



L'offre de services à la personne en Champagne-Ardenne

Décembre 2006

Etude réalisée par

Maria FILIPPA (Université de Paris 1 Panthéon-Sorbonne)

en collaboration avec

Thomas DUBOIS (URIOPSS Champagne-Ardenne)
et

Djamel DIDI (CRES Champagne-Ardenne)



TABLE DES MATIERES

Introduction	2
Chapitre 1 - Le secteur des services à la personne : cadre juridique et administratif	4
1.1 Les services à la personne : enjeux, définitions et périmètre du secteur	4
1.2 Les activités	7
1.3 Agrément et autorisation	12
1.4 Les acteurs du secteur : organismes intervenants, prestataires et institutions	17
1.5 Les instruments pour développer le secteur	22
<i>Synthèse – Chapitre 1</i>	<i>28</i>
Chapitre 2 - Les services à la personne en Champagne-Ardenne : les données statistiques	31
2.1 Les données élaborées par l'INSEE	31
2.2 Les données publiées par le Ministère de la DRTEFP et les DDTREFP	45
2.3 Les données élaborées par le Ministère de la Santé (DRASS/DRESS)	55
<i>Synthèse – Chapitre 2</i>	<i>63</i>
Chapitre 3 - Les services à la personne en Champagne-Ardenne : les résultats de l'enquête menée auprès des opérateurs du secteur	66
3.1 L'enquête sur l'offre de services à la personne	66
3.2 Les structures	69
3.3 Les salariés et les heures travaillées	70
3.4 Les activités	74
3.5 Les financements	77
3.6 Le développement du secteur	79
3.7 Synthèse des données présentées par département	83
3.8 La dynamique du secteur : résultats des entretiens	87
<i>Synthèse – Chapitre 3</i>	<i>96</i>
Conclusion	99
<i>Annexes</i>	<i>103</i>

Introduction

Cette étude a pour **but** d'analyser l'offre de services à la personne dans la région Champagne-Ardenne, en réalisant un inventaire des établissements, des acteurs et des emplois du secteur. L'inventaire proposé tient compte à la fois des données statistiques publiées par les services de l'Etat, des informations collectées au moyen d'une enquête visant les opérateurs du secteur ainsi que des entretiens menés avec des services à la personne.

L'intérêt récent pour le secteur des services à la personne s'explique en grande partie par les perspectives d'évolution démographique et les mutations dans le monde du travail. L'augmentation de l'espérance de vie et, de ce fait, des besoins des personnes âgées, touche aussi bien la France que l'Union Européenne. Par ailleurs, les mutations du monde du travail amènent une grande partie de la population à exercer des activités professionnelles loin du domicile de résidence ou en horaires irréguliers, ce qui incite les individus à solliciter de manière croissante des aides dans la vie quotidienne (telles les aides ménagères et les aides aux devoirs). Depuis la fin des années 1990, le phénomène de l'aide à domicile, jusqu'alors propre à certains pays européens, dévient de plus en plus courant dans l'hexagone.

Comme nous le verrons dans les pages qui suivent, une autre mutation dans le monde du travail contribue au développement des services à la personne : la professionnalisation du secteur. Les services à la personne ont été longtemps considérés comme un domaine où les activités et les emplois étaient à temps partiel ou, encore, de type informel ou non déclaré (c'est le cas, notamment, des aides à domicile) ; or, la complexité croissante de ces activités et des métiers ainsi que l'augmentation du volume d'heures travaillées ont conduit à une rapide structuration du secteur. Nous analyserons en profondeur les différentes facettes de cette structuration - organisation du travail, concurrence, entrée de nouveaux acteurs, qualifications ... - dans le dernier chapitre consacré aux résultats de l'enquête de terrain.

La dynamique du secteur des services à la personne pose plus particulièrement **deux interrogations** : il s'agit de savoir d'une part, quelle est la réelle portée du secteur en termes de création d'activités et d'emplois et, d'autre part, quelles sont les politiques ou actions d'accompagnement nécessaires au développement du secteur.

Pour répondre à la première interrogation, nous devons identifier et analyser l'offre et la demande du secteur. Dans cette étude, nous visons à cerner plus particulièrement les caractéristiques de l'offre de services à la personne en Champagne-Ardenne (établissements, activités, emplois...). Pour comprendre la réelle portée du secteur dans la région, ce travail devrait être suivi d'une étude sur les caractéristiques de la demande de services, aussi bien à court qu'à long terme.

Plusieurs études ont été consacrées au secteur des services à la personne depuis les années 1990 ; ces études décrivent un secteur à forte croissance, susceptible de créer un grand nombre d'emplois qui connaît un important processus de professionnalisation et de structuration. L'évolution du secteur suscite un vif intérêt de la part des décideurs publics et des opérateurs, en raison principalement des possibilités des créations d'emploi associées au développement du secteur. Parmi toutes les prévisions avancées se distingue celle formulée par le Ministre de l'Emploi en 2005 et qui affirme que le secteur des services à la personne permettra de créer 2 millions d'emplois dans les prochaines années. Le débat récemment organisé par le Conseil Economique et Social et l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) autour du thème « Les services à la personne : une nouvelle économie ? » (Paris, octobre 2006) illustre encore une fois l'intérêt pour la dynamique du secteur et ses perspectives d'évolution. Or, force est de constater que la quantification de cette dynamique, sa mesure et son évaluation restent à préciser, aussi bien au niveau national qu'au niveau

strictement régional ou local. Pour combler l'absence de données et d'informations sur les services à la personne en Champagne-Ardenne, nous présentons dans cette étude un premier état des lieux relatif aux acteurs, aux activités et aux emplois du secteur.

La question inhérente à la réelle portée du secteur est accompagnée d'une deuxième interrogation : il s'agit de savoir quelles sont les politiques ou actions nécessaires à son développement. La politique actuelle visant le développement du secteur met l'accent sur la structuration de l'offre, la demande étant considérée comme présente et acquise. L'ANSP souligne ainsi que le plan élaboré « a l'avantage d'apporter une réponse à une demande forte de nos concitoyens et de contribuer à la création de nouveaux emplois et à la professionnalisation et pérennisation des emplois existants » (Circulaire ANSP 2005-1 du 28 novembre 2005). D'autres analyses contredisent cette vision du développement du secteur : pour certains, la clé du développement passerait par la solvabilisation de la demande, pour d'autres, il s'agirait plutôt d'une demande qui se créerait à partir de la consolidation de l'offre. Cette problématique n'est pas directement explorée dans cette étude mais nous considérons que les analyses et les conclusions issues du travail qui nous engage aujourd'hui devraient nous permettre d'appréhender la situation actuelle du secteur, ses problèmes, ses exigences et, de ce fait, nous donner quelques orientations en matière d'accompagnement des acteurs du secteur et d'intervention publique.

La structure de l'étude tient compte des trois aspects essentiels d'un inventaire sectoriel : le cadre réglementaire, les données publiées servant à quantifier et évaluer le secteur ainsi que les informations apportées directement par les acteurs concernés. Le cadre réglementaire et l'analyse des données contribueront à cerner le périmètre d'un secteur dont les contours ne sont pas encore définis de manière très précise. De leur côté, les informations apportées directement par les opérateurs nous offriront une photographie du secteur, tel comme il est perçu et évalué par les acteurs impliqués dans les services à la personne.

Les trois chapitres de cette étude traitent les différents aspects que nous venons d'évoquer. Le premier chapitre est ainsi consacré aux aspects juridiques et administratifs qui régulent le secteur, avec une attention particulière aux textes inhérents à la nouvelle politique gouvernementale en matière de services à la personne. Le deuxième chapitre explore les données statistiques issues des services publics - INSEE et DRTEFP, notamment - ainsi que les données issues de l'enquête sur l'« aide aux personnes à domicile » réalisée par la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales (DRASS). Le troisième et dernier chapitre apporte des informations complémentaires émanant directement des opérateurs consultés (des acteurs publics, privés et associatifs) ; ces informations concernent notamment les traits majeurs de l'activité - établissements, services proposés, emplois, financements...- et permettent de mieux cerner les caractéristiques du secteur et son poids dans l'économie régionale.

Chapitre 1

LE SECTEUR DES SERVICES A LA PERSONNE :

CADRE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF

Dans ce premier chapitre nous examinerons les principaux textes d'ordre juridique et administratif réglementant le secteur. Nous évoquerons premièrement les différentes activités comprises dans le domaine des services à la personne. L'analyse proposée considère en premier lieu trois grandes catégories d'activités en fonction des destinataires des services (aides aux personnes âgées, aides aux familles et aides dans la vie quotidienne) et en fonction de la nature des prestations (assistance, soins, entretien...). Sont examinés ensuite les différents textes relatifs aux employeurs, les activités du secteur et les formes de financement de ces services. Nous terminons cette présentation des aspects administratifs et juridiques par une analyse des compétences des pouvoirs publics et par une réflexion sur le caractère régulateur, voir innovateur, de la nouvelle politique de développement du secteur.

1.1 LES SERVICES A LA PERSONNE : ENJEUX, DEFINITIONS ET PERIMETRE DU SECTEUR

Comme prémisses à l'analyse des services à la personne il conviendrait d'éclaircir la question du périmètre du secteur, périmètre dont les contours apparaissent souvent imprécis ou définis de manière très large ce qui entrave toute évaluation rigoureuse de sa réelle portée et de ses perspectives de développement. Absent des statistiques publiques et souvent défini de manière approximative, le secteur des services à la personne a été longtemps considéré comme un conteneur à contours flous comprenant une vaste gamme d'activités : aides à domicile, aide aux enfants et aux personnes âgées, entretien de la maison...

Dans cette première partie, nous chercherons à cerner le secteur des services à la personne, ses caractéristiques et ses frontières en tenant compte de deux catégories d'éléments : d'une part, les définitions et classements proposés par les organismes publics et privés qui ont étudié le secteur et, d'autre part, les textes juridiques et administratifs régulant le fonctionnement du secteur.

a) Les enjeux du secteur

D'après les données publiées par la nouvelle Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP), le secteur « croît de 5,5% par an, soit de 70000 emplois par an » et « 1,3 millions de personnes travaillent aujourd'hui dans ce secteur d'activités » (Circulaire ANSP 2005-1 du 28 novembre 2005). Pour cet organisme, la croissance du secteur s'explique « entre autres » par les facteurs suivants :

- L'urbanisation et l'individualisation du mode de vie
- La progression du travail féminin
- Les temps de transport domicile-travail
- L'accroissement du nombre de familles mono parentales
- L'allongement de la durée de vie

L'ANSP met en particulier l'accent sur les avantages en termes économiques et sociaux associés à ces « emploi de proximité » (Circulaire ANSP 2005-1 du 28 novembre 2005) :

- Ils répondent aux besoins des citoyens
- Ils ne sont pas délocalisables
- Ils représentent un « gisement d'emplois qu'il faut promouvoir pour réabsorber le chômage »

L'importance du développement du secteur - et pour la satisfaction de la demande et pour la création d'emplois - explique l'intérêt des décideurs publics pour ces activités ainsi que les moyens employés pour soutenir la politique du gouvernement dans la matière. La Convention nationale relative au développement des services à la personne a été signée par Jean-Louis Borloo et des acteurs de référence du secteur le 22 novembre 2004. Les responsables de la politique du secteur remarquent qu'un an plus tard le « gouvernement a mis en place tous les instruments indispensables au développement d'un véritable secteur économique des services à la personne, créateur de nombreux emplois qualifiés et pérennes » (site ANSP, 2006).

a) Des services de proximité aux services à la personne

Les travaux issus des organismes publics et des centres de recherche proposent plusieurs typologies recensant l'ensemble des activités du secteur. Un regard attentif aux documents publiés dans les années 1990 révèle que le secteur qu'aujourd'hui nous désignons comme les « services à la personne » a connu - et connaît encore - d'autres dénominations ou appellations. Parmi les notions les plus connues, nous pouvons citer le concept de service de proximité qui met l'accent sur l'utilité collective des services et qui comprend les activités liées à la vie quotidienne, à l'environnement et aux loisirs ; il s'agit d'une acception plus large qui concerne à la fois l'individu et son espace d'action. La notion de service de proximité est privilégiée dans les travaux de la Commission Européenne ; cette institution distingue notamment quatre catégories distinctes de services de proximité rendus aux ménages : les services de la vie quotidienne, les services d'amélioration du cadre de vie, les services culturels et de loisirs ainsi que les services d'environnement. Une autre notion très répandue est celle des services aux particuliers, des services destinés aux individus et qui peuvent être rendus à domicile ou en dehors du domicile ; cette acception met l'accent sur l'individu et ses besoins au-delà des aides à la vie quotidienne car elle comprend également les services en matière de loisir, culture, entretien du corps (soins esthétiques, beauté, coiffure...) et des objets. Par ailleurs, les notions de services de proximité à domicile et emplois familiaux sont employées dans la loi du 29 janvier 1996, le premier texte visant la définition des contours juridiques du secteur. D'autres définitions évoquent les aides dans la vie quotidienne, définition utilisée par le Cereq (2003), ou encore, les aides aux personnes à domicile, expression employée par la Direction Régionale aux Affaires Sanitaires et Sociales (DRASS).

Dans le cadre des nouvelles politiques en matière de services à la personne, de nouvelles définitions et classements ont été proposés. L'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) évoque ainsi trois grandes catégories d'activités : aide aux personnes âgées, aide aux familles et aide dans la vie quotidienne ; par ailleurs, le Décret n° 2005-1698 distingue des prestations à domicile et des prestations réalisées partiellement en dehors du domicile et qui peuvent être financées par le Chèque-Service Universel.

Par ailleurs, l'Agence distingue trois grandes catégories d'activités en fonction du public destinataire des services : l'aide aux personnes âgées, l'aide aux familles et l'aide dans la vie quotidienne. Le choix de ces trois catégories n'est pas sans rapport avec les politiques du

développement du secteur qui prévoient d'une part, des actions pour les services destinés à un public dit fragile ou vulnérable (personnes âgées, handicapés, enfants...) et, d'autre part, des actions adressées à promouvoir les aides dans la vie quotidienne du grand public.

Les trois catégories de la classification présentent des différences en ce qui concerne la nature même de l'activité, les métiers et les qualifications requises. L'aide aux personnes âgées et l'aide aux familles constituent des domaines d'intervention qui nécessitent un agrément particulier et dont les métiers exigent des formations spécialisées. Comme nous le verrons dans la partie suivante, le cadre réglementaire en matière d'agrément et d'autorisation des services à la personne distingue deux grandes catégories d'activités en fonction du public destinataire et de la nature des services : services nécessitant un agrément simple et services nécessitant un agrément qualité.

Le rappel des diverses définitions connues a pour nous un intérêt qui dépasse le cadre plus étroitement formel ou lexical car ces changements reflètent une évolution du concept même de service et des stratégies définies par les décideurs publics.

Ce bref rappel des définitions et typologies d'activités révèle que les angles d'analyse du secteur sont multiples. Certaines analyses mettent l'accent sur la nature des services rendus (accompagnement, aide...), d'autres sur le lieu d'exercice (domicile, proximité ...). Par ailleurs, d'autres classements se réfèrent aux opérateurs et employeurs du secteur (mandataires, prestataires, particuliers...) et aux formes de financement propres à ce type de services (le Conseil Général, les caisses de retraite, les mutuelles, le bénéficiaire...). Ces éléments ou composants - activités, métier, opérateurs, financements - contribuent tous à l'identification du périmètre du secteur ; or, comment identifier avec clarté les frontières d'un secteur dont les composants font l'objet de définitions et classements multiples ? Pour parer à ces divergences et ambiguïtés, une étude sur le secteur des services à la personne exige au préalable de fixer les composantes du secteur et, de ce fait, son contenu et ses frontières. Dans ce rapport, nous avons choisi de définir le secteur à partir du cadre réglementaire qui sous-tend son fonctionnement.

b) La définition du secteur à partir des textes administratifs et juridiques

Nous évoquerons ici les différents textes juridiques et administratifs encadrant le secteur des services à la personne depuis les années 1990. La complexité croissante des textes administratifs et juridiques destinés à encadrer le fonctionnement du secteur peut être vue comme une manifestation de la structuration du secteur. Si dans les années 1990 les principaux textes liés aux services à la personne se focalisaient principalement sur les activités dans le domaine médico-social et sur la question de la prise en charge des utilisateurs, depuis l'année 2000 ces textes visent à favoriser le développement du secteur tout entier. Cette dernière phase s'accompagne de deux types de textes : d'une part, les textes précisant les activités et les catégories d'opérateurs susceptibles d'intervenir dans les services à la personne, et, d'autre part, les dispositifs et mesures incitatives destinés à stimuler et financer la demande et à promouvoir les activités, les métiers, la concurrence et, plus profondément, l'ouverture du secteur. Les décrets fixant les conditions d'utilisation du CESU et les différentes formes d'agréments (qualité et simple) constituent deux exemples emblématiques de ce nouveau cadre réglementaire destiné à favoriser le développement du secteur.

Dans les pages qui suivent nous évoquerons les principaux textes régulant les activités du secteur, les opérateurs et employeurs, les activités déployées et la répartition de compétences entre les différents niveaux des pouvoirs publics. Le tableau ci-dessous énumère les textes qui seront examinés.

Tableau 1 – Les textes de référence

<u>Le texte régulant le travail dans les structures du secteur</u> Les activités mentionnées à l'article L.129-1 du code du Travail
<u>Les textes qui accompagnent la nouvelle politique de développement des services à la personne</u> Nous évoquerons au préalable le contenu des textes qui réglementaient le secteur depuis les années 1990 (la Loi du 29 janvier 1996 et le décret d'application du 24 juin 1996) qui ont ouvert la voie à l'intervention des entreprises marchandes dans le secteur. Sont explorées ensuite les textes qui accompagnent la politique mise en œuvre en 2005, à savoir : ▪ La Loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 ▪ Le Décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005
<u>Les textes relatifs au chèque emploi-service universel (CESU)</u> Le décret n° 2005-1360 du 3 novembre 2005 et l'arrêté du 10 novembre 2005 relatif aux conditions d'habilitation des émetteurs des chèques emploi-service universel
<u>Les textes relatifs aux procédures d'agrément et autorisation</u> ▪ Agrément des associations et des entreprises : le Décret n°2005-1384 du 7 novembre 2005 et l'Art. 129-1 et 129-2 du Code du Travail ▪ Agrément qualité et agrément simple ▪ Droit d'option des services prestataires (agrément ou autorisation)
<u>Les textes qui fixent les exonérations et avantages fiscaux</u> ▪ Exonération des charges sociales Avantages fiscaux (code du travail, code général des impôts)
<u>Des textes spécifiques en fonction du type d'activité</u> Parallèlement au cadre juridique et administratif d'ordre général, il existe des textes spécifiques à certaines catégories d'activités. Nous examinerons les textes qui règlementent deux activités particulières : ▪ Les activités dans le domaine médico-social : Loi 2002-2 ▪ Les activités dans le domaine de l'insertion

L'inclusion des textes qui accompagnent la nouvelle politique de développement du secteur n'est pas sans rapport avec le but ultime de cette étude : nous chercherons à comprendre dans quelle mesure le secteur contribue au développement économique de la région. Reprendre les termes utilisés dans la sphère publique apparaît alors comme une condition nécessaire à la réalisation d'un travail qui examinera la réalité du secteur en Champagne-Ardenne (activités, emplois créés, évolution...), en tenant compte des politiques et des prévisions émanant des décideurs publics ainsi que de l'impact des politiques publiques mises en œuvre.

1.2 LES ACTIVITES

L'élaboration d'un nouveau corpus juridique en matière de services à la personne constitue une manifestation de l'intérêt que les pouvoirs publics portent à ce secteur. La loi du 29 janvier 1996 sur les services de proximité à domicile précise les différentes catégories de prestations qui rentrent dans ce secteur ; le texte distingue trois catégories : aides aux familles, aides à des publics particuliers (personnes âgées et handicapées, enfants) et prestations concernant l'environnement des individus.

