



# Les services à la personne

DOSSIER DE PRESSE  
DE L'AGENCE NATIONALE DES SERVICES A LA PERSONNE

19-21 novembre 2009

## CONTACTS PRESSE

Agence nationale des services à la personne  
Sarah Cassone  
sarah.cassone@servicesalapersonne.gouv.fr  
Tél. : 01 53 95 56 73

Image Sept  
Priscille Reneaume  
preneaume@image7.fr  
Tél. : 01 53 70 74 89

Services à  
la personne  
Agence nationale

# Sommaire

## LE SECTEUR

- 1- Les services à la personne en chiffres p 4
- 2- L'Agence nationale des services à la personne p 7

## LES TEMPS FORTS 2009

- 3- Le Plan 2 de développement des services à la personne p 10
- 4- Les Assises de la professionnalisation p 14

## LES ACTUALITES

- 5- La signature de la charte européenne des services à la personne p 17
- 6- « Les services à la personne recrutent », nouvelle rubrique emploi du site [servicesalapersonne.gouv.fr](http://servicesalapersonne.gouv.fr) p 19
- 7- Les résultats du sondage p 20





# LE SECTEUR



## Les services à la personne en chiffres

### → L'emploi et l'activité dans les services à la personne aujourd'hui

Bien que l'on assiste depuis la mi 2008 à un ajustement sévère de l'emploi national et à une hausse continue du chômage, l'emploi et l'activité dans les services à la personne continuent à se développer en 2009, même si le rythme est ralenti par le choc brutal de la crise.

Plusieurs indicateurs témoignent de cette résistance positive à l'évolution conjoncturelle :

- Le nombre d'heures total travaillées continue de progresser :
  - Prévision d'une **hausse de 1,5%** en 2009 alors que le nombre d'heures dans l'ensemble de l'économie pourrait diminuer de plus de 2%.

### Evolution du nombre total d'heures travaillées selon le mode de prestation

Le total des heures travaillées dans le secteur représente 4% du nombre total d'heures travaillées dans l'ensemble de l'économie.

|   | Millions     |              |              |              |              | Accroissement en % |            |            |            |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|------------|------------|------------|
|   | 2005         | 2006         | 2007         | 2008         | 2009 (p)     | 2006/2005          | 2007/2006  | 2008/2007  | 2009/2008  |
| Salariés chez les particuliers employeurs (1)                 | 515          | 527          | 546          | 554          | 560          | 2,4                | 3,5        | 1,6        | 1,0        |
| Salariés des prestataires (2)                                 | 164          | 185          | 207          | 225          | 233          | 12,7               | 11,9       | 8,6        | 3,6        |
| Assistants maternelles (3)                                    | 531          | 548          | 554          | 559          | 566          | 3,2                | 1,1        | 1,0        | 1,2        |
| <b>Total des heures travaillées dans le secteur</b>           | <b>1 210</b> | <b>1 260</b> | <b>1 306</b> | <b>1 339</b> | <b>1 359</b> | <b>4,2</b>         | <b>3,7</b> | <b>2,5</b> | <b>1,5</b> |
| Nombre d'heures travaillées dans l'ensemble de l'économie (4) | 33 586       | 33 423       | 34 286       | 34 490       | 33 715       | -0,5               | 2,6        | 0,6        | -2,2       |
| Part des services à la personne en %                          | 3,6          | 3,8          | 3,8          | 3,9          | 4,0          |                    |            |            |            |

(p) Prévisions BIPE

(1) Estimations BIPE pour 2008 à partir des données ACOSSS et IRCEM

(2) Données provisoire DARES pour 2007 et 2008

(3) Estimation BIPE sur la base de 39 heures de travail hebdomadaire pendant 47 semaines multiplié par le nombre d'assistants maternels

(4) Données Comptabilité Nationale - INSEE jusqu'en 2007 et estimations BIPE pour 2008

