteurs économiques, associatifs et entrepreneuriaux dans le secteur, sont en voie de développement. Aujourd'hui, après le regroupement en février dernier des 12 projets d'enseignes par Jean-Louis Borloo, quatre d'entre elles ont déjà démarré leur activité (France Domicile, Personia, Fourmi Verte, la Maison du Particulier Employeur), quatre autres débutent au cours du mois de septembre (Atout Domicile, A+, Sérénia, La Poste), tandis que les projets des quatre enseignes restantes sont en cours de réflexion (Domiserve, Accor Services-Bien-Être Assistance, Sodexho, CNP Services à la personne).

La qualité est au cœur de notre projet de développement. Les services à la personne ne satisferont la demande et ne s'inscriront durablement dans les habitudes des usagers et des clients que si la qualité des prestations est assurée. Des programmes d'évaluation de la qualité des services délivrés et des critères de labellisation seront donc mis en œuvre avec les organismes et les institutions administratives concernées ainsi que les organismes de certification. Par ailleurs, nous estimons que les enseignes qui engagent leur nom, comme La Poste, ne peuvent pas se permettre de référencer des opérateurs qui ne présenteraient pas des garanties en termes de qualité.

■ Certains disent que le CESU a du mal à démarrer. Qu'en pensez-vous ?

Le dispositif a été lancé le 14 février 2005. Le CESU préfinancé n'existe que depuis le 1^{er} janvier 2006. Il est encore bien trop tôt pour évaluer son développement.

DÉFINITIONS

■ CESU

Instauré par la loi du 26 juillet 2005 (dite "loi Borloo"), le chèque emploi service universel (CESU) remplace depuis le 1^{er} janvier 2006 le chèque emploi service. Nouvel instrument de paiement créé en faveur du développement des services à la personne, le CESU est plus simple à utiliser pour le bénéficiaire et surtout moins cher. Il ouvre droit aux bénéficiaires du service à une réduction d'impôt sur le revenu de 50 % des sommes engagées au titre des services à la personne.

Les prestations de services fournies par des associations et entreprises agréées bénéficient d'un taux de TVA réduit à 5,5 %. Cofinancer le CESU pour une entreprise, c'est un moyen de soulager ses salariés dans leur quotidien. À ce titre l'entreprise bénéficie d'un crédit d'impôt sur les bénéfices de 25 % des aides versées. La part du chèque financée par l'entreprise n'est pas soumise aux cotisations sociales dans la limite d'un plafond annuel de 1 830 euros par salarié.

■ Le CESU bancaire

Comme l'ancien chèque emploi service, il peut être déposé et encaissé simplement auprès des banques, par les salariés à domicile.

■ Le CESU préfinancé

Il peut être déposé, depuis le 26 juin, par les salariés à domicile et les assistantes maternelles agréés auprès de leur banque, réduisant ainsi les délais d'encaissement et apportant davantage de commodité et de sécurité aux intervenants des services à la personne.

« L'idée des banques est d'aller vers un CESU encore plus dématérialisé qu'il ne l'est aujourd'hui. L'obstacle réside dans le fait qu'elles ont encore quelques difficultés à évaluer le modèle économique avec les émetteurs. »

L'Agence a habilité les six premiers émetteurs de chèques emploi service universel préfinancés : Accor Services France (Accor), Chèque Domicile (groupe Chèque Déjeuner), Domiserve (filiale commune de Axa et Dexia), La Banque Postale, Natexis Intertitres (Groupe Banque Populaire) et Sodexho Chèques et cartes de services (Sodexho Alliance). Nous estimons qu'au cours des mois de septembre et octobre les premiers grands groupes auront démarré ce lancement, tandis que de nombreuses structures plus légères (PME et TPE) ont déjà lancé le CESU préfinancé, encaissable dans les guichets de banque depuis le 26 juin 2006.

■ Les banques souhaiteraient une plus grande automatisation du CESU. Êtes-vous dans la même logique ?

L'idée des banques est d'aller vers un CESU encore plus dématérialisé qu'il ne l'est aujourd'hui. L'obstacle réside dans le fait qu'elles ont encore quelques difficultés à évaluer le modèle économique avec les émetteurs.

Nous souhaitons également pouvoir le dématérialiser. À partir du moment où nous sommes en charge du CESU, afin d'assurer l'efficacité de cet outil de paiement des services à domicile, nous devons nous préparer à gérer de gros volumes.