Les textes récents qui accompagnent la nouvelle politique de développement des services à la personne mise en œuvre en 2005 mettent l'accent sur deux aspects différents : la nature des services effectués entièrement ou partiellement à domicile, ainsi que les destinataires

des services, personnes fragiles et non fragiles. Cette double entrée permet d'une part, de préciser les catégories de services susceptibles d'intégrer le secteur et de profiter des avantages qui y sont associés (déduction fiscale, absence de charges sociales), et d'autre part, de simplifier l'accès au secteur (en réservant les services destinés aux personnes fragiles aux seuls organismes capables de remplir les conditions exigées pour l'obtention de l'agrément qualité). Trois textes fondamentaux contribuent à définir les contours du secteur : l'article L. 129-35 du Code du Travail, la Loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 et le Décret n° 2005-1698 fixant la liste des activités nécessitant un agrément et modifiant le code du travail.

a) Les activités prévues dans les textes de 1996 et 2005

Les premiers textes de loi consacrés aux services à la personne datent du milieu des années 1990. Ces textes ouvrent la voie à l'intervention des entreprises marchandes sur un secteur qui était jusqu'alors investi principalement par les structures du secteur non-lucratif. L'intention du législateur semblait alors de faciliter l'accès à l'exercice de certaines activités destinées aux personnes mais qui n'exigeaient pas d'habilitations particulières (comme celles concernant le domaine sanitaire). La Loi du 29 janvier 1996 et le décret d'application du 24 juin 1996 définissent les activités comprises dans le secteur, dit alors, des « services de proximité à domicile » ou des « emplois familiaux ». Il s'agit notamment des prestations suivantes (Commissariat au Plan, 2005) :

- ménage, repassage, entretien du linge
- préparation de repas, y compris le temps passé aux commissions
- assistance aux personnes âgées de plus de 70 ans handicapées, ou dépendantes à l'exception des soins relevant d'actes médicaux
- livraison de repas à domicile à condition que cette prestation soit comprise dans un ensemble d'activités effectuées à domicile
- garde d'enfants, soutien scolaire
- petits travaux de jardinage
- prestations "hommes toutes mains" (petites interventions et menus travaux tels que changer une ampoule, remplacer un joint de robinet, etc.)

La Loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 constitue le texte de référence de la politique visant le développement des services à la personne. L'article 1 de cette loi fixe le contenu du chapitre IX du titre II du livre 1^{er} du code du travail. L'art. L. 129-1, définit d'abord les activités en fonction des opérateurs nécessitant un agrément et des destinataires des prestations. Le législateur évoque ainsi :

- des associations et des entreprises dont l'activité porte sur :
 - la garde des enfants
 - l'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées et aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité favorisant leur maintien à domicile
- des centres communaux et intercommunaux d'action sociale au titre de leur activité de garde d'enfants de moins de trois ans à domicile

Pour développer ces activités, les opérateurs cités doivent demander un agrément qui est « délivré au regard de critères de qualité de service » et à condition que l'opérateur « se consacre exclusivement » aux activités citées. La condition d'exclusivité connaît deux exceptions : le cas des associations intermédiaires réalisant des activités autres que l'assistance à domicile des personnes âgées ainsi que les établissements publics assurant

l'hébergement des personnes âgées. Les activités destinées à tout autre public exigent un agrément simple.

En résumé, nous pouvons distinguer deux catégories d'activités en fonction des types d'agrément et du public destinataire : services nécessitant un agrément qualité et destinés aux personnes âgées, enfants en bas âge (moins 3 ans), personnes handicapées et personnes assistées et maintenues à domicile, ainsi que services nécessitant un agrément simple et destinés à tout autre public.

b) Vers une définition plus précise des prestations du secteur : la liste des activités fixées par le Décret n° 2005-1698

La nouvelle politique gouvernementale destinée à soutenir le développement du secteur se charge aussi de définir de manière exhaustive l'ensemble d'activités concernées par l'agrément et susceptibles d'être financées par le Chèque Emploi Service Universel (CESU).

Le Décret n°2005-1698 du 29 décembre 2005 fixe la liste des activités mentionnées à l'article L129-1 du code du Travail, en distinguant deux catégories d'activités : celles effectuées exclusivement à domicile et celles qui sont partiellement réalisées en dehors du domicile.

Les activités réalisées **exclusivement à domicile** sont les suivantes :

1. garde d'enfant à domicile
2. soutien scolaire et cours à domicile
3. entretien de la maison et travaux ménagers
4. petits travaux de jardinage
5. prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains »
6. assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux
7. assistance aux personnes handicapées y compris les activités d'interprète en langue des signes
8. garde-malade à l'exclusion des soins
9. assistance informatique et internet à domicile
10. soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes
11. soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes
12. gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire
13. assistance administrative à domicile

La loi intègre aussi des activités qui sont **partiellement réalisées en dehors du domicile**, à la condition que la prestation fasse partie d'une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile. Les activités rentrant dans cette catégorie sont les suivantes :

14. préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions
15. livraison de repas à domicile
16. collecte et livraison à domicile de linge repassé
17. aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement
18. prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives
19. accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante)
20. livraison de courses à domicile

Au-delà des buts purement administratifs, ce classement a le mérite de mettre l'accent sur la complexité du secteur et des métiers exercés. Et cela n'est pas sans rapport avec la conception des activités du secteur, souvent considérées comme des activités mineures ou non qualifiées. Cette question apparaît déjà soulignée par T. Piketty (1997), qui propose une réflexion sur la conception de « petits boulots », typiquement hexagonale, avec celle plus valorisante qui caractérise les emplois dans le domaine des services dans les pays du Nord. Néanmoins, comme l'ont souligné certains de nos interlocuteurs, il existe d'autres services susceptibles de faire partie du secteur des services à la personne et qui ne sont pas mentionnés dans la liste d'activités de la Loi du 26 juillet 2005 (liste qui par ailleurs est destinée à évoluer). Bien que ces prestations constituent en substance des services à la personne, elles ne sont pas intégrées dans la liste des activités soumises à habilitation (agrément ou autorisation) et, de ce fait, elles ne peuvent pas profiter des avantages associés à ce statut (exonération de charges sociales et allègements fiscaux).

c) Textes spécifiques en fonction du type d'activité

Certains domaines d'activité sont encadrés par des textes spécifiques en raison des modalités d'exercice de la profession et de la nature particulière des prestations rendues (cas des activités médicales et de soins) ou de la finalité de structures fournissant les services (cas des structures d'insertion par l'activité économique).

Les **activités dans le domaine médico-social** sont régulaées par la Loi n° 2002-2 qui vise la rénovation de l'action sociale et médico-sociale, en modifiant le code de l'action sociale et des familles. La loi vise à promouvoir « l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets » ainsi qu'à garantir « un accès équitable sur l'ensemble du territoire ». La rénovation de l'action sociale et médico-sociale voulue par le législateur repose principalement sur « une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature ».

La loi réforme le régime de l'autorisation de création, de transformation ou d'extension des établissements et services sociaux et médico-sociaux, en prévoyant des procédures d'autorisation d'ouverture, de tarification et de contrôle pour les services prestataires d'aide et d'accompagnement à domicile pour les familles, les personnes âgées ou handicapées. La nouvelle procédure d'autorisation concerne uniquement les services prestataires et, de ce fait, exclut les autres organismes intervenants (les associations intermédiaires, les services mandataires, les services d'aide aux familles, les SSIAD autorisés dans le cadre de la loi de 1975). La réforme est mise en oeuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1 du code de l'action sociale et de familles.

Ce cadre juridique s'applique aux activités réalisées dans le domaine de l'action sociale et médico-sociale qui s'inscrivent dans les missions d'intérêt général et d'utilité sociale mentionnées à l'article L. 311-1 du code de l'action sociale et des familles (évaluation et prévention des risques sociaux et médico-sociaux, protection administrative ou judiciaire des populations vulnérables, actions éducatives, médico-éducatives, pédagogiques et de formation, actions d'intégration scolaire, actions dans le domaine de l'adaptation et la réadaptation, l'insertion et la réinsertion sociales et professionnelles, aide à la vie active...).

Nous reviendrons sur ce point dans la partie consacrée aux procédures d'agrément et d'autorisation des services rendus à la personne.

L'insertion par l'activité économique a pour but d'associer un accompagnement social et une activité économique pour permettre aux personnes en grande difficulté « d'acquérir une "remotivation" au travail et une qualification leur donnant les moyens d'accéder ultérieurement au marché du travail » (DARES, 2005)¹. Ces activités sont effectuées dans le cadre de structures spécifiques, visant l'accueil et la remise à niveau d'un public éloigné durablement du marché de l'emploi ; à côté de l'activité professionnelle, ces structures sont censées fournir un accompagnement social afin de faciliter leur insertion.

La loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions apporte un nouveau cadre juridique au secteur². Les activités déployées par les différentes structures d'insertion par l'activité économique se distinguent par leur nature et finalité³. Ainsi, les **Associations Intermédiaires (AI)**, créées en 1987, ont pour objet le prêt de main-d'œuvre à des particuliers, des associations, des collectivités locales et des entreprises ; deux conditions doivent être respectées : premièrement, les activités doivent être effectuées par des personnes sans emploi qui rencontrent des difficultés sociales et professionnelles et, deuxièmement, les AI doivent avoir un but non lucratif. Les AI bénéficient d'une exonération totale des cotisations patronales de sécurité sociale pour l'emploi de salariés et depuis janvier 1992 et elles peuvent offrir des prestations de mise à disposition de personnel dans le cadre des « emplois familiaux ».

Des limites spécifiques s'appliquent au cas des salariés mis à disposition des entreprises : la durée est limitée (une durée supérieure à seize heures est autorisée uniquement pour les personnes agréées par l'ANPE), la période maximale auprès d'un même employeur est d'un mois calendaire (avec un seul renouvellement possible), la durée totale des périodes de mise à disposition d'un même salarié auprès d'un ou plusieurs utilisateurs ne peut pas excéder 240 heures au cours des douze mois.

Les activités des salariés des **entreprises d'insertion (EI)** recouvrent le même champ d'action que les associations intermédiaires mais elles reposent sur des conditions contractuelles différentes ; les EI, créées en 1992, peuvent embaucher des personnes en grandes difficultés en contrat à durée déterminée pour une durée maximale de 24 mois, renouvelable deux fois dans la limite de cette durée. Chaque poste de travail à temps plein bénéficie d'une aide forfaitaire annuelle (8 385 €) et de l'exonération totale des cotisations patronales de sécurité sociale sur la rémunération des salariés en insertion agréés par l'ANPE, dans la limite du SMIC horaire. Elles peuvent recruter des salariés en insertion en contrat de qualification ou d'adaptation, en contrat d'apprentissage, en contrat initiative emploi ou en contrat d'orientation.

Les **entreprises de travail temporaire d'insertion (ETTI)** ont pour activité exclusive l'insertion des personnes connaissant de réelles difficultés à travers des missions d'intérim auprès d'entreprises clientes. Ces entreprises, créées en 1994 et nommées avant la loi de

¹ La synthèse du cadre juridique du domaine de l'insertion que nous proposons dans ces pages se base sur « L'insertion par l'activité économique en 2003 », DARES, février 2005, n°06.2.

² Cette loi fixe trois principes majeurs : conventionnement systématique avec toutes les structures d'insertion par l'activité économique renforçant les fonctions d'accompagnement et les aides de l'État, agrément préalable des publics par l'ANPE afin de garantir que le dispositif vise des personnes éloignées du marché du travail, ainsi que le pilotage local du dispositif par un conseil départemental de l'insertion par l'activité économique (CDIAE), chargé de la coordination des acteurs locaux et de la gestion du fonds pour l'insertion en partenariat avec le FDI (Fonds Départemental pour l'Insertion).

³ Le secteur comprend divers types de structures : entreprise d'insertion (EI), association intermédiaire (AI), entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI), chantier d'insertion, centre d'adaptation à la vie Active (CAVA), chantiers de la prévention spécialisée, régies de quartiers, groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ) et chantiers école. Ces structures peuvent être des associations ou entreprises ; la forme associative est normalement privilégiée par les AI, les régies de quartiers, les groupements d'employeurs, les CHRS et chantiers d'insertion ; le statut de SCOP est en revanche privilégié par les ETTI et les EI.

1998 entreprises d'intérim d'insertion, proposent des actions de suivi et accompagnement social et professionnel des personnes en difficulté et peuvent conclure une convention prévoyant une aide de l'État. Les ETTI reçoivent une aide au poste d'accompagnement (18 294€) et bénéficient de l'exonération totale des cotisations patronales de sécurité sociale, sur la rémunération des salariés en insertion agréés par l'ANPE, dans la limite du SMIC horaire.

Les **chantiers d'insertion**, créés par la loi du 29 juillet 1998, recouvrent des « initiatives locales multiformes » temporaires ou permanentes, mises en œuvre à l'initiative des Conseils Généraux et des communes. Le préfet peut conventionner avec des organismes réalisant exclusivement des activités d'utilité sociale ou avec des organismes aux activités mixtes, qui produisent des biens et services en vue de leur commercialisation et qui développent des activités présentant un caractère d'utilité sociale. Le cadre juridique des chantiers d'insertion repose à la fois sur les principes destinés à l'ensemble des structures d'insertion par l'activité économique et sur des principes spécifiques, comme la procédure de conventionnement (en fonction de l'utilité sociale et de la finalité commerciale des activités).

Les services à la personne constituent l'une des activités susceptibles d'être effectuées par les structures agissant dans le domaine de l'IAE. Néanmoins, l'intervention des structures d'insertion dans les services à la personne pose quelques interrogations. Certains opérateurs du secteur soulignent que le secteur des services à la personne ne doit pas être considéré comme le champ privilégié pour la réinsertion professionnelle car les services à la personne constituent un secteur qui nécessite des compétences professionnelles spécifiques qui ne sont pas toujours présentes parmi le public participant aux programmes d'insertion ; d'autres responsables du secteur remarquent qu'un public éloigné durablement du marché de l'emploi ne peut pas s'engager dans l'immédiat dans une relation de confiance nécessaire à la réalisation de prestations qui concernent directement l'individu, sa famille et son domicile. Conjuguer la satisfaction de la demande et les objectifs d'utilité sociale serait sans doute le choix optimal pour la collectivité, mais des efforts considérables en matière de formation et de professionnalisation devraient être mis en œuvre pour atteindre cet objectif.

1.3 AGREMENT ET AUTORISATION

Comme nous le verrons dans les paragraphes suivants, les activités mentionnées à l'article L. 129.1 du code de travail peuvent relever de différents types d'agrément selon deux types de critères : la nature des services et le public destinataire de ces services. Parallèlement, il existe une procédure d'autorisation qui concerne certaines catégories précises d'activités et qui, dans quelques cas particuliers, peut valoir l'agrément.

a) Les activités relevant d'agrément

L'agrément des associations et des entreprises est fixé par les Articles L. 129-1 et L. 129-2 du Code du Travail. Les dispositions inhérentes à la procédure d'agrément étaient en vigueur avant la loi du 26 juillet 2005 et elles concernaient précédemment les activités effectuées dans le cadre des « emplois familiaux » ; deux agréments distincts étaient prévus en fonction des destinataires des prestations : population fragilisée (petits enfants, personnes âgées) et non fragilisée.

Dans sa version actuelle, l'article L. 129-1 alinéa 1^{er} du code du Travail déclare obligatoire l'agrément qualité pour les services concernant les enfants de moins de 3 ans, l'assistance aux personnes âgées (plus de 60 ans), aux personnes handicapées et aux « autres personnes » qui ont besoin d'une aide personnelle permettant leur maintien à domicile. Ainsi, comme le souligne la Direction générale de l'action sociale (Circulaire n°DGAS/2C/2006/27 du 19 janvier 2006), la « distinction entre les activités de services

relevant de l'agrément simple et celles qui relèvent de l'agrément qualité tient à un double critère associant le public et la nature des activités ». Nous pouvons alors distinguer deux catégories d'agrément : simple et qualité.

L'agrément simple concerne les services destinés à tous les publics. L'agrément simple est facultatif et il ouvre des droits à des avantages fiscaux et sociaux (exonération des charges, crédit d'impôt, taux TVA à 5,5%). Les activités concernées par cet agrément sont les suivantes :

- entretien de la maison et travaux ménagers
- petits travaux de jardinage
- prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains »
- préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions
- livraison de repas à domicile
- collecte et livraison à domicile de linge repassé
- livraison de courses à domicile
- assistance informatique et internet à domicile
- soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes
- soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes
- gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire
- garde d'enfant de plus de trois ans
- soutien scolaire

Nous pouvons alors voir que cet agrément concerne des activités réalisées exclusivement à domicile et des activités réalisées partiellement à domicile, selon la distinction opérée par l'article L.129.1 du code de travail.

Une autre distinction est faite en fonction du public destinataire ; ainsi, deux activités relèvent de l'agrément simple si elles sont destinées à un public non fragile :

- cours à domicile
- assistance administrative à domicile

L'agrément qualité est nécessaire pour les services destinés aux personnes âgées, aux enfants en bas âge (moins 3 ans), aux personnes handicapées et aux personnes assistées et maintenues à domicile. L'agrément qualité est délivré par le Préfet pour une durée de 5 ans. Les activités concernées par l'agrément qualité sont les suivantes :

- garde d'enfants de moins de trois ans
- assistance aux personnes âgées de soixante ans et plus dès lors qu'elles ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile
- assistance aux personnes handicapées
- assistance aux « autres personnes » dès lors qu'elles ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile ; ces « autres personnes » sont :
 - les personnes qui rencontrent une difficulté temporaire ou permanente de nature à mettre en péril l'autonomie et l'équilibre de la famille et son maintien dans l'environnement social ; ces activités rentrent dans le champ des « d'aide aux familles »
 - les personnes qui sont momentanément ou durablement atteintes de pathologies chroniques invalidantes ou présentant une affection les

empêchant d'accomplir les actes ordinaires de la vie quotidienne ; il s'agit d'une activité dite d'assistance aux personnes dépendantes.

Ces activités d'assistance destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées et aux « autres personnes » comprennent :

- ❑ l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilisation et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, garde-malade, soutien des activités intellectuelles, sensorielles et motrices, transport...)
- ❑ l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle (accompagnement dans les activités domestiques, de loisirs, et de la vie sociale, soutien des relations sociales, assistance administrative...) à domicile ou à partir du domicile

Les activités d'assistance aux personnes handicapées peuvent inclure également les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété.

L'Arrêté du 24 novembre 2005 fixe le cahier des charges pour délivrer l'agrément qualité prévu au premier alinéa de l'article L.129-1 du code du travail.

En prévoyant des conditions spécifiques pour l'obtention de l'agrément qualité, le législateur a voulu encadrer strictement les « interventions effectuées auprès d'un public vulnérable en raison de son âge, de son état de santé ou de son handicap, et à son domicile », des services très particuliers dans lesquels les « intervenants établissent une relation de confiance et de dialogue avec le bénéficiaire et son entourage familial et social, ils respectent l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leur choix de vie, leur espace privé et leurs biens et la confidentialité des informations reçues ».

Le choix du législateur révèle aussi la nature particulièrement complexe des interventions destinées au public dit « vulnérable ». Nous constatons ainsi que les textes de référence traitent différemment les activités relevant des agréments simple et qualité : les premières sont citées de manière explicite tandis que les deuxièmes sont mentionnées à la lumière des destinataires de la prestation. Le texte inhérent aux types d'agrément (la Circulaire n°DGAS/2C/2006/27 du 19 janvier 2006) énonce explicitement quelles sont parmi les 20 activités mentionnées à l'article L.129-1 celles qui nécessitent un agrément simple : 11 activités y sont citées sans condition tandis que 2 activités sont comprises sous condition (garde d'enfants s'il s'agit d'enfants de plus de trois ans, assistance administrative à domicile s'il agit de personnes non fragiles). La deuxième activité mentionnée à l'article L.129-1 (« soutien scolaire et cours à domicile ») est scindée en deux parties distinctes : l'activité de soutien scolaire est comprise sans condition dans la liste des activités soumise à l'agrément simple tandis que les cours à domicile relèvent de cet agrément seulement s'ils sont destinés aux personnes non fragiles.