Source : BIPE, données ACOSS, DARES, INSEE et IRCEM

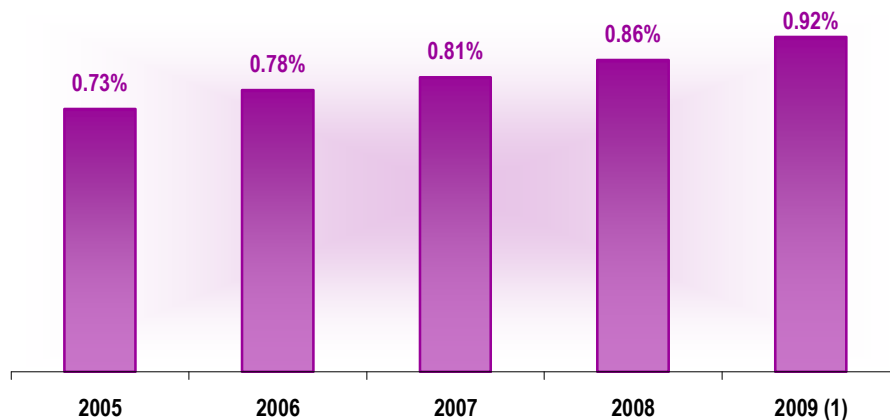


- Les services à la personne continuent d'augmenter leur part dans l'ensemble de l'économie :

### Part de la valeur ajoutée du secteur dans la valeur ajoutée totale

La valeur ajoutée du secteur est estimée à **15,9 milliards d'euros** en 2009, représentant près de 1% de la valeur ajoutée totale générée dans l'économie.

En 2009, **la valeur ajoutée du secteur devrait croître de 6%** comparé à la baisse du PIB de l'ordre de 1,5%.



(1) prévisions

Source : BIPE d'après IRCEM, DARES, ACOSS, INSEE

- Mesurés en équivalent temps plein, les services à la personne restent par conséquent créateurs nets d'emploi, se distinguant des autres secteurs économiques, y compris des secteurs de service traditionnellement créateurs d'emplois :
  - En 2009, **16 000 postes ETP** pourraient être créés, dans une économie globale affectée par une perte d'environ 370 000 postes ETP.

### Nombre de salariés chez les particuliers employeurs et chez les prestataires en ETP (équivalent temps plein)

En 2009, et en ETP, le secteur croît de **+ 2%** à comparer à la baisse du nombre d'ETP dans l'économie de - 1,6%.

|   | En milliers |            |            |            |            | Accroissement en % |            |            |            |
|---|-------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|------------|------------|------------|
|   | 2005        | 2006       | 2007 (*)   | 2008 (e)   | 2009 (p)   | 2006/2005          | 2007/2006  | 2008/2007  | 2009/2008  |
| Salariés chez les particuliers employeurs                   | 357         | 368        | 374        | 382        | 388        | 3,3                | 1,6        | 2,1        | 1,6        |
| Salariés des prestataires (2)                               | 114         | 129        | 142        | 155        | 162        | 13,6               | 9,8        | 9,1        | 4,3        |
| Assistantes maternelles                                     | 290         | 299        | 302        | 305        | 309        | 3,2                | 1,1        | 1,0        | 1,2        |
| <b>Total</b>  | <b>760</b>  | <b>797</b> | <b>819</b> | <b>842</b> | <b>859</b> | <b>4,8</b>         | <b>2,8</b> | <b>2,9</b> | <b>2,0</b> |
| Nombre de salariés en ETP dans l'ensemble de l'économie (1) | 22 247      | 22 476     | 22 836     | 22 954     | 22 583     | 1,0                | 1,6        | 0,5        | -1,6       |
| Part des services à la personne en %                        | 3,4         | 3,5        | 3,6        | 3,7        | 3,8        |                    |            |            |            |

(e) Estimations BIPE

(p) Prévisions BIPE

(1) Données Comptabilité Nationale - INSEE jusqu'en 2008

(\*) Le dynamisme économique de 2007 s'est traduit par une augmentation du nombre d'heures moyen travaillé par salarié dans les services aux particuliers et dans le total de l'économie, en rupture avec la tendance lourde de baisse du temps de travail observée jusque là, réduisant ainsi la création nette d'emplois en ETP de l'économie totale et dans les services par rapport aux années antérieures. La baisse du temps de travail hebdomadaire a repris à partir de 2008.