Nous avons retenu deux niveaux de travail. Le premier repose sur le travail collectif de la FBF et des émetteurs pour imaginer un modèle économique viable, tandis que le second repose sur une collaboration entre certains émetteurs et établissements de crédit permettant de déboucher sur des accords plus particuliers.

■ Quelles sont les prochaines étapes prévues dans la feuille de route de l'Agence ?

Notre feuille de route concerne uniquement l'année 2006.

En ce qui concerne la demande de services à domicile, l'étape phare du 1^{er} semestre 2006 a été le lancement du CESU. Une mission que nous avons remplie avec succès alors que les enjeux n'étaient pas si évidents : une diversification des émetteurs (de 1 à 6), un nouvel outil unique de paiement et une commercialisation du CESU préfinancé.

Sur le volet de l'offre, nous voulions d'une part amorcer la dynamique de création d'enseignes, avec six enseignes déjà soutenues par l'Agence et quatre en cours de discussions et, d'autre part, accompagner les préfets sur la nouvelle procédure d'agrément. Les délégués territoriaux de l'Agence ont réussi à instruire toutes les demandes d'agrément. Ces agents de l'État, désignés conjointement par le préfet et l'Agence, sont répartis dans chaque département. Ils viennent à 90 % de la direction départementale du travail.

Pour le second semestre 2006, nous souhaitons être en phase, en déclinant l'ensemble des actions nationales au plan local. Nous lançons actuellement une grande campagne de communication (de fin août à fin septembre), à destination du grand public pour expliquer le fonctionnement des services à la personne et le CESU. Nous souhaitons également assurer un rôle d'observatoire statistique de l'évolution des services et de l'emploi. Le secteur des services à la personne est actuellement mal identifié et les sources d'informations statistiques insuffisantes. Un important travail d'amélioration doit être entrepris. Les travaux seront conduits avec les services statistiques des ministères (INSEE, DARES et la DREES) et de la branche de recouvrement de la sécurité sociale (ACOSS), avec les collectivités locales, les instituts de recherche et les universités. Le comité scientifique qui sera créé en application de l'article D. 129-24 du Code du travail apportera sa contribution à ces travaux.

Enfin, notre dernier objectif concerne toute la démarche de professionnalisation du secteur, c'est-à-dire avoir un premier plan concret sur deux ans en matière de formation initiale et continue, et poser les enjeux prioritaires du dialogue social concernant les associations, les entreprises et les particuliers.

■ En effet, vous mettez en place des assises de la professionnalisation et des assises nationales qui se dérouleront à l'automne 2006. En quoi consistent-elles ?

Nous organisons des réunions interrégionales, déclinées ensuite au plan national, entre les prestataires, les représentants de salariés et les formateurs. Le déve-

EN CHIFFRES

Le développement du CESU

531 000

salariés à domicile rémunérés en CESU en février 2006 (495 000 en février 2005).

6 114

affiliés au centre de remboursement du CESU à fin mai 2006 (producteurs de services agréés rémunérés par le CESU).

1,2 MILLION

de CESU, d'une valeur de faciale de 14 euros ont été traités par le centre de remboursement, pour une valeur totale de 16 millions d'euros.

« Nous souhaitons également assurer un rôle d'observatoire statistique de l'évolution des services et de l'emploi. Le secteur des services à la personne est actuellement mal identifié et les sources d'informations statistiques insuffisantes. »

loppement et l'évaluation des formations, la construction de parcours professionnels, l'amélioration des conditions de travail et de rémunération des professionnels des services à la personne ainsi que le développement de la négociation collective sont des exigences particulières du développement de ce secteur économique.

Les assises de la professionnalisation, qui débutent en septembre à Nancy, ont pour objectif de permettre aux prestataires d'assumer les recrutements, la formation de leurs salariés tout au long de la vie ainsi que l'évolution des cadres d'emploi et de la prise en compte des pratiques. Les assises nationales auront lieu à Paris le 13 décembre prochain.

C'est un travail que nous poursuivrons de manière régulière dans les prochaines années. Les suivantes auront certainement lieu dans deux ans. Le dialogue social doit vivre dans un secteur extrêmement composite par la diversité de ses métiers, par les réalités territoriales, sociales, des usagers et enfin des prestataires eux-mêmes. ■

Propos recueillis par Carole Trambouze