Pour les activités relevant de l'agrément qualité, l'accent est mis principalement sur le destinataire des services. Le législateur cite deux des activités mentionnées à l'article L.129-1 du code du travail : l'assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile (à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux) et l'assistance aux personnes handicapées (y compris les activités d'interprète en langue des signes et autres activités assimilées citées uniquement dans la circulaire de la DGAS) ; par ailleurs, une activité est citée sous condition d'âge (garde d'enfant de moins de trois ans).

Il existe six autres activités parmi celles mentionnées à l'article L.129-1 du code du travail qui ne sont pas directement citées dans le texte concernant l'agrément mais qui sont implicitement comprises parmi les activités relevant de l'agrément qualité :

- prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives
- accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante)
- aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement
- les cours à domicile si les destinataires est une personne fragile
- l'assistance administrative à domicile si le destinataire est une personne fragile

Les deux dernières activités se déduisent du paragraphe concernant l'agrément simple qui prévoit que ce type d'agrément est nécessaire dans le cas des cours à domicile et l'assistance administrative si le destinataire est une personne non fragile.

Une exception est prévue pour les activités soumises à prescription médicale (l'article L.129-1 du code du travail comprend la garde des malades à l'exclusion des soins). La Circulaire n°DGAS/2C/2006/27 du 19 janvier 2006 établie que les actes de soins réalisés sur prescription médicale ne relèvent pas de l'agrément ; tel est le cas des services des soins infirmiers à domicile (SSIAD), des services polyvalents d'aide et de soins à domicile, des services d'éducation spéciale et de soutien à domicile (SESSAD), des services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH) et des services d'accompagnement à la vie sociale (SAVS).

Par ailleurs, le Décret n° 2005-1384 du 7 novembre 2005 relatif à l'agrément des associations et des entreprises de services à la personne modifie les articles L. 129-1 à L. 129-5 du code du travail. Les précisions suivantes sont apportées :

- l'agrément est délivré par le préfet de département du lieu d'implantation du siège social de l'association ou de l'entreprise, après avis du Président du Conseil Général sur la capacité des ces structures à assurer une prestation de qualité et sur l'affectation de moyens humains, matériels et financiers proportionnés à cette exigence
- l'agrément est délivré pour une durée de cinq ans
- la demande de renouvellement doit être déposée au plus tard trois mois avant le terme de la période d'agrément ; dans le cas de certification de l'organisme agréé, l'agrément est renouvelé tacitement
- l'organisme agréé doit produire annuellement un bilan qualitatif et quantitatif de son activité

b) Les activités relevant de la procédure d'autorisation et le droit d'option

A côté des procédures d'agrément prévues par le code de travail, il existe une procédure d'**autorisation** prévue par le code de l'action sociale et des familles et appliquée aux organismes prestataires privés (associations ou entreprises) et publics. La procédure d'autorisation concerne les établissements et services sociaux et médico-sociaux qui exercent des missions d'intérêt général et d'utilité sociale mentionnées à l'article L.311-1 du code de l'action sociale et des familles.

Dans le cadre de ces missions, ces organismes sont autorisés à effectuer les activités suivantes (article L.311-1 du code de l'action sociale et des familles) :

- évaluation et prévention des risques sociaux et médico-sociaux, information, investigation, conseil, orientation, formation, médiation et réparation

- protection administrative ou judiciaire de l'enfance et de la famille, de la jeunesse, des personnes handicapées, des personnes âgées ou en difficulté
- actions éducatives, médico-éducatives, médicales, thérapeutiques, pédagogiques et de formation adaptées aux besoins de la personne, à son niveau de développement, à ses potentialités, à l'évolution de son état ainsi qu'à son âge
- actions d'intégration scolaire, d'adaptation, de réadaptation, d'insertion, de réinsertion sociales et professionnelles, d'aide à la vie active, d'information et de conseil sur les aides techniques ainsi que d'aide au travail
- actions d'assistance dans les divers actes de la vie, de soutien, de soins et d'accompagnement, y compris à titre palliatif
- actions contribuant au développement social et culturel, et à l'insertion par l'activité économique

L'autorisation octroyée par le Président du Conseil Général peut dans certains cas mener à l'agrément. L'article L. 312-1 fixe que l'autorisation obtenue par les services prestataires qui organisent l'aide et l'accompagnement à domicile (6° et 7° du I de l'article L.312-1) vaut agrément lorsque les associations et les entreprises remplissent la condition d'activité exclusive prévue à l'article L.129-1 du code du travail.

La loi prévoit également un **droit d'option** pour les prestataires qui demandent l'agrément qualité ; les prestataires concernés ont un droit d'option entre le régime d'autorisation et celui de l'agrément. L'ordonnance 2005-1477 du 1^{er} décembre 2005 fixe les procédures d'admission à l'aide sociale et aux établissements et services sociaux et médico-sociaux.

L'article 313-1-1 (inséré par Ordonnance n° 2005-1477 du 1 décembre 2005 art. 4) établit que les services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 1°, 6° et 7° du I de l'article L. 312-1 peuvent être soumis :

- soit à la procédure d'autorisation
- soit à la procédure d'agrément (à condition qu'ils remplissent la condition d'activité exclusive prévue par l'article L. 129-1 du code du travail)

Par ailleurs, il est établi que l'autorisation obtenue pour les services d'aide et d'accompagnement cités vaut agrément si la condition d'activité exclusive est satisfaite. La simplification apportée par l'article 4 de l'ordonnance a ainsi permis de résoudre le problème de la superposition des procédures inhérentes à l'autorisation et l'agrément.

La Circulaire n°DGAS/2C/2006/27 du 19 janvier 2006 « explicite les informations nécessaires à la mise en œuvre de ce droit d'option » et fournit des précisions en ce qui concerne les champs d'intervention de l'agrément (prévu par le code du travail) et de l'autorisation (selon le code d'action sociale et des familles) et sur l'articulation entre ces procédures.

La circulaire prévoit que certains domaines d'activité relevant du régime de l'agrément ou de celui de l'autorisation ; il s'agit des services suivants :

- services prestataires d'aide et d'accompagnement à domicile destinés aux personnes âgées et handicapées (6° et 7° de l'article L. 312-1), s'ils sont gérés par des associations ou entreprises qui répondent à la condition d'exclusivité
- services prestataires d'aide et d'accompagnement à domicile destinés aux familles (1° de l'article L. 312-1), dans le cadre des prestations de l'aide sociale à l'enfance ; comme dans le cas précédent, il faut que les services soient gérés par des associations ou entreprises de manière exclusive

La circulaire précise également les domaines d'activité qui relèvent exclusivement du régime de l'autorisation, à savoir :

- services prestataires d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés au 1°, 6° et 7° de l'article L. 312-1 (visant respectivement les familles, les personnes âgées et les personnes handicapées) si :
 - ils sont gérés par des CCAS, des CIAS ou des collectivités territoriales
 - ils ne répondent pas à la condition d'activité exclusive
- services prestataires d'actes de soins réalisés sur prescription médicale : les services des soins infirmiers à domicile (SSIAD), les services polyvalents d'aide et de soins à domicile, les services d'éducation spéciale et de soutien à domicile (SESSAD), les services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH) et les services d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)

Par ailleurs, trois domaines d'activités relèvent exclusivement du régime de l'agrément qualité :

- les services d'aide et d'accompagnement à domicile fournis par des mandataires ou en intérim
- les services prestataires d'aide et d'accompagnement à domicile auprès des familles, fournis pour le compte d'un organisme chargé des régimes de la sécurité sociale
- les services de garde à domicile des enfants de moins de 3 ans, fournis en tant que mandataires, intérim ou prestataire

Des dispositions spécifiques sont prévues pour les CCAS et CIAS. Ces organismes ne sont soumis à aucune procédure particulière pour les activités de garde d'enfant de plus de 3 ans ainsi que pour les services de portage de repas ou d'aide ménagère aux personnes âgées ou handicapées (si le portage ou l'aide ménagère ne comporte pas l'aide et accompagnement aux actes essentiels ou dans la vie sociale et relationnelle). En revanche, l'autorisation est requise pour les services prestataires d'aide aux familles dans le cadre de l'ASE et d'aide et d'accompagnement aux personnes âgées ou handicapées.

1.4 LES ACTEURS DU SECTEUR : ORGANISMES INTERVENANTS, PRESTATAIRES ET INSTITUTIONS

Les services à la personne constituent une vraie filière composée par une pluralité d'acteurs, publics et privés, qui suivent toute la prestation à partir de sa prescription jusqu'au paiement ou remboursement des prestataires.

En ce qui concerne strictement la prestation, la loi distingue notamment deux modes d'exercice de l'activité : le « mode mandataire » et le « mode prestataire » ; dans le premier cas, le mandataire assure la liaison entre le particulier-demandeur et le salarié, tandis que dans le deuxième cas, le prestataire réalisant l'activité dépend directement du demandeur-usager. L'intervenant direct est entouré d'autres acteurs placés en aval ou en amont de l'exercice de l'activité : le prescripteur de la prestation, les organismes chargés du financement de la prestation et du remboursement des prestataires, les émetteurs des titres de paiement utilisés dans ce domaine ou, encore, les structures chargées de la formation des intervenants.

a) Les intervenant et les modes d'exercice de l'activité

L'art. L. 129 alinéa 2 prévoit différentes modalités d'exercice des activités prévues dans le domaine des services à la personne, à savoir :

- placement auprès de personnes physiques employeurs (avec la réalisation pour le compte de ces derniers des formalités administratives et des déclarations sociales et fiscales)
- embauche des travailleurs pour les mettre à disposition des personnes physiques
- prestation de services aux personnes physiques

Les deux premières catégories - les modes « mandataire » et « prestataire » - concernent les associations et les entreprises tandis que la troisième catégorie évoque le cas du particulier-employeur.

Les **mandataires** sont des associations ou des entreprises qui prennent en charge le placement du personnel chez le demandeur de services. Le mandataire n'emploie pas le personnel réalisant la prestation et, en l'absence de lien de subordination avec le mandataire, la responsabilité de l'employé revient directement au demandeur-usager.

Dans le « mode mandataire », l'association ou entreprise place des travailleurs auprès d'un particulier-employeur qui conserve une responsabilité pleine et entière d'employeur (comme dans la modalité d'emploi direct ou de gré à gré) ; l'entreprise mandataire peut accomplir, pour le compte du particulier-employeur, les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi de salariés (ce qui justifie la perception d'une contribution pour les frais de gestion).

Les **prestataires** sont des associations ou entreprises qui rendent les prestations. Dans le « mode prestataire », l'entreprise fournit et facture une prestation au bénéficiaire du service tandis que l'intervenant qui effectue le service est salarié du prestataire. Le prestataire doit obtenir l'agrément (simple ou qualité selon les cas) lorsque les prestations constituent des services à la personne au sens de la loi 2005 et que les usagers souhaitent bénéficier des avantages fiscaux prévus dans ce domaine.

Les **plateformes** mettent en relation des clients et des prestataires. Elles ont deux types de fonctions : d'une part, l'écoute et le conseil aux demandeurs de services et, d'autre part, l'évaluation de la qualité des prestataires et des services rendus. Dans cette catégorie d'acteurs rentrent les nouvelles enseignes qui se mettent en place depuis la fin de l'année 2005 (Sérénia, A+, Fourmi verte...).

Le secteur des services à la personne comprend en outre un ensemble d'acteurs qui suivent toute la prestation, du moment de sa prescription jusqu'au remboursement des services rendus. Parmi ces acteurs, nous remarquons notamment : les prescripteurs, les financeurs et les émetteurs des titres de paiement.

Les **prescripteurs de services** sont des organismes qui mènent une politique sociale à l'égard de leur administrés, tels la CRAM, les caisses de retraite, les conseils généraux, les maires, les tuteurs ou curateurs, la famille proche (hors domicile), les médecins et infirmières. Dans le cadre de leurs politiques sociales, ils fournissent des prestations (exemple, les mairies qui interviennent par le biais des CCAS) ou les confient à des prestataires extérieurs (comme la CRAM ou les caisses de retraite) ; ils peuvent être à la fois prestataires et financeurs (comme les CCAS).

Les principaux **financeurs** du secteur sont la CRAM, les caisses de retraite, les conseils généraux ou le bénéficiaire directement ou à travers sa mutuelle. La question des financeurs du secteur et, plus particulièrement, de la répartition des financements entre les différentes sources sera analysée dans le cadre de l'enquête de terrain auprès des opérateurs du secteur.

Les **émetteurs des titres de paiement** sont chargés d'introduire sur le marché des titres destinés à rémunérer les services et qui permettent au demandeur d'obtenir une réduction d'impôt. Les émetteurs se chargent également de la promotion et de la vente de ces instruments ainsi que du remboursement des prestataires. Ils assurent également la vente des titres aux entreprises et aux comités d'entreprise. Nous verrons dans les pages suivantes les aspects juridiques et administratifs propres au nouveau chèque emploi-service universel (CESU) qui succède aux dispositifs précédents comme le chèque logis service, le ticket emploi-domicile, le ticket social et le chèque domicile.

b) Emplois et métiers

Nous analyserons premièrement les différentes catégories de travailleurs et professionnels chargés de fournir les prestations, avec les formations requises pour chaque travail. Nous évoquerons en particulier les catégories de métiers propres au secteur ainsi que les rôles et les compétences qu'ils recouvrent dans la prestation du service.

L'ANSP met en avant le potentiel du secteur en matière de création d'emplois et la nécessité de promouvoir les métiers dans les services à la personne. Ainsi, « [a]vec 65 000 emplois créés au premier semestre 2006 et un taux de croissance de l'ordre de 8%, les métiers du secteur des services à la personne se développent rapidement et figurent parmi les métiers "en tension" identifiés par l'ANPE, manquant de main d'œuvre » (site ANSP, 2006). Dans le cadre de la convention signée le 31 août 2006, l'ANPE et l'Agence nationale des services à la personne s'engagent à faciliter les recrutements dans ce secteur ; ces deux structures élaborent une liste des métiers concernés ainsi que des fiches d'identification (fiches qui utilisent la nomenclature des métiers ROME, utilisée par les organismes chargés d'appliquer les politiques en matière d'emploi). Les métiers concernés sont les suivants ⁴:

- agents administratifs
- aide-soignant
- assistant de direction
- auteur écrivain
- chargé de l'accompagnement et de la médiation familiale
- conducteur de transport de particulier
- conducteur livreur
- cuisinier
- employé polyvalent de restauration
- gardien de locaux
- infirmier de soins généraux
- intervenant auprès d'adultes
- intervenant auprès d'enfants
- intervenant de bien-être et développement personnel
- intervenant ménager de maison
- professionnel de l'entretien des espaces verts
- professionnel du toilettage des animaux
- responsable de structure sociale, de santé ou pénitentiaire
- technicien de maintenance en informatique et bureautique

La question de la création d'emploi apparaît étroitement liée à celle de la professionnalisation des intervenants. La professionnalisation rentre dans les champs de compétences d'un grand nombre d'acteurs institutionnels : l'Etat (DDTEFP, DDASS, DDJS, Rectorat, etc.), les élus, le

⁴ Les citations évoquées et la liste des métiers sont publiées sur le site web de l'ANSP (www.servicesalapersonne.gouv.fr)

service public de l'emploi (ANPE, AFPA, ASSEDIC), les organismes de formation agréés par l'AFPA, la FEPEM, la DGAS, les dirigeants locaux des réseaux d'entreprises de services à la personne et des réseaux associatifs, les partenaires sociaux (organisations syndicales de salariés et représentants locaux de la FESP, de la FEPEM et de l'USB) et les représentants locaux des OPCA (site ANSP, 2006).

L'ANSP s'investi dans ce domaine et joue « un rôle d'impulsion et d'animation », tout en soulignant que « [d]ans cette démarche, l'Agence appuie, accompagne mais ne se substitue pas au jeu normal des acteurs et au dialogue social institutionnel » (site ANSP, 2006). Ce thème crucial pour le développement du secteur constitue l'objet de travail d'une série de rencontres régionales avec les acteurs du secteur (organismes publics, associations, entreprises). La réflexion menée par ces acteurs se structure autour de quatre thèmes principaux :

- la définition des métiers : les services à la personne traitent de sujets différents : accompagnement de personnes vulnérables, entretien de la maison, assistance informatique, etc. Il est indispensable de définir précisément chaque métier et les qualifications requises pour les exercer.
- les problématiques de la formation, y compris la VAE
- les conditions d'exercice des métiers et les conditions de travail
- les conventions collectives

Les conclusions de ces réflexions collectives seront présentées à l'occasion des Assises nationales de la professionnalisation » qui auront lieu à Paris le 13 décembre 2006.

c) Répartition des compétences au niveau institutionnel : les acteurs historiques et les nouveaux acteurs

Au niveau institutionnel, nous distinguons des acteurs historiques - Les Directions Départementales et Direction régionale du Travail et de la Formation Professionnelle (DRTEFP et DDTEFP), Conseil Régional – et de nouveaux acteurs, comme l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP).

Les DDTEFP sont compétentes en matière d'agrément et autorisation ; elles vérifient le respect du cahier de charges prévu pour l'octroi des différents types d'habilitation. Elles sont également chargées de relayer les grandes lignes de la politique nationale sur les services à la personne auprès des acteurs du secteur. La **DRTEFP** concentre et diffuse l'information sur le nombre d'agréments, d'opérateurs mandataires et prestataires et d'heures de travail dans chacun des structures agréées.

Le **Conseil Régional** se voit directement concerné par le développement du secteur des services à la personne car il compte parmi ses compétences la formation professionnelle ; dans un secteur où le développement et la consolidation des structures existantes dépendent largement de la professionnalisation des salariés, nous croyons que le Conseil Régional est appelé à jouer un rôle majeur non seulement en raison de sa place de financeur mais aussi en tant que responsable de l'évaluation des besoins de la région en matière de formation.

L'Article L129-16 (inséré par Loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 art. 1 Journal Officiel du 27 juillet 2005) crée l'ANSP, un établissement public national à caractère administratif chargé de promouvoir le développement des activités de services à la personne. L'agence a six missions fondamentales (Circulaire ANSP 2005-1 du 28 novembre 2005) :

1. favoriser l'émergence des nouveaux services à la personne
2. favoriser la promotion et la qualité des services rendus aux personnes
3. assurer un rôle d'observatoire statistique de l'évolution des services et des emplois dans le secteur
4. donner une impulsion à la négociation collective
5. assurer le développement du chèque emploi service universel
6. assurer l'information sur les règles applicables au secteur des services à la personne

L'ANSP a désigné des délégués territoriaux au niveau local. Les délégués territoriaux représentent l'agence dans le département et mettent « en œuvre au plan local les priorités d'action » de l'agence (Circulaire ANSP 2005-1 du 28 novembre 2005). Leurs principales missions sont :

- la coordination interministérielle au plan local
- la délivrance de l'agrément et le suivi des structures agréées
- le développement de l'offre de services
- les relations avec l'agence

La circulaire citée établit également que dans le cadre de ses missions le délégué territorial dispose des moyens suivants :

- les DLA qui soutiennent le développement associatif
- les conventions promotion de l'emploi mises en œuvre par les DDTEFP pour soutenir des projets en matière de création, de promotion, d'accompagnement ou de développement des services à la personne
- les dispositifs EDEN de soutien aux demandeurs d'emploi et titulaires de minima sociaux créateurs d'entreprise
- le montage de projet grâce au Fonds de Développement de l'Insertion et à l'implication des acteurs de l'insertion par l'activité économique (EI, ETTI, AI, chantiers d'insertion)

La circulaire prête une attention particulière aux Contrats d'avenir qui prévoient l'accompagnement des bénéficiaires des contrats grâce à un projet professionnel personnalisé. Des accords pour favoriser le recrutement dans le cadre de ce type de contrats ont été signés avec les grands réseaux associatifs, tels l'Union Nationale des Associations de Soins et Services à Domicile (UNASSAD), l'Association du Service à la Personne (ADMR), le réseau d'associations d'aide à domicile (ADESSA), la Fédération Nationale de Familles Rurales, la Fédération Nationale d'Aide et d'Intervention à Domicile et l'Union Nationale des Associations coordinatrices de Soins et de Santé.