Source : BIPE, données ACOSS, DARES, INSEE et IRCEM



## Nombre de salariés chez les particuliers employeurs et chez les prestataires (ayant travaillé au moins une fois dans l'année)

En 2009, près de 2 millions de salariés travaillent dans le secteur, soit 34 000 de plus qu'en 2008.

|   | En milliers  |              |              |              |              |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|   | 2005         | 2006         | 2007         | 2008         | 2009 (p)     |
| Salariés chez les particuliers employeurs (1) | 1 169        | 1 242        | 1 312        | 1 360        | 1 387        |
| Assistantes maternelles (1)                   | 290          | 299          | 302          | 305          | 309          |
| Salariés des prestataires (2)                 | 211          | 233          | 262          | 275          | 278          |
| <b>Total (3)</b>                              | <b>1 669</b> | <b>1 774</b> | <b>1 876</b> | <b>1 940</b> | <b>1 974</b> |

(p) Prévisions BIPE

Source : BIPE, données ACOSS, DARES et IRCEM

(1) Estimations BIPE pour 2008 à partir des données ACOSS et IRCEM

(2) Données provisoire DARES pour 2007 et 2008 (1) Prévisions IRCEM-BIPE et estimation DARES pour les OASP

(3) Total avant correction pour double comptes

- Leur dynamisme sectoriel s'exprime également dans la progression des revenus salariaux distribués :
  - La croissance de **la masse salariale des salariés des particuliers employeurs serait supérieure à 5% en 2009**, année caractérisée par une croissance quasi nulle de la masse salariale dans l'ensemble de l'économie.

## → L'offre de services

Le domaine des services à la personne est passé de 5 500 organismes agréés en 2005 à **plus de 19 000 en novembre 2009**.

- entreprises : 59 %
- associations : 34 %
- organismes publics (CCAS, SIVOM, autres...) : 7 %



# L'Agence nationale des services à la personne

Mise en place par le décret du 14 octobre 2005, en application de la loi du 26 juillet 2005, l'Agence nationale des services à la personne est chargée de promouvoir le développement et la qualité du secteur des services à la personne. Elle est placée aujourd'hui sous la tutelle du ministère de l'Economie, de l'industrie et de l'emploi.

Le conseil d'administration de l'Agence, présidé par Laurent Hénart, est composé de 48 membres représentant tous les acteurs qui œuvrent à la structuration de ce secteur économique : producteurs de services, administrations, collectivités locales, organisations professionnelles, partenaires sociaux, caisses nationales de sécurité sociale, émetteurs de Cesu préfinancé et personnalités qualifiées.

## → Ses missions

L'Agence assure la promotion et le développement de la qualité des services à la personne pour l'ensemble des activités qui facilitent la vie quotidienne des particuliers, des familles et des personnes dépendantes.

L'Agence exerce aussi une mission générale d'appui et de pilotage des initiatives relatives à la promotion et au développement économique de l'emploi dans le domaine des services à la personne, en lien avec l'ensemble des partenaires et des collectivités locales.

Les missions de l'Agence sont définies par les articles D.7234-1 à D.7234-3 du code du travail :

- favoriser l'émergence de nouveaux services à la personne ;
- promouvoir la qualité des services à la personne ;
- assurer l'observatoire statistique de l'évolution des activités et de l'emploi ;
- impulser sa croissance et sa professionnalisation ;
- coordonner le développement du Cesu, habiliter les émetteurs de Cesu préfinancé ;
- diffuser l'information sur les règles applicables.

## → Ses actions

### Mobiliser

Point de convergence de tous les acteurs concernés par les services à la personne, l'Agence nationale des services à la personne travaille à :

- encourager toutes les initiatives de professionnalisation et de qualité des services,
- structurer les enseignes nationales vouées à faciliter la distribution des services,
- développer les partenariats (ANPE, Caisse des Dépôts et Consignations, Réseau Entreprendre, ACFCI, etc.),
- diffuser des informations pratiques relatives aux services à la personne et à l'utilisation du Cesu via un numéro unique (3211, 0.12€/min) et le site Internet de l'Agence ([www.servicessalapersonne.gouv.fr](http://www.servicessalapersonne.gouv.fr)),



- encourager l'appropriation du Cesu par les DRH des entreprises, les comités d'entreprises et les collectivités locales,
- mettre en place un observatoire du domaine.

### **Professionnaliser**

L'un des rôles de l'Agence nationale des services à la personne est de promouvoir la qualité des services en améliorant les conditions de travail des salariés.

Après avoir réuni dans cinq villes de France (Nancy, Toulouse, Marseille, Paris, Nantes) les principaux acteurs du domaine et avoir recueilli leurs diagnostics et leurs préconisations, l'Agence suit une feuille de route de la professionnalisation sur deux ans. Les actions prescrites apportent des réponses concrètes aux besoins professionnels des intervenants de services à la personne, en particulier sur la question de la définition des métiers, leurs conditions d'exercice, les droits sociaux des salariés et leur formation initiale et continue, ainsi qu'aux besoins des organismes de services à la personne.

### **→ Un réseau organisé : les délégués territoriaux**

Dans chaque département, l'Agence nationale des services à la personne dispose d'un délégué territorial nommé par le directeur général de l'Agence sur proposition du préfet du département, parmi les personnels de l'Etat.

Les délégués territoriaux sont chargés de représenter l'Agence dans les départements et d'agir au plus près des acteurs locaux.

Sous la responsabilité des préfets, ils assurent l'animation et le développement des services à la personne dans leur département, auprès des acteurs socio-économiques ou socioprofessionnels et des élus locaux.

Conduite en permanence avec l'ensemble des acteurs locaux concernés par le développement des services à la personne (services déconcentrés de l'Etat et notamment de la DDTEFP, la DDAS, les collectivités territoriales, les partenaires sociaux, les organismes professionnels), leur action s'articule notamment autour des thèmes suivants :

- animation locale auprès des organismes agréés, du grand public, des collectivités locales...;
- promotion du Cesu ;
- organisation de forums et salons grand public ;
- recherches et études ;
- formation, orientation ;
- promotion générale du dispositif des services à la personne.



# LES TEMPS FORTS 2009



## Le Plan 2 de développement des services à la personne

Le plan 2, lancé le 24 mars 2009, se situe dans le prolongement du plan 1 de développement des services à la personne de janvier 2006 qui a été un formidable accélérateur de la création d'emplois avec 2 millions de professionnels salariés dans le secteur en 2009.

Il comprend notamment la mesure annoncée par le président de la République le 18 février dernier d'offrir des chèques emploi à domicile à 1,5 million de familles.

Le plan 2 vise trois grands objectifs :

- ➔ Soutenir la création d'emploi dans les services à la personne avec pour objectif la création de 100 000 emplois chaque année ;
- ➔ Poursuivre la professionnalisation et améliorer la qualité des emplois, avec la mise en place d'un baromètre pour mesurer les avancées concrètes ;
- ➔ Simplifier et assouplir les outils pour atteindre un milliard d'euros en Cesu préfinancés en 2012.

Depuis 2005, les services à la personne ont connu un essor considérable. Le nombre d'acteurs s'est multiplié passant de 5 500 à 19 000 organismes agréés de services à la personne, et le Cesu préfinancé, moyen simple de paiement, s'est fortement développé.

*« Avec un chiffre d'affaires de plus de 15 milliards d'euros en 2008, le marché des services à la personne joue un rôle essentiel dans notre économie. La crise actuelle et ses conséquences économiques et sociales montrent l'urgence à soutenir ce secteur, véritable gisement d'emplois de proximité non délocalisables. Grâce à ce plan 2, nous voulons avec Christine Lagarde donner de nouveaux moyens et un nouvel élan pour favoriser son développement »* indique Laurent Wauquiez, Secrétaire d'Etat chargé de l'Emploi.

*« Le plan 2 donne une nouvelle impulsion à ce secteur afin de faciliter l'accès aux services pour le plus grand nombre possible de familles et de valoriser l'image du métier de services à la personne, un métier utile, qui simplifie la vie de tous, au quotidien »* souligne Laurent Hénart, président de l'Agence nationale des services à la personne.

Le plan 2 est le résultat de nombreuses réflexions, notamment les rapports de Michèle Debonneuil et Yves Vérollet, et de travaux menés avec l'ensemble des acteurs du secteur. Dans le cadre de sa mission, l'Agence nationale des services à la personne est en charge de l'application de ce plan en concertation avec ses partenaires.



## → Cinq nouvelles activités de services à la personne

Une des mesures du plan visait à étendre les avantages fiscaux à de nouveaux services à la personne. La liste étant limitée à 21 activités, le plan 2 homologue 5 nouvelles activités afin de soutenir et favoriser le développement de l'emploi dans le secteur.

Les nouvelles activités sont :

### ■ L'aide aux aidants familiaux

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

Une prestation de conseil, de soutien, d'accompagnement des aidants familiaux sera inscrite dans la liste des activités de services à la personne.

### ■ L'audit éco-habitat

Dans le cadre de la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement et pour en accélérer le déploiement, une nouvelle activité de services à la personne sera créée : l'audit éco-habitat.