L'utilisation des contrats d'avenir dans le cadre du développement des services à la personne a lieu sous l'autorité des Préfets, les DDTEFP et les délégués territoriaux, accompagnés dans chaque département par les responsables du Conseil Général, du Conseil Régional et du service public de l'emploi.

Pour terminer cette partie consacrée aux acteurs institutionnels, nous mentionnons l'activité réalisée par le DLA au niveau départemental ; ce dispositif, chargé d'accompagner le développement des structures associations, se voit attribuer un rôle de mobilisateur et facilitateur des initiatives mises en œuvre par les associations intéressées à développer des services à la personne. L'action des DLA pour l'année 2007 devraient se focaliser sur deux aspects principaux : l'insertion par l'activité économique et les services à la personne.

1.5 LES INSTRUMENTS POUR DEVELOPPER LE SECTEUR

La nécessité de donner une réponse à la demande de services à la personne et la conviction qu'il existe un « gisement d'emplois » encore latent, conduit les décideurs publics à proposer une série de mesures incitatives destinées à accélérer le « passage à l'acte » des demandeurs et à faire se rencontrer l'offre et la demande. Nous évoquerons ainsi les exonérations des charges sociales, les avantages fiscaux et les titres de paiement destinés à rémunérer les prestations du secteur. Nous évoquerons, en outre, un dispositif issu du droit privé qui vise également la promotion du secteur : la certification de la qualité des services, procédure censée augmenter la confiance du consommateur et favoriser l'utilisation de ces services.

a) Les mesures incitatives : exonérations et avantages fiscaux

Les aides financières du comité d'entreprise et de l'entreprise en faveur des salariés n'ont pas le caractère de rémunération au sens du code de la sécurité sociale et du code du travail et pour l'application de la législation du travail, lorsque ces aides sont destinées à favoriser l'accès aux services des salariés et à financer les activités entrant dans le champ des services à la personne.

Une première catégorie de mesures incitatives est représentée par les **exonérations des charges sociales**. L'article L. 241-10 du code de la sécurité sociale est modifié par la Loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 qui introduit un III bis prévoyant que les rémunérations des salariés qui effectuent les activités fixées à l'article L. 129-1 du code du travail pour le compte des associations ou des entreprises agréées, sont exonérées « des cotisations patronales d'assurances sociales, d'accidents du travail et d'allocations familiales, dans la limite, lorsqu'elles ne sont pas éligibles à une autre exonération mentionnée ». Il est également établi que le « bénéfice de cette exonération n'est pas cumulable avec celui d'une autre exonération totale ou partielle de cotisations patronales ou l'application de taux ou d'assiettes ». Ces dispositions sont également applicables aux cotisations dues sur les rémunérations des salariés affiliés au régime de protection sociale agricole.

Les **avantages fiscaux** associés aux activités dans le domaine des services à la personne sont définis dans le code de travail et le code général des impôts. Les prestations de services fournies par des entreprises agréées en application de l'article L. 129-1 du code du travail sont soumises au taux réduit de la TVA (5,5%) depuis le 1^{er} janvier 2000. La loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 a modifié les conditions d'exercice des activités de services à la personne et a étendu la liste des activités éligibles. Ces dernières sont fixées par le décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005. Les deux modes d'exercice des activités prévus - mandataire et prestataire - sont susceptibles de bénéficier du taux réduit de TVA.

D'autres avantages fiscaux profitent au demandeur d'un service fourni par une association ou entreprise agréée. Ces avantages sont :

- une déduction fiscale pour l'« emploi à domicile » : 50 % du montant des factures payées au prestataire dans la limite de 12 000 €/an + 1 500 € par enfant à charge, avec un maximum de 2 enfants et 20 000 € pour une personne handicapée
- la TVA à 5,5 % (prolongée jusqu'en 2010)
- la possibilité de rémunérer les services avec le Chèque Emploi Service Universel

Comme nous le verrons dans le paragraphe suivant, les titres de paiement (comme l'ex-titre Emploi-Service et le Chèque Emploi Service Universel) grâce aux déductions fiscales consenties, sont censés contribuer au développement du secteur.

b) Les titres de paiement : le Chèque Emploi Service-Universel

Le nouveau Chèque emploi-service universel (CESU) succède à d'autres dispositifs similaires, tels le chèque logis service, le ticket emploi-domicile, le ticket social et le chèque domicile. Au-delà des différents cadres réglementaires, ces dispositifs cherchent à simplifier l'utilisation des services et le paiement des prestataires et, plus profondément, à favoriser le développement du secteur.

Le titre emploi service constitue « un moyen de paiement créé dans le prolongement de la loi du 29 janvier 1996 » et vise à « développer les services de proximité et l'emploi à domicile ». L'objectif poursuivi par le législateur est de « développer la création d'emplois à domicile et de contribuer par le biais des Titres emploi service à la solvabilisation d'une demande en partie latente, non opérationnelle et non active »⁵. Ce titre se distingue du Chèque emploi service car il sert à payer une prestation objet d'une facture émise par une association ou entreprise agréée au titre des emplois à domicile et son fonctionnement peut être assimilé à celui du ticket restaurant (le Chèque emploi service, en revanche, est un instrument destiné à faciliter le paiement d'un salarié à domicile)⁶. Ils peuvent rémunérer les prestations de services rendus par des organismes agréés (selon la liste publiée dans la circulaire ministérielle du 8 août 1996).

Le nouveau Chèque emploi service universel (CESU) est présenté par les décideurs politiques comme un levier de développement des activités dans le domaine des services à la personne. Plusieurs arguments sont avancés pour expliquer les motifs pour lesquels le chèque devrait faciliter le développement du secteur ; parmi ces arguments, plus ou moins explicites, nous soulignons les suivants :

- le double caractère du dispositif : il s'agit à la fois d'un titre de paiement et d'une déclaration de cotisations sociales (Art. L. 129-8).
- le coût final de la prestation : il suppose à la fois une exonération des charges sociales et la possibilité de déduire son coût des impôts sur le revenu

La Loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 spécifie les caractéristiques majeures de cet instrument et notamment, les **activités** et les **personnes** susceptibles d'être **rémunérées** par ce biais. L'art. L. 129-5 définit le chèque emploi-service universel comme un « chèque régi par les dispositions du chapitre 1^{er} du titre III du livre I^{er} du code monétaire et financier ou un titre spécial de paiement permettant à un particulier » :

- de rémunérer et déclarer les salariés occupant des emplois dans les activités citées. Dans ce cas et selon les dispositions de l'art. 129-6.
- de rémunérer et déclarer des assistants maternels agréés (art. L.421-1 du code de l'action sociale et des familles)
- d'acquitter tout ou partie des prestations fournies par les organismes agréés ou d'autres organismes et personnes cités dans le code de la santé publique et le code de l'action sociale et des familles

⁵ « Le secteur des services à la personne – Guide marketing » (2000), publication du Syndicat d'Entreprises des Services à la Personne (SESP), p. 65.

⁶ Comme le nouveau Chèque emploi service universel, ces titres ne sont pas soumis aux cotisations sociales dans la limite de 12 000 € par an et salarié et le montant doit réintégrer assiette IR du bénéficiaire.

Dans les deux premiers cas, l'utilisation du chèque ne peut se faire qu'avec l'accord du salarié, après l'avoir informé sur les conditions de fonctionnement du dispositif. Un contrat de travail établi par écrit est exigé dans le cas des emplois dont la durée de travail excède huit heures par semaine ou quatre semaines consécutives dans l'année.

Pour garantir que les CESU servent à rémunérer exclusivement les services à la personne, le législateur a précisé que le chèque ne peut pas être utilisé « pour la rémunération directe ou le paiement de prestations réalisées par des salariés qui consacrent tout ou une partie de leur temps de travail à une activité contribuant à l'exercice de la profession de leur employeur ou de l'acheteur des prestations, et pour le compte de celui-ci » (Art. L. 129-6).

La définition des émetteurs des chèques renvoie aux dispositions du code monétaire et financier. Les chèques en tant que titre de paiement sont émis uniquement par les établissements de crédit et par les institutions ou services habilités dans ce domaine. Les opérateurs appartenant à ces catégories peuvent passer une convention avec l'Etat pour effectuer l'encaissement des chèques. En tant que titre de paiement, il peut être émis par les organismes et établissements spécialisés ou par les établissements habilités et qui assurent les remboursements aux personnes physiques et morales précédemment évoquées dans l'article L. 129-5 (salariés, prestataires). Ces opérateurs se chargent du remboursement des chèques emploi-service universel.

L'Arrêté du 10 novembre 2005 fixe les conditions d'application des articles L. 129-7, D. 129-7 et D. 129-8 du code du travail et d'habilitation des émetteurs de chèques emploi-service universel ayant la nature d'un titre spécial de paiement. Parmi les points saillants de cet arrêté, nous soulignons les suivants :

- les émetteurs habilités peuvent émettre des chèques emploi-service universel préfinancés sous une forme dématérialisée sur la base du cahier des charges précité
- l'habilitation comporte :
 - l'émission des chèques emploi-service universel préfinancés, commandés par les personnes physiques ou morales mentionnées,
 - le remboursement des chèques emploi-service universel, soit aux salariés occupant des emplois entrant dans le champ des services mentionnés à l'article L. 129-1 du code du travail ou aux assistantes et assistants maternels agréés en application de l'article L. 421-1 du code de l'action sociale et des familles, soit aux organismes et personnes concernés par l'agrément
- l'habilitation est valable au niveau national
- l'habilitation est délivrée par l'ANSP après instruction par ses services et avis de la Commission nationale du chèque emploi-service universel préfinancé

Le CESU préfinancé (ex-chèque domicile) peut être préfinancé en tout ou en partie par une personne physique ou morale qui peut l'utiliser pour rémunérer des services ou pour faire bénéficier les salariés, agents ayants droits, retraités, administrés, sociétaires ou adhérents. Comme les titres précédemment émis, il peut être acheté par une collectivité, une entreprise ou un comité d'entreprise auprès des émetteurs ; la principale différence réside néanmoins dans la possibilité de préfinancer ces titres de paiement.

Le CESU bancaire a une double fonction : il permet de rémunérer un salarié à domicile et, en même temps, de déclarer le salarié auprès de l'URSSAF; pour répondre à ces deux fonctions distinctes, le chéquier contient les chèques destinés aux salariés et une partie consacrée à la déclaration de cotisations pour l'URSSAF. Le chéquier peut être acheté auprès des organismes conventionnés avec l'Etat.

c) Les nouveaux acteurs : les enseignes nationales

Les Enseignes constituent un acteur relativement récent du secteur. Pour l'ANSP (site ANSP, 2006), la consolidation de l'offre en matière de services à la personne « passe par la constitution d'enseignes nationales dont la fonction est triple » :

- structurer l'offre
- développer la professionnalisation
- garantir des prestations de qualité

Il s'agit, pour les responsables du secteur d'un « outil de distribution des services » car elles créent un répertoire des producteurs de services censés respecter des critères précis de qualité et chargés de distribuer leurs services sous un nom de marque. Les enseignes jouent un rôle clé dans la politique visant le développement du secteur car, pour les décideurs publics, les avantages associés à ces plate-formes sont multiples : elles favoriseraient le contact entre l'offre et la demande, la diffusion de l'information aux utilisateurs, la qualité et l'homogénéisation des services et la simplification de la prestation grâce à leur facturation unique. Les enseignes nationales déjà actives sont constituées par les partenaires suivants :

- France Domicile : Mutualité française, UNA, Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale
- Personia : ADMR, Crédit Mutuel, AG2R
- Fourmi Verte : Familles Rurales, Groupama, Mutualité Sociale Agricole
- La Maison du Particulier Employeur : FEPEM, IRCEM Prévoyance, Institut FEPEM de la Formation
- A + : Acadomia, Shiva, ADHAP Services, Domaliance, Maisoning, O2, To do today Particuliers, Viadom
- A Domicile Services : A Domicile Fédération nationale, FFBA, DomPlus
- Séréna : Groupe Caisse d'Épargne, MAIF, MACIF, MGEN
- Accor Services - Bien-Etre Assistance : Accor Services, Europ Assistance
- Genius-La Poste
- Domiserve : AXA Assistance, DEXIA Crédit Local
- Sodexho
- CNP Services à la personne

Il existe d'autres projets d'enseignes nationales en cours d'étude (Crédit Agricole et LCL, MAAF, MMA et Azur-GMF...).

Comme nous le verrons dans la partie consacrée aux résultats de l'enquête de terrain (chapitre 3), les avis des acteurs du secteur en Champagne-Ardenne à l'égard de ces nouvelles enseignes sont fort divergents.

d) La certification de la qualité

Nous terminons cette partie consacrée aux aspects réglementaires par un rappel des procédures complémentaires de certification de qualité ; ces procédures, non contraignantes et qui sortent du cadre strictement juridique et administratif, constituent une garantie de la qualité des services et participent à la professionnalisation du secteur.

Les procédures d'agrément et autorisation servent à assurer la collectivité du respect des conditions d'exercice des activités prévues par la réglementation en vigueur ; ces habilitations constituent alors une garantie de qualité des services et des structures intervenant dans la prestation.

Parallèlement aux procédures prévues par la loi, il existe d'autres dispositifs visant la certification de la qualité des services et des structures. Nous distinguons trois procédures de certification : Qualicert, AFFNOR et ISO. La certification Qualicert est un dispositif agréé par l'Etat qui repose sur le respect d'un référentiel assurance-qualité ; ce dispositif certifie la qualité en matière de services à la personne depuis 1999. Par ailleurs, il existe depuis septembre 2000 une norme AFNOR concernant les services d'aide à domicile. Des dispositifs similaires sont prévus dans les normes ISO.

Pour les structures du secteur, associations et entreprises, il s'agit d'un instrument de vente et d'incitation de la demande. Comme l'ont souligné certains acteurs institutionnels rencontrés lors de la phase de réalisation de l'étude de terrain, la question de la confiance a un rôle clé dans le développement du secteur car ces services concernent directement l'individu, son domicile et son cadre d'action quotidien ; tous les instruments permettant de consolider ce lien de confiance, tel la certification de qualité, devraient alors être mis en oeuvre.

Tableau 2 - Synthèse des typologies et classifications citées

Les services de proximité rendus aux ménages (classification de la Commission Européenne)	▪ services de la vie quotidienne ▪ services d'amélioration du cadre de vie ▪ services culturels et de loisirs ▪ services d'environnement.
Les services de proximité à domicile (Loi du 29 janvier 1996 et Décret d'application du 24 juin 1996)	▪ ménage, repassage, entretien du linge ▪ préparation de repas, y compris le temps passé aux commissions ▪ assistance aux personnes âgées de plus de 70 ans handicapées, ou dépendantes à l'exception des soins relevant d'actes médicaux ▪ livraison de repas à domicile à condition que cette prestation soit comprise dans un ensemble d'activités effectuées à domicile ▪ garde d'enfants, soutien scolaire ▪ petits travaux de jardinage ▪ prestations « hommes toutes mains » (petites interventions et menus travaux tels que changer une ampoule, remplacer un joint de robinet, etc.)
Les services à la personne (Loi n° 2005-841 du 26 Juillet 2005 et Décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005)	▪ En fonction des destinataires : aide aux personnes âgées, aide aux familles et aide dans la vie quotidienne ▪ En fonction de la nature des activités : a) des activités réalisées à domicile : - garde d'enfant à domicile - soutien scolaire et cours à domicile - entretien de la maison et travaux ménagers - petits travaux de jardinage - prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » - assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux - assistance aux personnes handicapées y compris les activités d'interprète en langue des signes - garde malade à l'exclusion des soins - assistance informatique et internet à domicile - soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes - soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes - gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire - assistance administrative à domicile b) des activités partiellement réalisées en dehors du domicile, à la condition que la prestation fasse partie d'une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile : - préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions - livraison de repas à domicile - collecte et livraison à domicile de linge repassé - aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement - prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives - accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante) - livraison de courses à domicile
Les agréments (Articles 129-1 et 129-2 du Code du Travail)	Les procédures nécessaires à l'exercice des activités dépendent à la fois de la nature des activités et des destinataires : ▪ services nécessitant un agrément qualité et destinés aux personnes âgées, personnes handicapées et enfants de moins de 3 ans ▪ services nécessitant un agrément simple et destinés à tout autre public
Les métiers (ANSP, 2006)	▪ agents administratifs, assistant de direction, auteur écrivain ▪ aide-soignant, infirmier de soins généraux ▪ chargé de l'accompagnement et de la médiation familiale ▪ conducteur de transport de particulier, conducteur livreur ▪ cuisinier, employé polyvalent de restauration ▪ gardien de locaux ▪ intervenant auprès d'adultes, intervenant auprès d'enfants, intervenant de bien-être et développement personnel, intervenant ménager de maison ▪ professionnel de l'entretien des espaces verts ▪ professionnel du toilettage des animaux ▪ responsable de structure sociale, de santé ou pénitentiaire ▪ technicien de maintenance en informatique et bureautique

Synthèse - Chapitre 1

Nous avons examiné dans cette première partie l'ensemble des textes encadrant le secteur des services à la personne. La succession de textes publiés depuis le milieu des années 1990 n'est pas sans rapport avec la dynamique du secteur et le rôle des services dans la société contemporaine.

Les premiers textes dans ce domaine visent à réglementer l'exercice des professions et des métiers qui s'effectuent en relation directe avec les individus, les familles ou qui concernent le domicile des bénéficiaires. Il s'agit alors de codifier l'accès à certaines activités qui touchent à la sphère privée des individus et, en même temps, de fournir aux bénéficiaires une garantie en matière de qualité des intervenants et de surveillance effectuée par les pouvoirs publics.

Au milieu des années 1996, le législateur apporte une modification majeure au cadre juridique réglementant le secteur : la possibilité pour les entreprises d'intervenir dans un domaine jusqu'alors réservé aux acteurs des secteurs public et privé non-lucratif. L'ouverture du secteur consentie par la loi et, parallèlement, l'accroissement de la demande d'aides de la part des individus et des familles ont impulsé une nouvelle dynamique. Au cours de cette dernière décennie, cette dynamique a montré une progression continue et relativement rapide.

Les années 2004 et 2005 constituent un vrai tournant pour le secteur, en raison notamment des politiques gouvernementales destinées à favoriser le développement des services à la personne. La loi de 2005 et les décrets d'application la concernant reflètent les points principaux de cette politique. Car à la différence de la loi de 1996 sur les services à domicile, la loi actuelle vise à la fois l'encadrement du secteur et son développement.

En ce qui concerne l'encadrement, le législateur – comme les décideurs publics – élargit le champ des activités considérées comme des services à la personne. La définition précise des activités dans ce domaine (mentionnées à l'art. L 129-1 du Code du Travail) a contribué à définir les frontières du secteur et a mettre en évidence la diversité et la richesse de ces services.

Or, le législateur ne se limite pas à énumérer les activités et à réguler son exercice car à travers les textes nous pouvons déceler une volonté manifeste de participer au développement du secteur ; deux aspects de la nouvelle réglementation viennent soutenir cette conviction : les procédures d'agrément et les formes de financement prévues.

Deux procédures distinctes d'agrément sont définies : l'agrément qualité et l'agrément simple. L'agrément qualité, comme l'ancienne procédure d'agrément, a pour objectif le contrôle de l'exercice des activités (compétences du personnel intervenant, conditions d'intervention...) visant une population fragile : personnes âgées, handicapées et enfants en bas âge.

La procédure pour obtenir l'agrément qualité, comme l'ancienne procédure d'agrément et l'autorisation des activités dans le domaine sanitaire et social, constitue une garantie pour le bénéficiaire, garantie sur la qualité des structures et du personnel intervenant, mais aussi une garantie en ce qui concerne la responsabilité des pouvoirs publics et le rôle de surveillance qui leur est propre.

Le fait nouveau est représenté par la nouvelle procédure d'agrément simple. Cette procédure donne la possibilité à un grand nombre d'opérateurs – y compris les petites structures et les professionnels indépendants – d'intervenir auprès des particuliers pour offrir une vaste gamme de services qui pourraient être qualifiés de « services de confort ». L'accès simple – mais non sans contraintes – devrait permettre à un plus grand nombre d'opérateurs de s'investir dans un secteur jusqu'alors considéré comme très spécifique et nécessitant des procédures et réquisits d'habilitation fort complexes. La simplification préconisée par les décideurs publics et matérialisée par la loi n'est pas dépourvue de critiques et jugements plus ou moins favorables. Pour certains acteurs traditionnels du secteur, la nouvelle procédure d'agrément simple n'est qu'une expression de la déréglementation du secteur mise en œuvre depuis quelques années ; le risque, selon ces acteurs, est que le souhait de développer le secteur et de créer des emplois aboutisse finalement à une diminution des contrôles en matière de structures intervenantes et de qualité des prestations.

La volonté du législateur d'aller au-delà de la seule réglementation du secteur, pour contribuer aussi à son développement, se reflète dans un autre domaine : la question des financements des services à la personne. La loi prévoit des avantages en termes d'exonération des charges sociales et de déduction fiscale des dépenses pour les services à la personne. Cette orientation de la loi remet l'individu au centre du développement du secteur car elle privilégie la satisfaction de la demande et les bénéficiaires ou utilisateurs finals des services. L'Etat consacre ainsi moins de ressources au financement des structures intervenantes et plus de ressources pour le financement direct des prestations ; car à travers la diminution des entrées fiscales (comme conséquence des exonérations des charges et de la déduction de 50% des dépenses en services à la personne), l'Etat remet dans les mains du contribuable une grande partie des décisions inhérentes à la quantité et la qualité des activités qui doivent être financées. Pour les acteurs traditionnels du secteur et pour les nouveaux entrants, ce point constitue l'un des aspects fondamentaux de la nouvelle politique en matière de services à la personne et un trait saillant de l'évolution actuelle du secteur. Nous reviendrons sur ce point dans la partie consacrée à l'enquête de terrain.

Le cadre réglementaire analysé dans ce chapitre ainsi que les données statistiques présentées dans le chapitre suivant nous fourniront un premier panorama du secteur, ses acteurs, les activités réalisées et les emplois créés.

Chapitre 2

LE SECTEUR DES SERVICES A LA PERSONNE EN CHAMPAGNE-ARDENNE : DONNEES QUANTITATIVES

Le secteur des « services à la personne », tel qu'il est défini dans les textes juridiques et administratifs évoqués dans le chapitre précédent, n'apparaît pas recensé dans les statistiques élaborées par les organismes publics⁷. Plusieurs arguments peuvent expliquer cette absence : il s'agit d'un secteur en structuration et dont les contours ne sont pas définis de manière précise, les services à la personne se définissent en fonction des destinataires et non de la nature de l'activité ou, encore, les activités du secteur sont effectuées par des structures réalisant des activités multiples et qui apparaissent recensées dans les fichiers publics sous une catégorie d'activité plus large susceptible d'englober l'ensemble des services fournis.

Les difficultés rencontrées pour cerner le secteur du point de vue statistique et, plus largement, quantitatif, peuvent s'expliquer par le double caractère des services à la personne : il s'agit de services qui se définissent à la fois en fonction de la nature des activités et des destinataires. Cette spécificité des services à la personne les rend difficilement compatibles avec les classements classiques fondés exclusivement sur la nature des activités de production, comme les Nomenclatures des Activités Françaises (NAF), élaborées par l'Institut National des Statistiques et Etudes Economiques (INSEE). Nous verrons qu'il existe d'autres catégories de données qui tiennent compte de cette double entrée, nature des activités et destinataire des services ; c'est le cas notamment des statistiques élaborées par le Ministère de la Santé ; néanmoins, ces données ne permettent pas de décrire entièrement la réalité du secteur car elles concernent uniquement les acteurs publics et privés non-lucratifs.

Dans ce deuxième chapitre nous chercherons à examiner les aspects quantitatifs de l'offre de services à la personne et, de ce fait, à décrire la portée du secteur en Champagne-Ardenne. Compte tenu des limites manifestées par les différentes bases de données disponibles, nous ferons appel à divers sources de données et d'information issues des organismes publics (notamment, l'INSEE, l'Unedic et le Ministère de la Santé). En revanche, nous ne pouvons pas intégrer dans cette étude les données qui seront publiées par le nouveau service statistique mis en place par l'ANSP en décembre 2006.

2.1 LES DONNEES ELABOREES PAR L'INSEE

a) Les établissements

La dernière étude exhaustive réalisée par l'INSEE sur le secteur que nous appelons aujourd'hui des services à la personne remonte à l'année 1996. Il s'agit d'un travail basé sur une enquête spécifique, l'Enquête Services de proximité, réalisée en juin 1996. Cette enquête concernait 23,5 millions de ménages pour la partie consacrée à l'aide domestique

⁷ Lors de la journée organisée par le Crédit Coopératif autour du thème des services à la personne (Paris, 29 novembre 2006), le président de l'ANSP, M. Bruno ARBOUET, a explicitement souligné que le secteur des services à la personne « statistiquement, n'existe pas ».

courante, 4,9 millions de ménages pour l'aide aux enfants de moins de 11 ans, et 2,2 millions de ménages pour l'aide aux personnes âgées ou dépendantes.

Le tableau 3 présente les principaux résultats issus de cette enquête, des résultats qui concernent l'ensemble du territoire national⁸.

Tableau 3 – Principaux résultats de l'Enquête Services de Proximité, INSEE, 1996

Indicateur	Résultats
Répartition de l'offre de services de proximité (le document cité prend comme indicateur de l'offre le nombre d'emplois dans chaque service, calculés à partir des heures travaillées en équivalent temps-plein)	Services domestiques courants : 36% Enfants de moins de 11 ans : 33 % Personnes âgées ou dépendantes : 31%
Ménages signalant un service de proximité, payant ou non	Services domestiques courants : 21% Enfants de moins de 11 ans : 43 % Personnes âgées ou dépendantes : 55%
Ménages signalant un service de proximité payant	Services domestiques courants : 8% Enfants de moins de 11 ans : 27 % Personnes âgées ou dépendantes : 40%
Répartition des dépenses annuelles des ménages	Services domestiques courantes : 45% Enfants de moins de 11 ans : 36 % Personnes âgées ou dépendantes : 19%

Cette enquête révèle deux traits caractéristiques du secteur des services de proximité dans les années 1990 :

- une partie significative des services est effectuée de manière informelle : si l'on regard les écarts entres les services payants et ceux qui ne sont pas rémunérés, nous constatons que seulement 8 % des ménages payent les services domestiques tandis que 13 % signalent des services domestiques non payants ; des écarts moins sensibles concernent l'aide aux enfants de moins de 11 ans (27% payants et 16% non payants) et l'aide aux personnes âgées ou dépendantes (40% payants et 15% non payants)
- une partie importante de la demande potentielle n'est pas satisfaite : 4 millions de ménages souhaitent avoir une aide à la vie quotidienne, dont plus de la moitié déclarent avoir besoin d'aide aux activités domestiques courantes, 19% de services d'amélioration du cadre de vie (comme le jardinage) et 9% de services d'aide à la garde ou l'accompagnement des enfants ; pour l'auteur du document publié par l'INSEE, divers motifs expliquent la part de demande insatisfaite : la contrainte financière (66% des ménages dit « ne pas avoir de budget à y consacrer ») et des facteurs culturels (« 18% des ménages considèrent cela comme un luxe, 18% ont du mal à trouver quelqu'un qui leur convienne, 12% sont gênés d'employer quelqu'un »)

Les données de cette enquête apportent alors des informations importantes sur le potentiel d'un secteur jusqu'alors méconnu et sur la rémunération de services réalisés en grande partie de manière informelle ; les questions concernant les attentes des ménages et leurs besoins en matière de services de proximité visaient plus particulièrement à tracer un cadre général de la demande du secteur, des emplois susceptibles d'être créés et des métiers en développement⁹.

⁸ Cette synthèse a été réalisée à partir des données et des informations contenues dans le document « Les services de proximité de la vie quotidienne », Anne Flipo, INSEE Première N°491, octobre 1996.

⁹ Pour une analyse des possibilités offertes par le secteur des services de proximité dans les années 1990, nous vous renvoyons au document « Le développement des services de proximité », publié par le Conseil Economique et Social en janvier 1996.

En absence d'une enquête et de données récentes en matière de service à la personne, nous pouvons essayer de mesurer et d'évaluer le secteur à partir des données plus générales relatives aux activités économiques des établissements français. Plus précisément, nous utiliserons les données issues du Système Informatique pour le Répertoire des Entreprises et des Etablissements (répertoire SIRENE) et dans la Nomenclature des Activités Françaises (NAF) ; ces données nous permettront de décrire les traits majeurs du secteur en Champagne-Ardenne.

Comme nous l'avons dit dans l'introduction, il n'existe pas une catégorie « service à la personne » dans les catégories d'activités recensées dans la NAF. Si nous prenons le niveau le plus détaillé de cette nomenclature, la NAF 700, nous observons qu'il existe un code aide à domicile (code 85.3J) et un code autres services personnels (code 96.0N). Or, force est de constater que ces catégories ne comprennent pas la totalité des services à la personne analysés dans le premier chapitre de l'étude. Si nous cherchons, par exemple, à rapprocher les 20 activités mentionnées à l'article L129-1 du code du Travail des 700 catégories d'activités de la NAF, nous observons qu'il n'y a pas une correspondance directe entre les deux classements. Cependant, il est possible de trouver des codes NAF incluant les activités mentionnées dans la loi ; ainsi, les « petits travaux de jardinages » pourraient être inclus dans la catégorie « Réalisation et entretien de plantations ornementales » (code 01.4B), l'« entretien de la maison et travaux ménagers » dans la catégorie « aide à domicile » (code 85.3J) et les activités de « soutien scolaire et cours à domicile » dans la catégorie « Autres enseignements » (80.4D). L'absence de correspondance directe entre les deux classements s'explique, comme nous l'avons déjà souligné, par la finalité même de ces classements :

- les catégories NAF recensent les activités productives et elles se construisent à partir du code APE figurant sur les déclarations administratives et fiscales des établissements opérant sur le territoire national
- le Code de Travail régit les activités réalisées totalement ou partiellement à domicile, destinées à toute personne physique ou à certaines catégories de personnes (personnes âgées, handicapées, enfants...) et qui font l'objet de procédures spécifiques d'habilitation

Nonobstant ces limites, nous considérons que les données élaborées par l'INSEE sont riches d'enseignements sur l'évolution des services à la personne au niveau régional. Ces données permettent, par exemple, d'observer l'évolution en termes d'emploi et de création d'établissements, de comparer l'évolution de certaines catégories de services et celles des activités productives restantes de la région ou encore, d'analyser l'évolution de quelques activités qui ne sont pas actuellement réalisées par les associations et entreprises du secteur mais qui peuvent être développées par ces structures.

Nous proposons dans les pages suivantes une analyse basée sur 40 catégories d'activités choisies parmi les 700 activités de la NAF 700, c'est à dire, le niveau le plus détaillé de cette nomenclature destinée à recenser l'ensemble des activités économiques effectuées en France. Il s'agit alors d'évaluer le poids et l'évolution de 40 activités ou codes de la NAF 700 susceptibles d'intégrer le secteur des services à la personne. Certaines activités s'inscrivent directement dans le champ d'action des structures de services à la personne (aide à domicile, soins hors d'un cadre réglementé...), d'autres relèvent du secteur si elles sont effectuées à domicile ou font partie d'un ensemble de services rendus à domicile et, finalement, il existe 25 autres activités susceptibles d'intéresser les structures du secteur. Le tableau ci-dessous présente les 40 activités sélectionnées, démembrées en trois catégories distinctes.

Tableau 4 – Les services à la personne et les catégories d'activités comprises dans la NAF 700

Catégories d'activités rentrant dans le champ des services à la personne	Code NAF	Libellé
Catégorie I 8 activités peuvent être considérées des services à la personne au sens strict	80.4D	Autres enseignements
	85.1G	Activités des auxiliaires médicaux
	85.1H	Soins hors d'un cadre réglementé
	85.3J	Aide à domicile
	85.3K	Autres formes d'action sociale
	91.3E	Organisations associatives n.c.a.
	93.0N	Autres services personnels
	95.0Z	Activités des ménages en tant qu'employeur de personnel domestique
Catégorie II 7 activités rentrent dans ce secteur lorsqu'elles font partie d'un ensemble de services rendus à domicile	85.3A	Accueil des enfants handicapés
	85.3B	Accueil des enfants en difficulté
	85.3C	Accueil des adultes handicapés
	85.3D	Accueil des personnes âgées
	85.3E	Autres hébergements sociaux
	85.3G	Crèches et garderies d'enfants
	85.3H	Aide par le travail, ateliers protégés
Catégorie III 25 activités peuvent être réalisées par des entreprises du secteur	01.4B	Réalisation et entretien de plantations ornementales
	45.3H	Autres travaux d'installation
	52.7C	Réparation de matériel électronique grand public
	52.7D	Réparation d'appareils électroménagers
	52.7H	Réparation d'articles personnels et domestiques n.c.a.
	55.2F	Hébergement collectif non touristique
	55.5D	Traiteurs, organisation de réceptions
	60.2G	Autres transports routiers de voyageurs
	60.2L	Transports routiers de marchandises de proximité
	60.2N	Déménagement
	63.4A	Messagerie, fret express
	74.7Z	Activités de nettoyage
	80.4C	Formation des adultes et formation continue
	85.1C	Pratique médicale
	85.1E	Pratique dentaire
	85.1J	Ambulances
	91.3A	Organisations religieuses
	91.3C	Organisations politiques
	92.6C	Autres activités sportives
	92.7C	Autres activités récréatives
	93.0B	Blanchisserie - teinturerie de détail
	93.0D	Coiffure
	93.0E	Soins de beauté
	93.0K	Activités thermales et de thalassothérapie
	93.0L	Autres soins corporels

Certes, les catégories sélectionnées ne permettent pas d'identifier avec précision le secteur des services à la personne en Champagne-Ardenne. Mesurer la portée du secteur uniquement à travers ces données constituerait un exercice dont le caractère approximatif mettrait en cause la validité de l'analyse. Toutefois, nous considérons que l'analyse de l'évolution de ces données (en termes de chiffre d'affaires et de création de postes de travail, notamment) nous permettra de mieux comprendre l'évolution du secteur des services en général et des activités susceptibles faire partie des services à la personne. Le but poursuivi est celui de fournir une première vue d'ensemble sur le secteur pour analyser ensuite des informations plus ciblées¹⁰.

¹⁰ Afin de faciliter la lecture de ce rapport, nous présentons dans le corpus principal de ce travail des données synthétiques et des graphiques ; les tableaux détaillés sont inclus dans l'Annexe I.

Le répertoire SIRENE recensant l'ensemble des établissements et des entreprises (ou unités juridiques indépendantes) nous apporte un premier panorama sur les structures agissant dans le secteur des services à la personne¹¹. Le tableau 5 montre le nombre d'établissements (c'est-à-dire, des structures opérant dans le territoire, qu'elles soient juridiquement autonomes ou non) du secteur des services à la personne (catégories I, II et III) et des autres catégories de services. Le secteur des services à la personne est compris ici au sens large, c'est à dire que le secteur intègre l'ensemble des établissements réalisant les 40 catégories d'activités. Pour une lecture détaillée du nombre d'établissements travaillant dans chaque catégorie nous vous renvoyons au tableau I intégré en annexe.

Tableau 5 - Nombre d'établissements actifs (40 catégories d'activités de la NAF700)

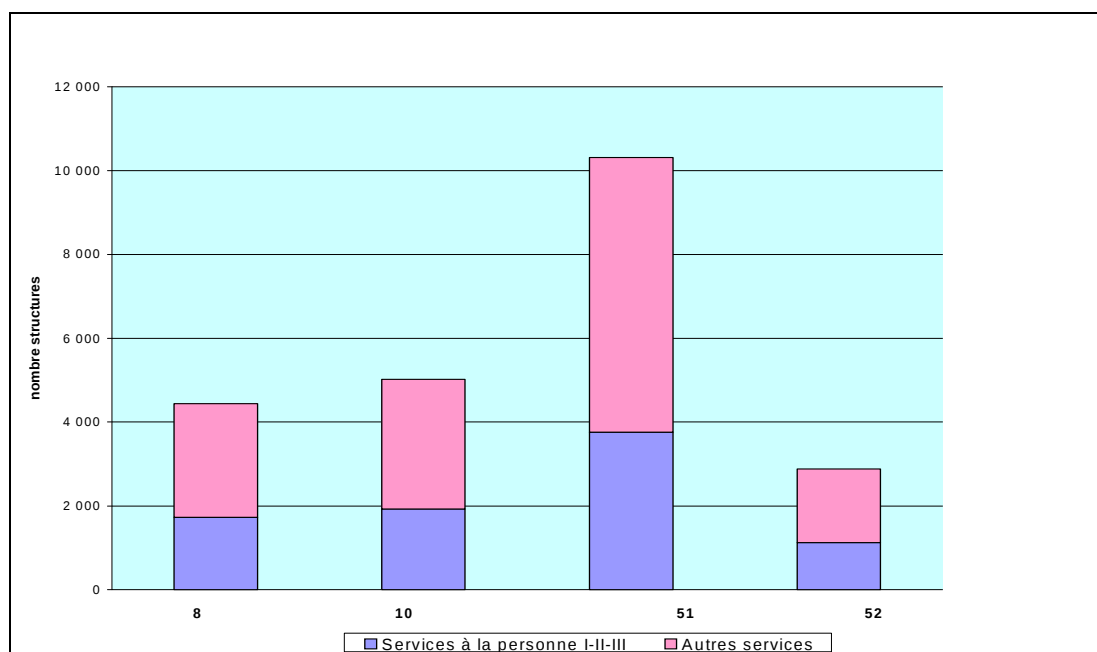
Nombre d'établissements	Département			
	08	10	51	52
dans le domaine des services à la personne (catégories NAF I)	538	546	1091	332
rentrant dans le domaine des services à la personne si services font partie d'ensemble de services rendus à domicile (catégories NAFII)	3	11	18	2
Réalisant des activités susceptibles de rentrer dans le domaine des services (catégories NAF III)	1184	1364	2649	791
Sous-total	1 725	1 921	3 758	1 125
dans d'autres domaines des services (autres catégories NAF)	2 714	3 100	6 551	1 758
Nombre total d'établissements du secteur des services NAF 700	4439	5 021	10309	2883

Source de données : fichier Sirene, 2004.

Le graphique 1 représente le nombre d'établissements du secteur des services à la personne au sens large (la base de chaque histogramme) et des autres catégories de services.