Cette prestation de conseil, d'une durée de 1 à 4 heures en fonction de la superficie et de la complexité du logement, concernera notamment la gestion de l'eau, la gestion de l'électricité, la gestion des déchets, l'isolation de l'habitat.

### ■ La prévention des accidents de la vie courante au domicile

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

### ■ L'assistance informatique à distance

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

Cette mesure permettra de mettre en œuvre le projet Internet pour tous.

### ■ Le soutien scolaire en mini groupes dans les Zones Urbaines Sensibles

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

## → Le Cesu préfinancé par l'Etat : une mesure du plan de relance

Dans le cadre du plan de relance (février 2009), le gouvernement s'est engagé à verser **300 millions d'euros en Chèque emploi service universel (Cesu)** à des publics ciblés et fortement touchés par la crise (familles, personnes âgées bénéficiaires de l'APA à domicile).

Cette mesure visait à **apporter du pouvoir d'achat à 1,5 million de familles** en leur permettant d'accéder à des services à la personne indispensables à leur quotidien, alors qu'elles ne disposent pas des ressources nécessaires pour y recourir.



Les personnes bénéficiaires étaient :

- les personnes bénéficiaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie à domicile (APA),
- les familles bénéficiaires de l'allocation Complément de libre choix du mode de garde (CMG)
- les familles bénéficiaires de l'Allocation de l'éducation de l'enfant handicapé (AEEH),
- les demandeurs d'emploi reprenant un emploi ou une formation et ayant un enfant à charge (en collaboration avec Pôle emploi).

**320 millions de Cesu** ont été émis en juin 2009, répartis comme suit :

- 142 millions pour les bénéficiaires de l'APA à domicile
- 140 millions pour les bénéficiaires du CMG
- 38 millions pour les bénéficiaires de l'AEEH

**100% de la cible a reçu 200 euros de Cesu.**

Les procédures d'attribution par Pôle Emploi (demande individuelle et instruction du dossier par un conseiller) ont permis une émission simple de **7 millions de Cesu** (au 30 octobre 2009).

Au 12 novembre 2009, le nombre de bénéficiaires ayant utilisé leurs Cesu s'établit en moyenne à **+ de 40%**, soit 33% en moyenne de volume émis.

L'impact en termes d'emploi de cette mesure est difficilement estimable à ce stade. Arithmétiquement, le montant potentiellement consommé des Cesu émis générerait plus de 23 millions d'heures de travail.

## → Une convention ANSP / FEPEM pour la création de centres de ressources

En présence de Laurent Wauquiez, Secrétaire d'Etat chargé de l'emploi, l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) et la Fédération des particuliers employeurs de France (FEPEM) ont signé, le mercredi 21 octobre 2009, une convention pour l'accompagnement du développement de l'emploi direct et intermédié au travers de programmes significatifs centrés sur la structuration et la professionnalisation.

A ce jour, cinq expérimentations sont prévues dans 5 départements, en Haute-Loire, Paris, Ile de la Réunion, Nord et Pyrénées Atlantiques.

Le premier point de cette convention s'inscrit dans le cadre de la mesure 7<sup>1</sup> du plan 2 de développement des services à la personne et des engagements pris lors des assises de la professionnalisation, et porte sur la création du premier centre de ressources des particuliers employeurs.

Cette structure offrira aux particuliers employeurs et aux salariés des prestations et services d'appui (information, soutien pour les formalités administratives, accès à la formation...) auxquels ils n'ont pas

<sup>1</sup> La mesure 7 du plan II de développement des services à la personne prévoyait notamment l'élaboration d'une convention entre l'ANSP et la Fepem et le lancement d'expérimentations de cinq centres de ressources dès 2009.



accès aujourd'hui, et contribueront à l'amélioration des conditions d'emplois et de travail (prévention des risques professionnels, gestion du remplacement du salarié absent, etc).

Au sein du secteur des services à la personne, le champ des particuliers employeurs occupe une place déterminante puisque sur 2 millions de salariés travaillant dans ce secteur, 1 600 000 sont des salariés du particulier employeur.



# Les Assises de la professionnalisation

A l'issue des assises nationales de la professionnalisation, organisées en juin 2009, l'Agence nationale des services à la personne et l'ensemble des acteurs du secteur se sont fixés quatorze objectifs consensuels pour lesquels une réelle dynamique s'est instaurée.