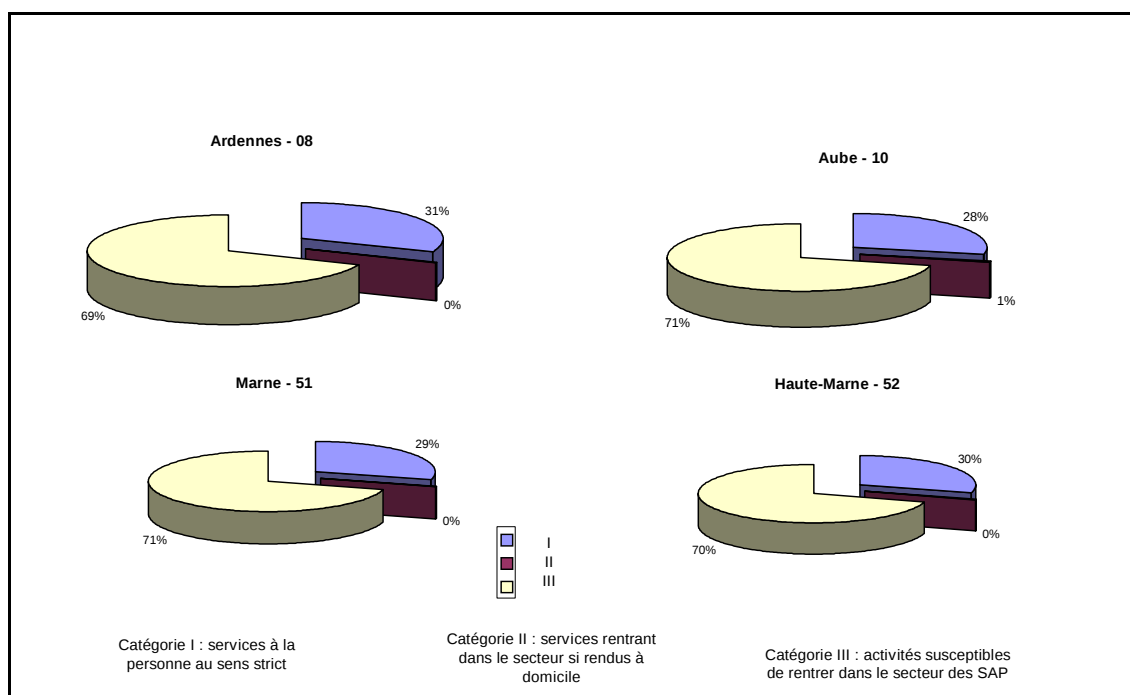
¹¹ Nous précisons que le terme *établissement* est utilisé dans les statistiques officielles pour désigner une unité économique, qu'elle soit juridiquement autonome ou dépendante ; ainsi, par exemple, si une entreprise basée à Reims possède trois structures distinctes d'intervention, cela est considéré du point de vue statistique comme trois établissements séparés. Cette utilisation du terme *établissement* se différencie alors de celle plus couramment employée dans le secteur sanitaire et qui désigne les unités juridiquement autonomes (tandis que la dénomination *services* désigne les unités dépendantes de l'unité principale).

Graphique 1– Le secteur des services et les services à la personne : nombre d'établissements



L'interprétation de ces informations doit tenir compte des limites des sources statistiques en matière de services à la personne ; nous avons proposé dans les pages précédentes trois catégories d'activités qui, à des degrés différents, rentrent dans le secteur des services à la personne. Le graphique 2 met en évidence le poids relatif de chaque catégorie ou groupe d'activités sélectionnées parmi les codes de la NAF 700.

Graphique 2 - Les établissements du secteur des services à la personne : poids relatif des établissements spécialisés dans les activités des catégories I, II et III



Nous observons que la catégorie I, c'est-à-dire les activités qui constituent le cœur du secteur des services à la personne (aide à domicile, services personnels...) représentent autour d'un tiers du nombre total d'établissement ; ce taux ne varie pas substantiellement entre les différents départements.

Nous remarquons en outre le faible poids relatif des structures concernées par les activités de la catégorie II, c'est-à-dire des activités qui peuvent faire partie du secteur si elles comprennent également des services de soins ou maintien à domicile (comme les structures d'accueil). Une première interprétation de ce résultat est que les données disponibles tiennent compte du nombre de structures et non de nombre de salariés ou heures travaillées ; les structures d'accueil sont en général des structures de taille moyenne et, par conséquent, le nombre de structures est relativement réduit mais le nombre de salarié significatif (à la différence des établissements spécialisés dans les activités de la catégorie I, qui sont en grande partie des microstructures, voire des professions libérales ; ils seraient donc surreprésentés dans cette base).

Si nous regardons attentivement les données relatives aux établissements exerçant dans les domaines d'activité sélectionnés, nous constatons qu'une partie très significative des établissements se spécialise dans les services sanitaires. Cela rejoint les informations recueillies sur le terrain, notamment au niveau des organismes compétents en matière de travail et d'emploi, qui affirment que les nouveaux entrants dans le secteur sont majoritairement des organismes visant les activités dans le domaine sanitaire. Ces organismes représentent au niveau régional, autour de 80% de l'ensemble des établissements du secteur des services à la personne. En outre, ces données mettent en évidence le rôle prépondérant joué par les activités sanitaires dans l'économie régionale : les établissements spécialisés dans les activités sanitaires représentent en moyenne 9% des établissements du secteur des services, c'est-à-dire de la totalité des services rendus aux entreprises et aux particuliers.

Le tableau suivant met en évidence le poids du sanitaire dans l'ensemble des activités des services à la personne au sens strict (catégorie NAF I).

Tableau 6 – Le poids des établissements du domaine sanitaire

	Département			
	08	10	51	52
Nombre d'établissements dans le domaine des services à la personne (catégories NAF I)	538	546	1091	332
dont spécialisés dans les activités du domaine sanitaire	451	433	851	274
Part des établissements du domaine sanitaire sur les établissements des services à la personne (catégorie I)	83,83%	79,30%	78,00%	82,53%
Part des établissements du domaine sanitaire sur les établissements des services du département	10,16%	8,62%	8,25%	9,50%

Source de données : fichier Sirene, 2004

Une variable complémentaire qui doit être analysée afin de permettre une interprétation correcte des données que nous venons de présenter, est la taille des établissements. Car toute personne physique ou morale intervenant dans la production de biens et services est comprise dans le répertoire SIRENE et dans les statistiques concernant le nombre d'établissements. Il est ainsi nécessaire de tenir compte de la taille des établissements, afin d'identifier la part de ces structures qui sont formées par une personne ou un nombre réduit de salariés.

Le tableau ci-dessous classe les établissements du secteur des services à la personne (Cf. tableau 5) en fonction de leur taille. Cinq groupes distincts sont définis : établissements ayant 0 employés (c'est notamment le cas des professions libérales ou entreprises unipersonnelles), 1 à 9 salariés, 10 à 49 salariés, 50 à 249 salariés et 250 ou plus salariés.

Tableau 7 – Taille des établissements selon les catégories de services

Dép.	Catégories des établissements selon les services rendus	Taille des établissements (en nombre de salariés)			
		établissements ayant 0 salariés	établissements ayant 1 à 9 salariés	établissements ayant 10 ou plus salariés	total
08	Catégorie I	88%	12%	0%	100
	Catégorie I, II et III	62%	36%	2%	100
	Secteur services	59%	36%	5%	100
10	Catégorie I	94%	6%	0%	100
	Catégorie I, II et III	59%	37%	4%	100
	Secteur services	55%	38%	7%	100
51	Catégorie I	93%	7%	0%	100
	Catégorie I, II et III	63%	33%	4%	100
	Secteur services	59%	33%	8%	100
52	Catégorie I	90%	10%	0%	100
	Catégorie I, II et III	59%	38%	3%	100
	Secteur services	54%	39%	7%	100

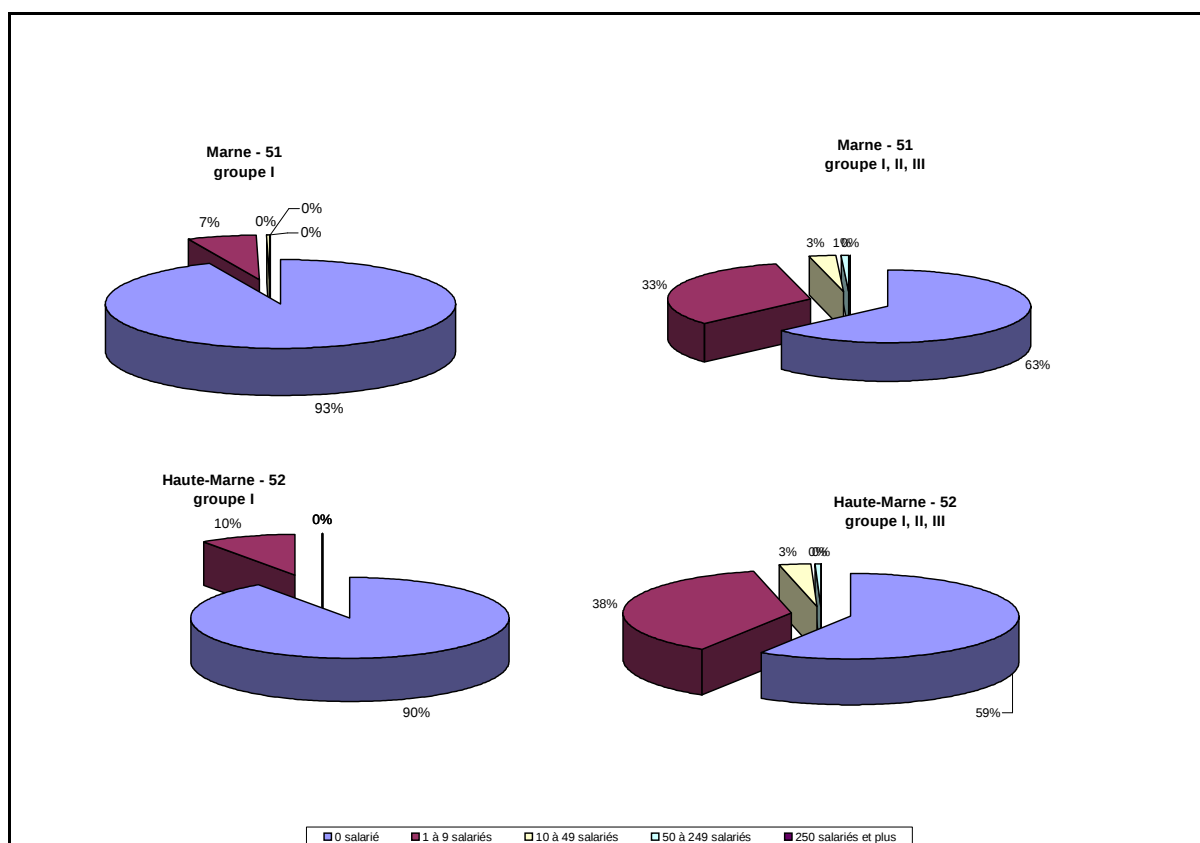
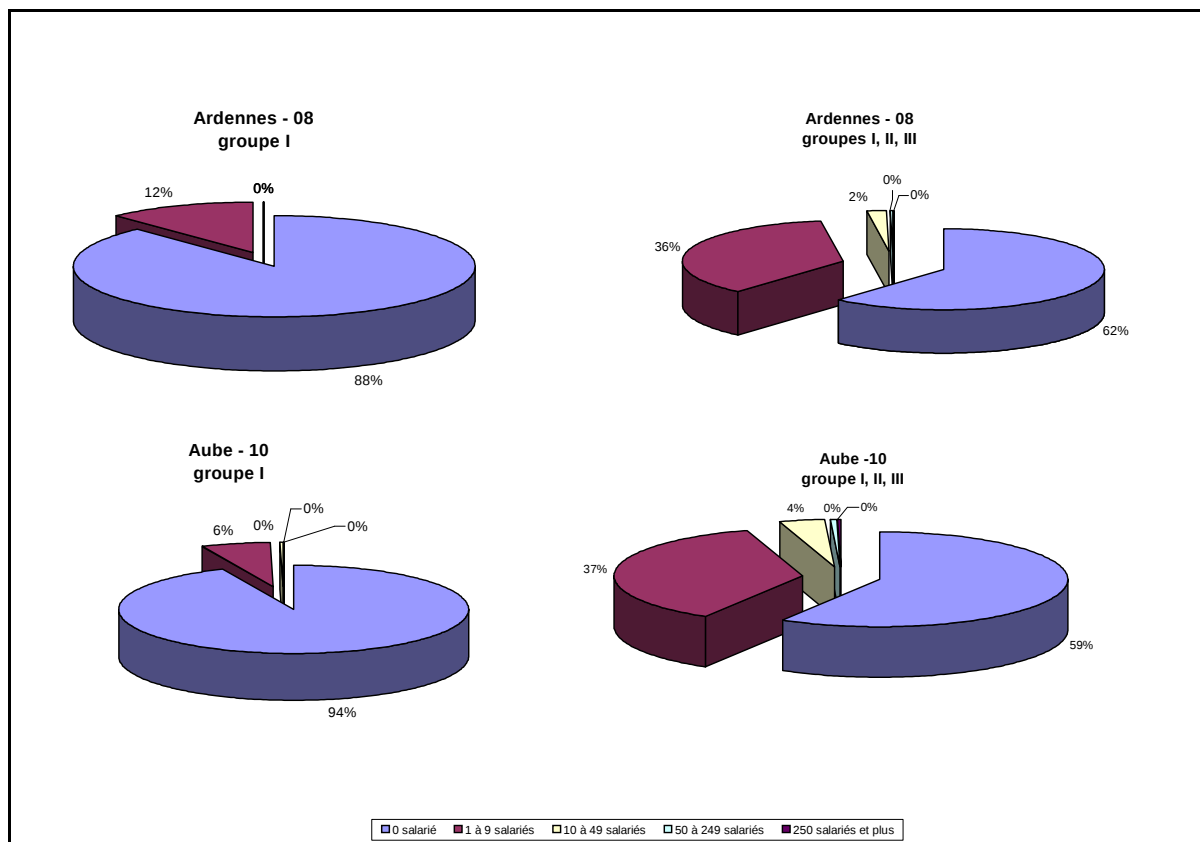
Source de données : fichier Sirene, 2004

Cela montre que les activités qui rentrent dans le secteur des services à la personne au sens strict (catégorie I) sont majoritairement effectuées par des microstructures formées par une personne (90% des établissements de la région, en moyenne) ou par des petites structures ayant au maximum 9 salariés (9% des établissements de la région, en moyenne). Ces taux diminuent considérablement si l'on tient compte également des catégories d'activités II et III, c'est-à-dire des activités susceptibles d'être comprises dans le secteur des services à la personne mais qui ne représentent pas le cœur du secteur.

Nous pouvons observer que les caractéristiques des établissements sont assez homogènes dans tous les départements de la région ; il existe une forte présence de très petites structures sans salariés dans les services à la personne au sens strict (catégorie I) et une présence relativement significative de structures employant moins de 10 salariés si l'on intègre d'autres activités susceptibles de rentrer dans le secteur des services à la personne.

Le graphique suivant met en évidence le poids très significatif des petites structures dans le secteur étudié.

Graphique 3 – Taille des établissements du secteur : le poids très significatif des petites structures



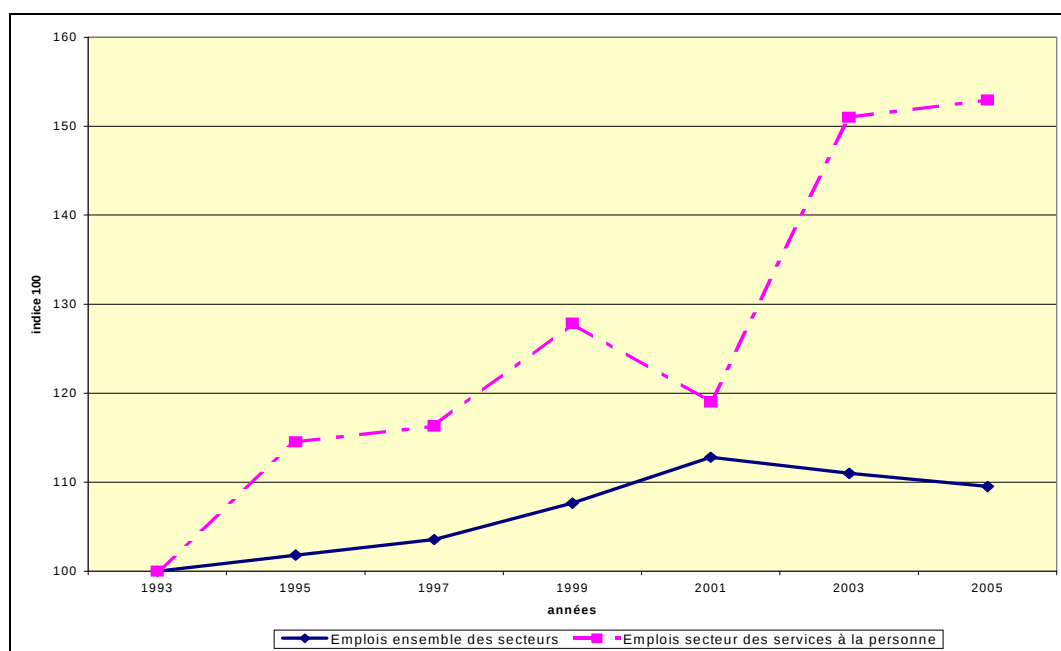
b) Les emplois

A côté des données concernant les établissements, nous disposons d'autres informations inhérentes aux emplois du secteur. Nous avons choisi d'exploiter une base provenant des cotisations versées à l'Unedic ; cette base contient des informations sur les salariés employés dans les établissements, en dehors des salariés du secteur public. Le principal intérêt de cette source statistique est qu'elle met en évidence :

- l'évolution de l'emploi dans chacune des activités de la NAF 700 durant une période donnée
- l'évolution de l'emploi en fonction du sexe des salariés durant une période donnée

Le graphique 4 montre l'évolution des emplois en Champagne-Ardenne entre 1993 et 2005, dans tous les secteurs productifs et dans la catégorie I des services à la personne. Afin de faciliter la lecture de ces informations, nous avons transformé les données brutes en indices base 100 en 1993 ; ainsi, toutes les comparaisons se font en considérant que la valeur en 1993 est égal à 100¹². Le tableau contenant les données représentées dans ce graphique est intégré en annexe (Cf. tableau II et III).

Graphique 4 - Evolution des emplois en Champagne-Ardenne dans l'ensemble des secteurs productifs et dans le secteur des services à la personne (Indices base 100=1993)



Si nous regardons l'évolution de l'emploi durant toute la période étudiée (1993-2005), nous constatons qu'il y a une croissance dans les deux séries de données mais l'ampleur de cette croissance diverge fortement. Les chiffres concernant l'ensemble des secteurs évoluent positivement mais à un rythme moyen entre 1993 et 2001, soit 13 % pour toute la période

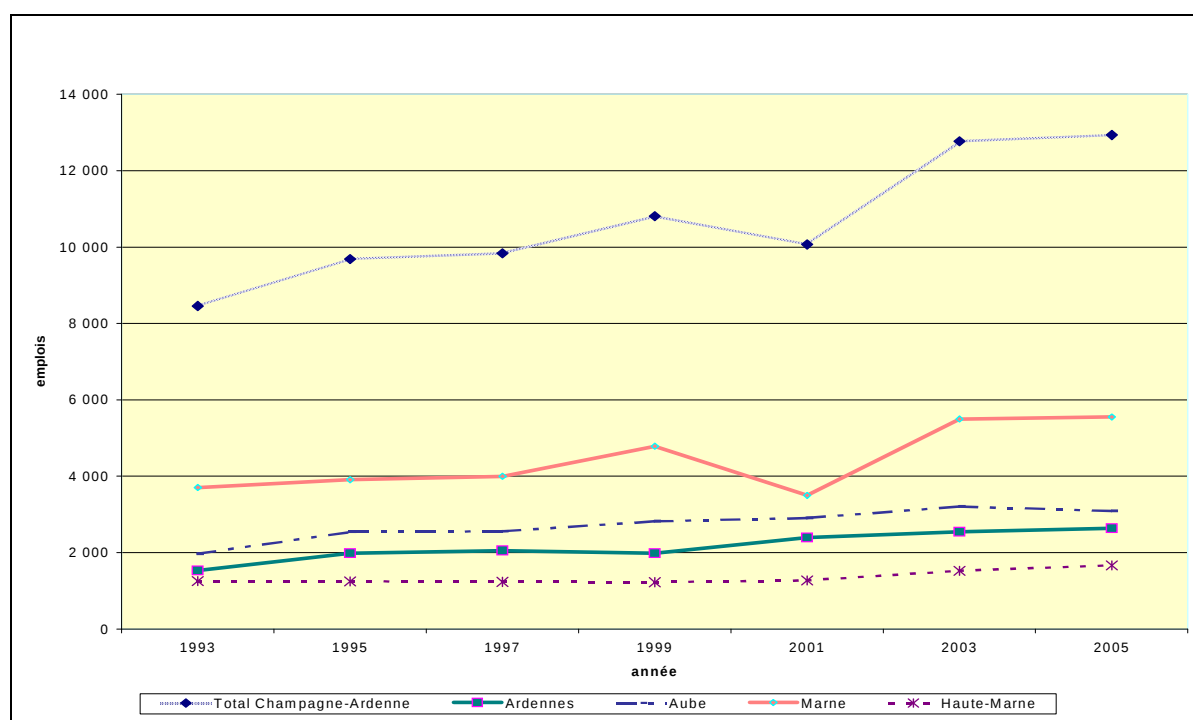
¹² Les indices base 100 permettent notamment de comparer des séries de valeurs très éloignées. Dans le cas que nous traitons, nous comparons des données concernant l'ensemble des secteurs productifs (soit, les 700 catégories de la NAF) avec des données relatives à une sous-partie du secteur services, les services à la personne au sens strict (8 catégories de la NAF). Ainsi, pour l'année 1993 (première année de la série), on compte 284 949 emplois tous secteurs confondus et seulement 8457 dans les services à la personne. L'indice base 100 nous permet alors d'homogénéiser ces deux séries de données.

(ce qui équivaut à une croissance annuelle de 1,6 %). A partir de l'année 2001, nous assistons à une réduction du nombre d'emploi, diminution légère mais continue.

Le secteur des services à la personne connaît une dynamique fortement distincte. La croissance pour toute la période considérée dépasse le taux de 50% mais il existe des différences significatives entre les années considérées : il y a eu une croissance des emplois plutôt régulière entre 1993 et 1999, suivi d'une chute des emplois entre 1999 et 2001, et d'une forte croissance depuis 2001.

Nous devons également considérer les différences existant au niveau du territoire régional. Le graphique suivant montre l'évolution du nombre d'emploi dans le secteur des services à la personne en valeur absolue pour la période 1993-2005 ; les courbes représentent l'évolution du nombre d'emplois pour chaque département et pour la région Champagne-Ardenne. Les données représentées dans ce graphique sont contenues dans le tableau III intégré en annexe.

Graphique 5 – Evolution du nombre d'emplois dans le secteur des services à la personne au niveau départemental et régional



Le nombre d'emploi augmente de manière régulière dans les Ardennes, l'Aube et la Haute-Marne. Ce dernier département montre une évolution pratiquement nulle en termes d'emploi entre 1993 et 2001, date à partir de laquelle le secteur entre dans une phase de croissance et de création d'emplois. Dans la Marne, les emplois du secteur augmentant régulièrement entre 1993 et 1999 et connaissent une forte diminution entre 1999 et 2001 ; il y a successivement une forte croissance du nombre d'emplois (entre 2001 et 2003) suivie d'une stabilisation des emplois depuis 2003.

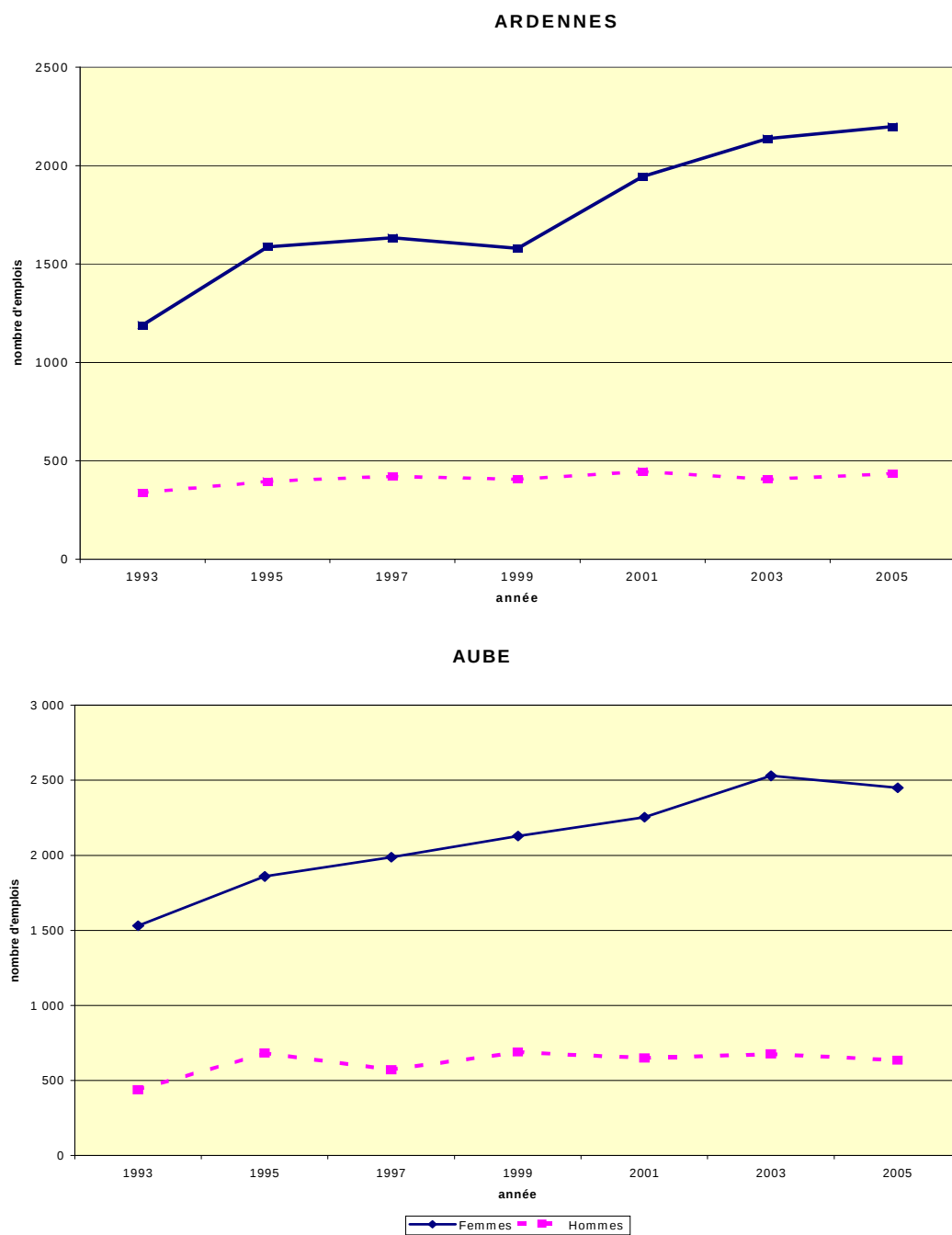
Par ailleurs, nous observons que la forme de la courbe de la région Champagne-Ardenne ressemble fortement à celle des emplois dans le département de la Marne, ce qui reflète le poids ou l'importance relative de ce département en termes d'emplois ; plus profondément, cela montre que le département peut avoir une influence décisive dans l'évolution de la tendance, positive ou négative, du secteur.

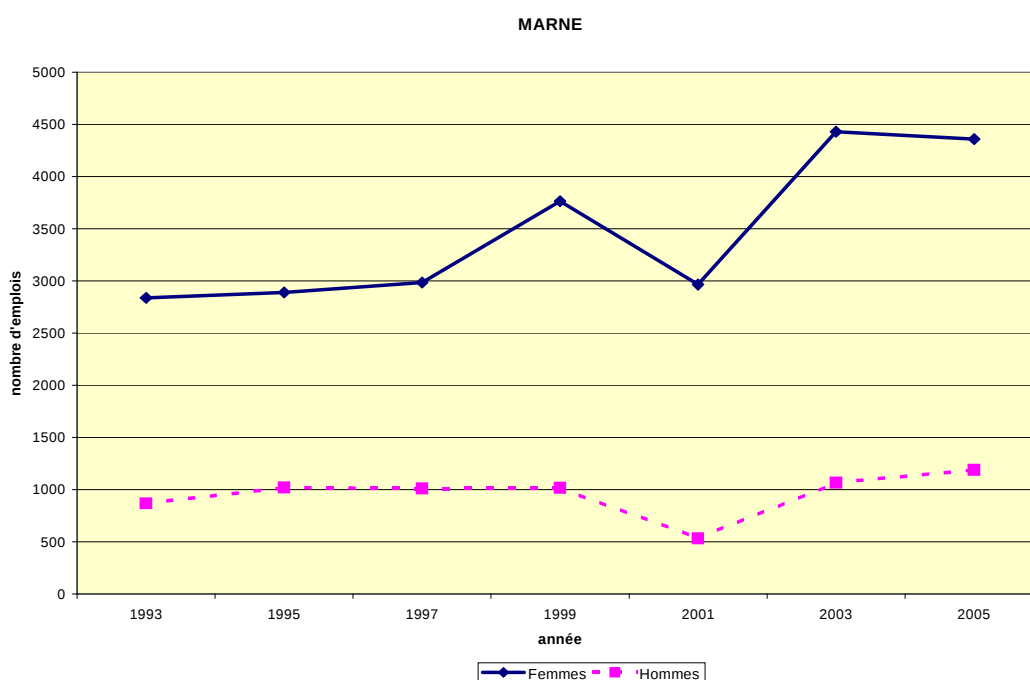
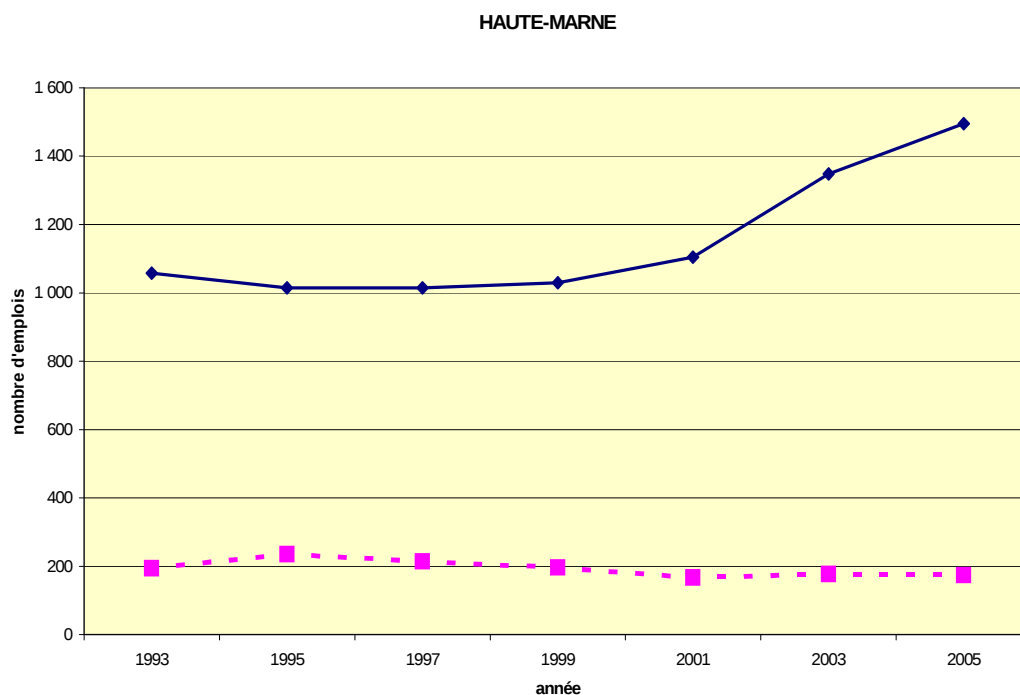
La base de données utilisée nous donne également des informations sur la répartition des emplois entre hommes et femmes. L'emploi du secteur reste principalement féminin avec néanmoins quelques spécificités en fonction du département observé :

- le nombre d'emplois occupés par les femmes est en moyenne trois fois plus important que celui des hommes
- dans les Ardennes et la Haute-Marne la croissance de l'emploi dans le secteur des services à la personne profite nettement aux femmes
- l'emploi masculin reste stable dans tous les départements en dehors de la Marne où les emplois des hommes augmentent depuis 2001 ; dans ce département, la population masculine bénéficie de la dynamique du secteur

Le graphique suivant met en évidence l'évolution des emplois dans le secteur des services à la personne, par sexe et département. Le tableau contenant les données représentées dans ce graphique est intégré en annexe (Cf. tableau II).

Graphique 6 – Evolution du nombre d'emplois en fonction du sexe des salariés - Période 1993-2005





Plusieurs facteurs expliquent la prédominance du travail féminin : la nature des métiers du secteur (l'aide aux familles, par exemple, est un métier exercé traditionnellement par les femmes) et le fait que le secteur ait un nombre élevé d'emplois à temps partiel (des emplois qui sont notamment proposés aux femmes ou demandés par les femmes). Un dernier facteur influant sur la féminisation des emplois est lié à l'importance relative des structures de l'économie sociale dans les services à la personne, structures qui se distinguent par un taux d'activité des femmes très élevé.

2.2 LES DONNEES PUBLIEES PAR LA DRTEFP ET LES DDTEFP

La Direction Régional et les Directions Départementales du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DRTEFP et DDTEFP) publient des données relatives à l'agrément des associations et entreprises agissant dans le « Secteur des services aux Personnes », classées par mois et département. Les informations disponibles concernent la période comprise entre les mois de janvier 2004 et août 2006.

Les variables recensées par ces organismes sont les suivantes : nombre d'associations et d'entreprises agréées, nombres de salariés travaillant dans les associations et entreprises prestataires (pour la période 2004-2006) et mandataires (pour la période 2005-2006), nombre d'heures payées, nombre d'heures prises en charge (pour les associations)

La lecture de ces données nous apporte des informations plus précises sur les organismes du secteur et sur les emplois créés. Néanmoins, nous soulignons que ces données concernent uniquement les structures qui ont demandé l'agrément. Or, comme l'affirment certains acteurs (notamment, des acteurs du privé lucratif) il peut y avoir d'autres organismes intervenant dans le secteur qui ne sollicitent pas l'agrément ; parmi les exemples mentionnés, celui d'un restaurateur qui fait également du portage de repas à domicile et qui ne souhaite pas créer une structure spécifique pour offrir ces services (ce qui est nécessaire en raison de la condition d'exclusivité prévue par la loi)¹³. Un autre cas exceptionnel est celui des organismes ayant obtenu l'autorisation à exercer des activités dans le domaine social et médico-social¹⁴.

En tenant compte de ces limites, que nous considérons néanmoins marginales car la majorité des structures du secteur demandent l'agrément, nous analysons dans cette partie les données fournies par la DRTEFP et les DDTEFP de la région. Les indicateurs suivants sont explorés :

- évolution du nombre de structures associatives et d'entreprises
- évolution du nombre de salariés travaillant dans l'associatif et dans les entreprises privées
- évolution de la part des salariés travaillant pour des structures mandataires et prestataires
- l'évolution du nombre d'emplois à plein temps
- l'évolution du nombre moyen d'heures travaillées
- heures travaillées et nombre d'emplois en équivalent temps-plein selon le type de structure

Afin de faciliter la lecture et l'interprétation de ces données, nous présentons des graphiques représentant les indicateurs clés pris en compte. Le tableau contenant les données fournies par la DRTEFP et les DDTEFP figurent en annexe (Cf. tableau IV).

a) Evolution du nombre d'associations et d'entreprises intervenant dans le secteur des services à la personne

Les données analysées expriment le nombre total de structures agréées à la fin du mois. Au niveau régional, nous observons que le nombre total d'associations agréées entre janvier 2004 et décembre 2005 est constant ou en légère diminution, tandis qu'une diminution est observée depuis la fin de l'année 2005.

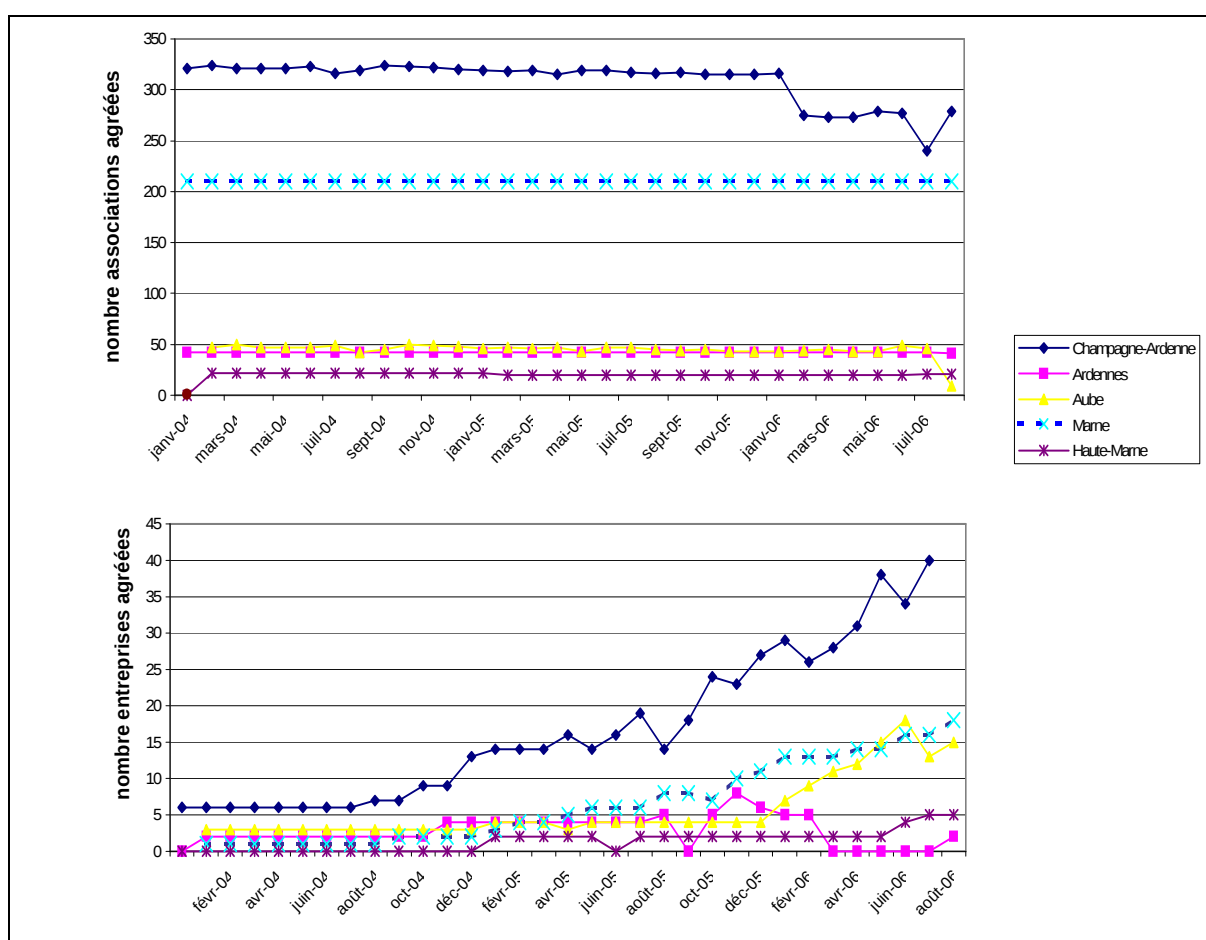
¹³ Cf *L'agrément simple et qualité*, chapitre 1, p.12 et s.

¹⁴ La procédure d'autorisation concerne les établissements de services sociaux et médico-sociaux qui exercent des missions d'intérêt général et d'utilité sociale mentionnées à l'article L.311-1 du code de l'action sociale et des familles.

La situation est substantiellement différente pour les entreprises agréées. Si nous considérons l'ensemble des structures de la région, nous pouvons constater que le nombre d'entreprises augmente significativement à partir du deuxième semestre de l'année 2005. L'augmentation du nombre total d'entreprises intervenant dans le secteur des services à la personne est particulièrement accentuée dans deux départements : la Marne et l'Aube. En revanche, les Ardennes montrent une tendance opposée : après avoir connu une augmentation du nombre d'entreprises agréées au début du deuxième semestre 2005, ce nombre diminue de manière constante jusqu'à la fin du deuxième semestre 2006.

Les graphiques ci-dessous représentent respectivement, l'évolution du nombre d'associations et d'entreprises agréées, en Champagne-Ardenne et dans les différents départements de la région.