Une enveloppe de 40 M€ a été attribuée pour accompagner les actions autour des grandes problématiques de professionnalisation du secteur des services à la personne :

- Permettre un dialogue social fructueux pour des emplois de qualité
- Renforcer l'aide à la professionnalisation des structures
- Accroître la qualification des intervenants
- Atteindre rapidement ces objectifs notamment grâce au soutien financier apporté par l'ANSP

Parmi les différents chantiers ouverts, certaines actions méritent d'ores et déjà d'être soulignées.

## ❖ *Sur le développement de l'information sur les métiers et la construction d'outils de communication pérennes.*

Cet objectif visait non seulement à répondre aux forts besoins de recrutement, notamment dans le secteur social et médico-social pour permettre le maintien à domicile des personnes âgées, mais aussi à valoriser les métiers de services à la personne.

1. L'ANSP, dont l'une des missions fixées dans le « plan 2 » (mars 2009) est d'accompagner le développement de l'emploi dans les services à la personne, a souhaité mettre en œuvre une nouvelle rubrique dédiée à l'emploi dans le secteur, sur son site Internet (retrouvez les détails de cette nouvelle rubrique page 18).
2. Par ailleurs, grâce à la participation de tous les acteurs, des **clips vidéo** réalisés sur 7 métiers par la société MJAM sont finalisés et pourront alimenter la base de données de l'outil « l'explorateur des métiers » et être mis en ligne sur les différents sites Internet des partenaires de l'ANSP.

## ❖ *Sur les risques professionnels :*

Un renforcement du partenariat entre la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) et l'ANSP fera l'objet d'une convention qui sera signée sur le salon des services à la personne, **le jeudi 19 novembre à 13h** (Club VIP).

Sur proposition des acteurs et à partir de priorités prédéfinies en termes de risques, un comité de pilotage paritaire ad hoc élaborera un programme d'actions annuelles qui permettra une meilleure coordination des actions mises en œuvre.

Les actions de communication en cours se poursuivent et notamment la sortie pour le 19 novembre du dépliant relatif aux risques liés à l'activité physique.

Un autre dépliant relatif aux chutes est en cours de réalisation.



❖ **Sur la modernisation des structures :**

Le programme THETIS a permis au 31/10/2009 de retenir un accompagnement pour 474 organismes. L'objectif retenu de 500 structures accompagnées sera réalisé à la fin de l'année avec, à ce jour, 50 % d'organismes qui s'engagent vers la certification.

*Des objectifs concrets pour faire de ces emplois des métiers qualifiés, reconnus, attractifs et durables.* Outre le soutien qu'elle apporte sur l'ensemble des problématiques identifiées, l'ANSP, a lancé, depuis juillet 2009, un **appel à projets** pour faire émerger des partenariats d'envergure en faveur de la professionnalisation, tant au plan national qu'au plan local, avec **une dotation de 10M€ sur 3 ans**. Cette enveloppe vient s'ajouter à l'accompagnement financier de la mise en oeuvre des objectifs de près de 30M€.

Dans le cadre de cet appel à projets dont la réception des dossiers se clôturait le 17 novembre 2009, l'ANSP a reçu **80 dossiers**.



# LES ACTUALITES



## Une charte européenne pour les services à la personne

Dans la continuité des premières rencontres européennes des services à la personne organisées par l'Agence nationale des services à la personne en 2008, la seconde édition, qui s'est déroulée à Rome, les 15 et 16 octobre 2009, a donné lieu à la **présentation d'une charte européenne des services à la personne**. Cette charte sera présentée par Laurent Wauquiez, secrétaire d'Etat chargé de l'emploi, *lors du salon des services à la personne le 20 novembre 2009, à 11h30.*

Aujourd'hui, le secteur des services à la personne représente environ 3% de l'emploi européen, et le contexte démographique et social à venir montre que les services à la personne vont continuer de jouer un rôle croissant dans les sociétés européennes.

De manière plus précise, les tendances européennes en matière de besoins socio-démographiques et d'évolutions sociétales se manifestent ainsi :

- 9 millions de personnes de plus de 80 ans et plus dans les 15 ans à venir,
- Une déstructuration croissante des familles,
- Une généralisation de l'emploi féminin,
- La prise en compte du stress comme maladie professionnelle,
- La nécessité d'une prise en charge forte et égalitaire des enfants en bas âge par la société.

Elles déboucheront sur une croissance significative des besoins et de la demande de services dans les pays européens.

Dans ce contexte, les services à la personne joueront un rôle croissant, en tant que secteur porteur d'emplois, facteur de lutte contre le travail non déclaré et d'apport de réponses adaptées à une demande en phase avec ces facteurs démographiques et sociétaux. Les enjeux de son développement portent alors sur la qualification des emplois, les innovations sociales et technologiques, et demandent une organisation beaucoup plus forte de ce secteur.

C'est pour cela que les acteurs européens prônent pour une organisation plus structurée et une présence affirmée dans le cadre de l'Union Européenne et auprès de la Commission Européenne.

Les autorités publiques, les grands opérateurs et fédérations d'associations, les réseaux de collectivités et les associations d'usagers de plusieurs pays européens se sont engagés à signer la charte dans le but de :

- faire reconnaître le rôle des services à la personne dans la dynamique économique européenne ;



- faciliter sa représentation auprès de la Commission Européenne :
- œuvrer à l'organisation de ce secteur à l'échelle européenne.

Se sont engagés à signer aux côtés de l'ANSP pour la **France**, l'Office national de l'emploi de la **Belgique**, l'IMERSO (Instituto de Mayores y Servicios Sociales) pour l'**Espagne**, le gouvernement de **Basse Autriche**, le Metropolitan Police Authority de **Grande-Bretagne** (communauté urbaine de Londres), et pour l'**Italie plus de 60 signataires** : Italia Lavoro, le Conseil national d'égalité des chances (bureau au sein du Ministère du Travail), la Société des Services des Communes Italiens (Ancitel - Rete dei Comuni Italiani), Confesercenti Abruzzo, Confindustria Abruzzo, Cooperativa centanni Roma Provincia di Mantova - settore servizi alla persona, Provincia Aquila, Provincia di Bari: Assessore al lavoro e formazione, Provincia di Bari: Assessore alle politiche sociali, Consigliera Parità Provincia di Ancona, ANMIL ONLUS - Ass. Naz. Mutilati e Invalidi Lavoro, AGCI solidarietà, API Matera, ASIEP - Roma, Ass Solidarietà Regione, Ass. Orientiamoci Frosinone, Ass. Reg. salute solid, Asses. Lavoro Prov. Bergamo, Cassa Artigiani Puglia coord. Reg, CGIL Marche, CGIL Molise - segr. Regionale, Cisl regionale Puglia segr. Generale, CNA Provincia BARI, CNA regionale - segretario reg., CNA regionale Marche - resp. Pol. Lavoro, Colap - Coord. Libere Professioni, Comune di Manfredonia – Sindaco, Confcommercio Molise - Vice Presidente, Confcooperative Abruzzo – Direttore, Confcooperative Marche, Confesercenti Abruzzo - resp. Area Lav., Cons. Parità Provincia Lecce, Cons. Parità Prov. Ancona, Cons. Parità Prov. Cagliari, Cons. Parità Prov. Varese, Cons. Parità Provincia Taranto, Cons. Parità Provincia Vicenza, Cons. Parità Regionale Suppl. Puglia, Cons. Parità Regione Puglia, Cons. Parità Regione Sardegna, Cons. Parità Regione Valle Aosta, Cons. parità supplente Milano, Cons. Prov. Milano, Cons. Reg, Parità, Consorzio Anziani e non solo Modena, Cospes Salesiani Sassari, Cross srl Roma, CSSAC Chierese educ., CSV Salento – Lecce, Domina Segr. Generale Roma, Exfor Cagliari - coord. Generale, Federcasalinghe Nazionale, Federlazio Direttore generale, ISFOL, Kairos Presidente – Venezia, La Bitta coop soc. – Domodossola, Mainstreaming Agenda – Caltagirone, Prov. Aquila - Assess. Lavoro, Prov. Bari - Asses. Lavoro, Prov. Bergamo sett. Form., Prov. Isernia, Prov. Pescara - Dirig. Lavoro, Prov. Teramo - Asses. Lavoro, Provincia Ascoli - Ass. Lavoro, Provincia Chieti, Regione Marche - Dir. Lavoro, Regione Molise - Assess. Lavoro, Servizi Impiego Campobasso, UIL regionale, UIL regionale, Umana, Univ. Jean Monnet Bari

La région de la Catalogne, la ville de Vienne, le Ministère de la Famille du Luxembourg, le Ministère des Affaires Sociales du Luxembourg et la ville de Budapest ont également manifesté un vif intérêt à la signature de cette charte.

**Laurent Wauquiez, secrétaire d'Etat chargé de l'emploi et Bruno Arbouet, directeur général de l'Agence nationale des services à la personne présenteront la charte européenne des services à la personne, en présence des représentants des différents pays européens signataires, le vendredi 20 novembre à 11h30, dans le cadre du salon des services à la personne de Paris.**



## « Les services à la personne recrutent »

*Une nouvelle rubrique Internet pour faciliter l'accès à l'emploi, réalisée en partenariat avec Pôle emploi*

L'Agence nationale des services à la personne (ANSP), dont l'une des missions fixées dans le « plan 2 » (mars 2009) est d'accompagner le développement de l'emploi dans les services à la personne, a souhaité mettre en œuvre une nouvelle rubrique dédiée à l'emploi dans le secteur, sur son site Internet.

### **Une nouvelle rubrique « les services à la personne recrutent » sur le site de l'ANSP à retrouver dès décembre 2009**

Accessible depuis la page d'accueil, la nouvelle rubrique "les services à la personne recrutent" sera mise en ligne début décembre et contiendra des informations sur les métiers, les actualités sur l'emploi et la formation, ainsi qu'un outil de recherche et de dépôt d'offres d'emploi et de curriculum vitae. Ces offres et demandes d'emploi seront concentrées sur un support unique, limitant ainsi leur dispersion actuelle.

Les recruteurs pourront déposer leurs offres d'emploi, qu'ils soient particuliers employeurs ou organismes agréés de services à la personne.

Les candidats à l'emploi pourront répondre aux offres et déposer leurs CV en ligne.

Tous auront accès, courant 2010, à de nombreuses informations et vidéos sur les métiers, les formations disponibles, les certifications, la Validation des acquis de l'expérience (VAE), la création d'entreprise, le droit du travail.

En résumé, un véritable centre d'informations sociales dédié aux services à la personne verra le jour, avec le souci de créer un outil pratique, ludique, accessible à tous et simple d'utilisation.

L'ANSP et Pôle emploi ont décidé de réunir leurs forces et de mutualiser leurs connaissances respectives pour favoriser l'emploi dans ce secteur d'avenir.

La rubrique "les services à la personne recrutent" s'appuiera sur la logistique technique de Pôle emploi et l'intermédiation sera réalisée par les conseillers Pôle emploi.



## Les résultats du sondage sur les attentes et perceptions des particuliers en termes de services à la personne

Plus de 4 600 personnes ont répondu au sondage mis en ligne sur le site de l'Agence nationale des services à la personne entre le 19 et le 30 octobre dernier.

Le dépouillement des résultats a permis de mettre en évidence de nombreuses informations.

### ■ Le site de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP)

Un profil des visiteurs du site de l'ANSP se dégage : les femmes (77% des réponses) de 20 à 39 ans (67,5%) sont majoritairement représentées.

Par ailleurs, il semble que le site de l'ANSP soit avant tout une source d'information pour les personnes intéressées par les services à la personne mais qui n'en consomment pas, puisque sur 4 645 sondés, 62% déclarent ne pas utiliser encore de services à la personne.

### ■ Le secteur des services à la personne

Le secteur des services à la personne est perçu comme un secteur :

- en adéquation avec l'évolution des modes de vie
- ayant un rôle social vis à vis de la société et donc une véritable utilité
- un secteur d'avenir (plus d'1 personne sur 2 est, dans le cadre d'une recherche d'emploi, d'accord ou tout à fait d'accord pour envisager de faire carrière dans le secteur).

### ■ La consommation de services à la personne

Les principales motivations sont :

- le bénéfice personnel (bien-être, gain de temps, confort...)
- le sentiment que les services à la personne sont utiles à la société

Les principaux freins sont :

- l'avance des dépenses remboursées l'année suivante par l'avantage fiscal ;
- la difficulté de laisser entrer une personne extérieure dans son domicile.

### ■ Les axes d'amélioration

Il ressort de ce sondage que l'amélioration du secteur ne réside pas tant dans la mise en place de nouveaux services ou dans l'innovation, mais plutôt dans la professionnalisation des métiers, à savoir :

- la qualification des salariés du secteur via la mise en place de formations
- l'amélioration des conditions de travail (les emplois étant considérés comme des emplois précaires).