Graphique 7 - Evolution du nombre d'associations et d'entreprises agréées (janvier 2004-août 2006)

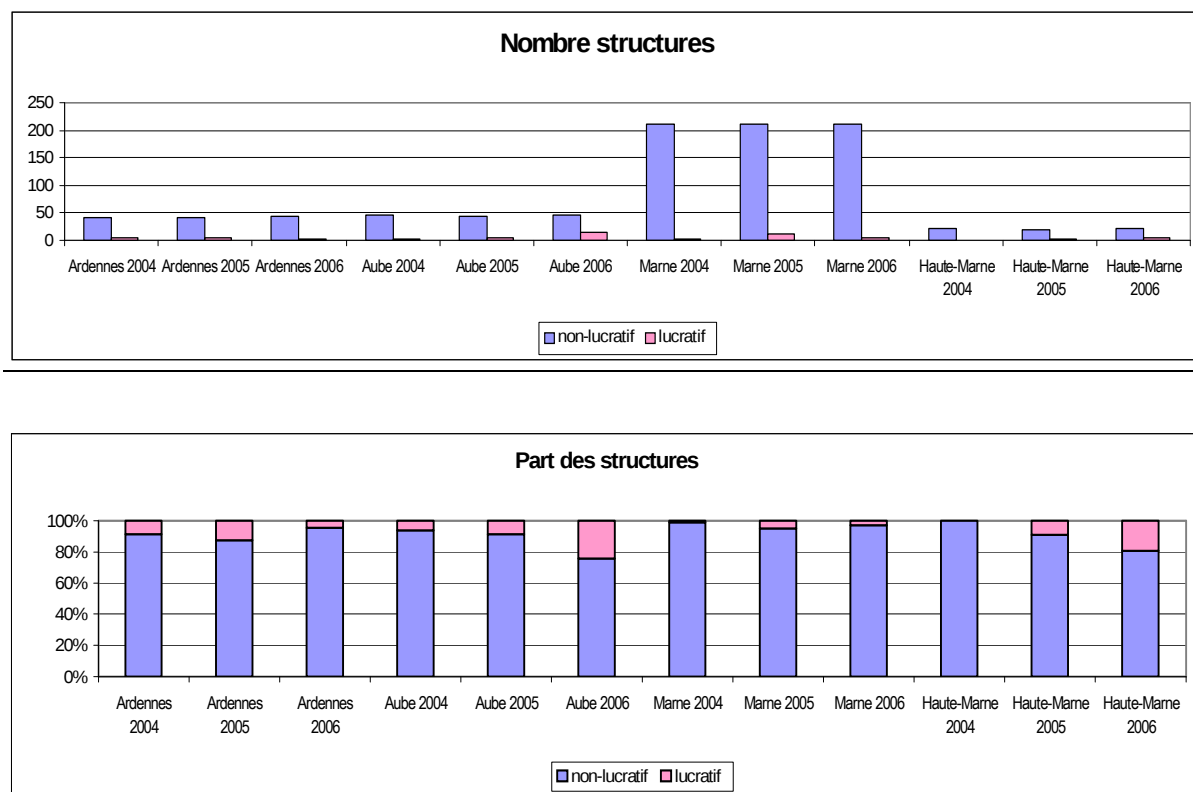


Source : DRTEFP, 2006

Bien que le secteur lucratif apparaisse plus dynamique que le non-lucratif, ces valeurs doivent être interprétées en tenant compte aussi du poids relatif de chaque type de structure. Ainsi, si nous regardons le nombre d'associations et d'entreprises et la part qu'elles représentent dans l'ensemble de structures des services à la personne, nous constatons que le poids relatif du privé lucratif reste assez marginal.

Les histogrammes présentés ci-dessous mettent en évidence la part prépondérante des associations parmi l'ensemble des structures du secteur ; les valeurs représentées concernent le nombre et le pourcentage d'associations et entreprises en décembre 2004, décembre 2005 et août 2006.

Graphique 8– Nombre d'associations et entreprises et poids relatif de chaque catégorie de structure



Ces graphiques montrent que si nous tenons compte uniquement des données en stock (c'est-à-dire, sans considérer la dynamique des données), les entreprises ont un certain poids dans les départements de l'Aube et de la Haute-Marne (autour de 20%) tandis que l'importance de cette catégorie dans les Ardennes et dans la Marne est très faible.

Nous soulignons que ces données reflètent l'évolution du nombre total de structures agréées, sans tenir compte de la taille des structures. Nous ne disposons d'informations exactes sur la taille des entreprises créées mais nous estimons que l'augmentation du nombre d'entreprises entrant dans le secteur peut être attribuée en grande partie à la création de petites structures, comme des entreprises individuelles ou ayant un salarié. Nous reviendrons sur ce point dans le paragraphe suivant, consacré à l'analyse de l'évolution du nombre de salariés et des heures travaillées dans les associations et les entreprises.

b) Evolution du nombre de salariés et des heures travaillées

Les tableaux fournis par la DRTEFP et les DDTEFP présentent également les données relatives au nombre de salariés des associations et des entreprises ainsi que le nombre d'heures travaillées dans chaque type de structure. Ces informations montrent l'évolution de l'emploi en valeurs absolues et en équivalents temps plein (dans ce dernier cas, le nombre

total d'heures payées est divisé par le nombre d'heures d'un emploi à plein temps, soit 1620 heures annuelles¹⁵).

Au niveau régional, les valeurs oscillent autour des 8000 emplois, avec une augmentation significative du nombre total de salariés en avril 2004 et mai 2005 ; les périodes où le nombre d'emploi diminue sont notamment mai et novembre 2004, décembre 2005 et février 2006. Nous constatons en outre une légère réduction du nombre d'emplois depuis le mois de juin 2006 (qui pourrait s'expliquer, au moins en partie, par des effets saisonniers).

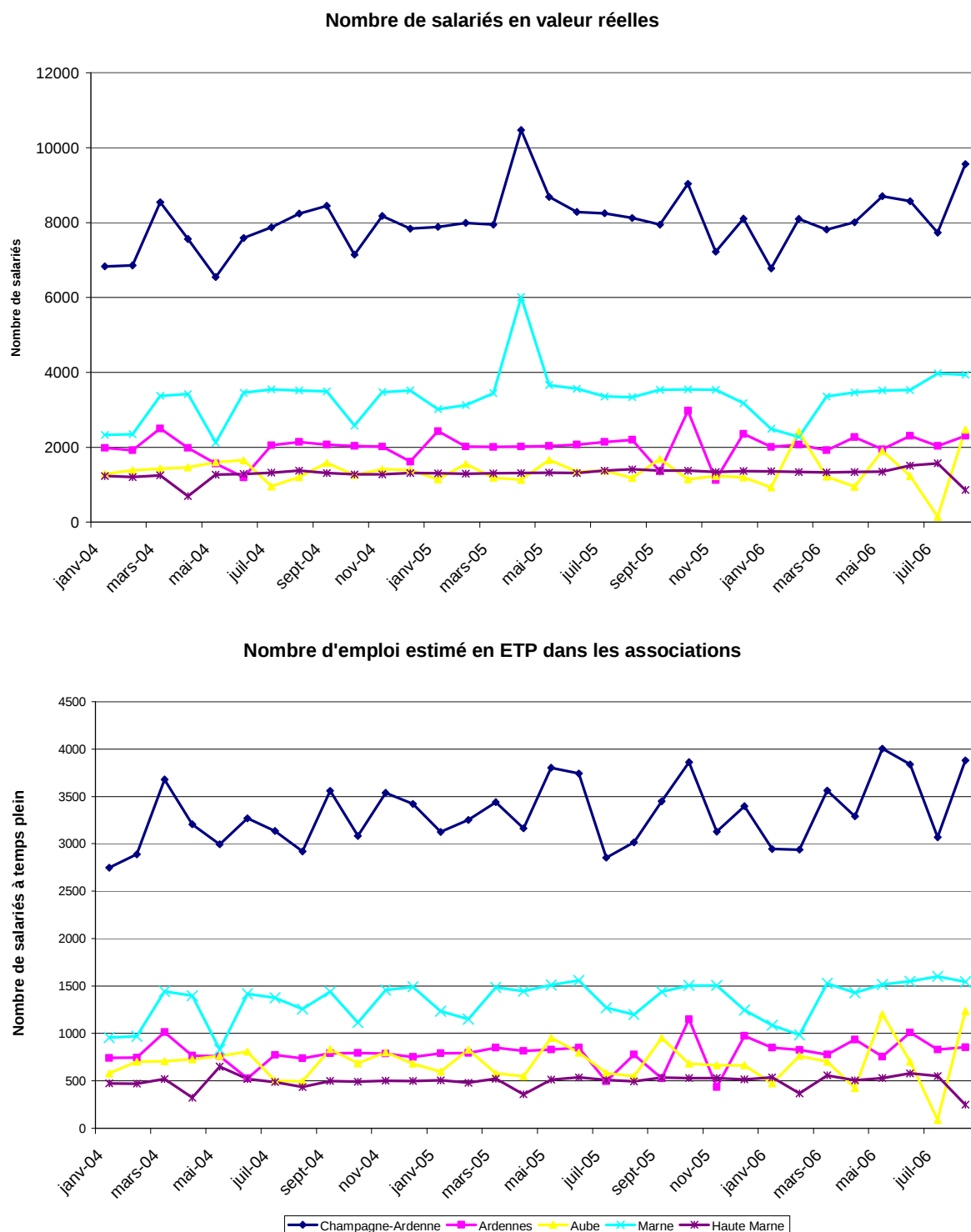
Les estimations concernant le nombre de salariés travaillant à temps plein mettent en évidence que les fluctuations sont plus accentuées, avec des augmentations et des réductions significatives au cours de l'ensemble des mois considérés. Les fortes fluctuations constatées révèlent quelques caractéristiques propres des activités développées par les associations dans le domaine des services à la personne, caractéristiques qui concernent à la fois les aspects quantitatifs et qualitatifs de l'emploi. Parmi ces traits distinctifs, nous soulignons les suivantes :

- Le nombre de salariés diminue fortement (moins 58% en moyenne) si l'on considère les valeurs en temps plein ; cela signifie qu'un poste à temps plein est partagé entre 2,4 salariés, en moyenne sur la période.
- Les valeurs en équivalent temps plein montrent des fluctuations plus importantes que les valeurs réelles. Cela peut être interprété comme un indice de la flexibilité demandée aux salariés, en termes d'heures travaillées et, ainsi, de revenu disponible à la fin du mois : un nombre constant de salariés est à la disposition des associations du secteur (ce qui explique que les valeurs réelles restent relativement constantes) mais le nombre d'heures effectuées par chaque salarié varie fortement. Ces éléments permettent de dessiner un secteur où la satisfaction de la demande, en termes quantitatifs, repose en grande partie sur des ajustements qui se répercutent sur les salariés (variation du temps de travail et des salaires).
- Les fluctuations du nombre de salariés concernent plus fortement le département de la Marne et, dans une moindre mesure, l'Aube ; ces fluctuations s'observent à la fois dans le nombre de salariés en valeurs réelles et en équivalent temps plein. En revanche, dans la Haute-Marne le nombre de salariés reste relativement constant pendant toute la période ; les Ardennes montrent également des valeurs constantes, à l'exception des données relatives au deuxième semestre 2005 qui présentent des écarts positifs et négatifs.
- Comme nous l'avons déjà souligné pour l'analyse des données de l'INSEE, l'évolution des valeurs totales de la région Champagne-Ardenne reflète celles de la Marne ; cette ressemblance entre les courbes représentant les données régionales et de la Marne, traduit l'importance du département en termes d'emplois dans le secteur des services à la personne et l'influence de sa propre situation sur la tendance générale de la région.

¹⁵ 1620 heures correspond à la durée annuelle légale du travail depuis les lois Aubry I et II, respectivement du 13 juin 1998 et du 19 janvier 2000, sur le passage aux 35 heures.

Le graphique suivant représente l'évolution du nombre de salariés dans les associations des départements et de la région, en valeurs réelles et en équivalent temps plein.

Graphique 9 – Associations : évolution du nombre de salariés



La situation dans les entreprises apparaît assez différente de celle des associations. Au niveau régional, le nombre de salariés dans le secteur des services à la personne est inférieur à 50 personnes entre janvier 2004 et août 2006 ; en revanche, nous constatons une forte croissance du nombre de salariés à partir du mois de décembre 2004, croissance qui se

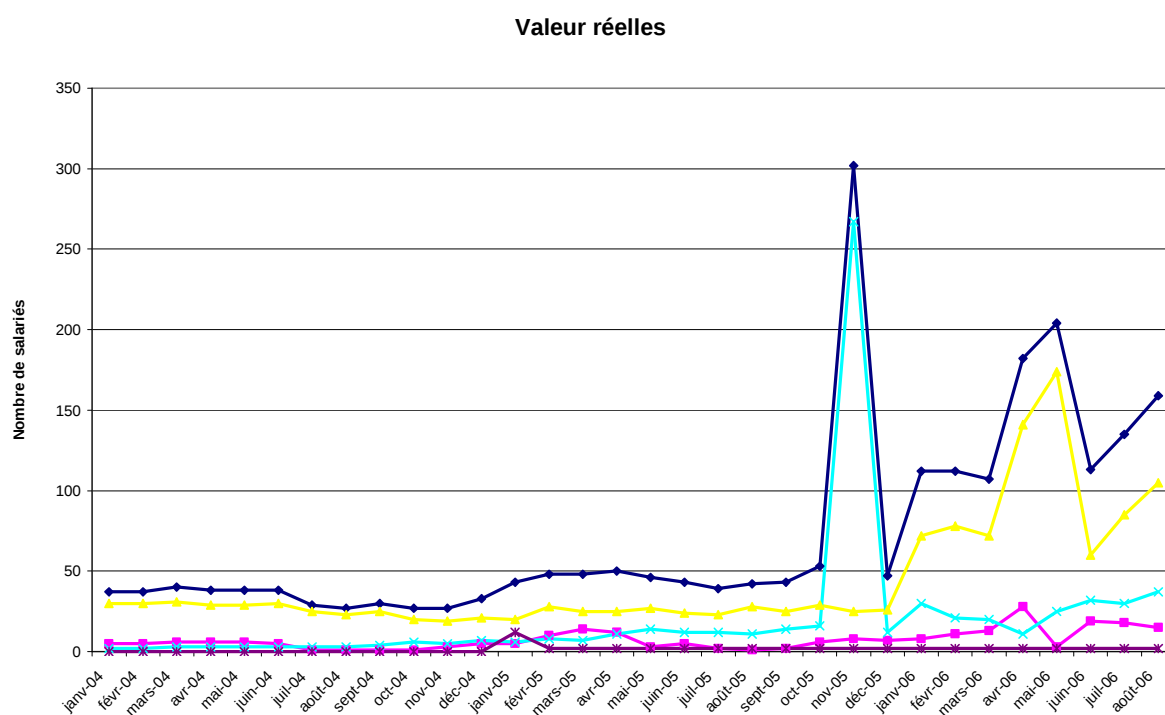
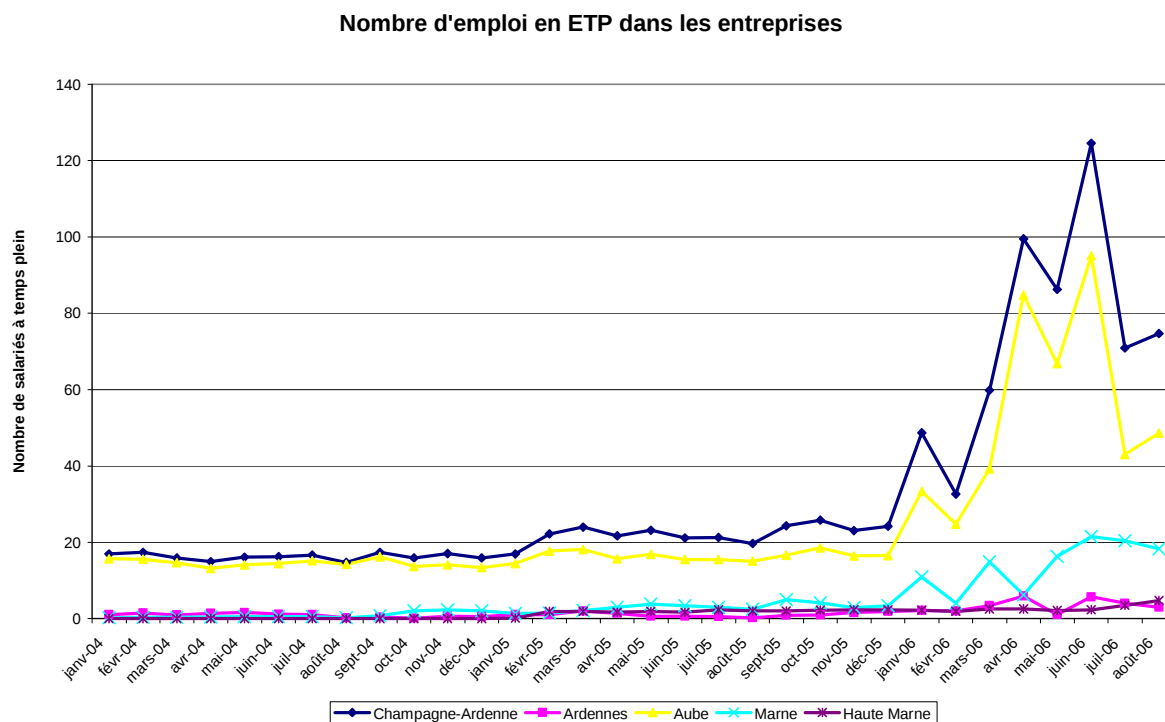
reflète à la fois dans les valeurs réelles et dans les valeurs estimées du nombre de salariés à plein temps. Le nombre de salariés exerçant dans ce secteur d'activité se situe en moyenne sur la période à 72, et à 34 si nous considérons les valeurs estimées en plein temps ; si nous considérons alors les emplois à temps complet, la part des emplois dans les entreprises apparaît nettement supérieure à celle des associations dans l'Aube et la Haute-Marne et inférieure dans les Ardennes et la Marne.

En lignes générales, l'emploi dans les entreprises du secteur des services à la personne présente les caractéristiques suivantes :

- Le trait saillant de l'emploi dans les entreprises du secteur des services à la personne est la présence de valeurs assez stables entre janvier 2004 et octobre-novembre 2005 ; une tendance stable caractérise aussi les départements des Ardennes et de la Haute Marne pendant toute la période étudiée (janvier 2004-août 2006). L'absence de fluctuations importantes et, en particulier, la faible croissance du nombre de salariés contraste avec les données analysées dans le paragraphe précédent qui montrent une croissance importante en termes de nombre d'entreprises agréées ; le fait que l'augmentation du nombre d'entreprises coexiste avec une stagnation du nombre d'emplois s'explique par la création d'entreprises individuelles ou d'un grand nombre de petites unités occupant un seul salarié.
- Après avoir connu une période de stabilité en termes d'emploi, les entreprises du secteur connaissent une évolution importante à partir de la fin de l'année 2005 et au mois de mai 2006. Cette évolution suit de près l'évolution très significative du nombre d'entreprises agréées qui a lieu depuis le mois de septembre 2005. Si nous observons les données par département, nous constatons que l'augmentation des emplois au niveau régional est la conséquence du nombre croissant d'emplois dans deux départements, l'Aube et la Marne. La situation dans l'Aube apparaît particulièrement intéressante car le nombre d'emplois en valeurs réelles et en équivalent temps plein est très élevé.
- A partir des mois de mai-juin 2006 la situation apparaît assez contrastée : d'une part, le nombre total de salariés augmente et, d'autre part, on constate une diminution des emplois en équivalent temps plein. On serait tenté de faire un rapprochement entre la situation des entreprises et celle des associations : il existe une tendance manifeste à augmenter le nombre de salariés et, en même temps, à réduire le temps de travail des salariés ; au total, il s'agirait d'une augmentation du personnel recruté à mi-temps ou intervenant pour des missions ponctuelles. Toutefois, le fait que les données observées concernent une période de temps assez réduite (le premier semestre 2006) nous interdit toute affirmation définitive dans ce sens.

Le graphique ci-dessous représente l'évolution du nombre de salariés en valeurs réelles et en valeurs estimées en plein temps.

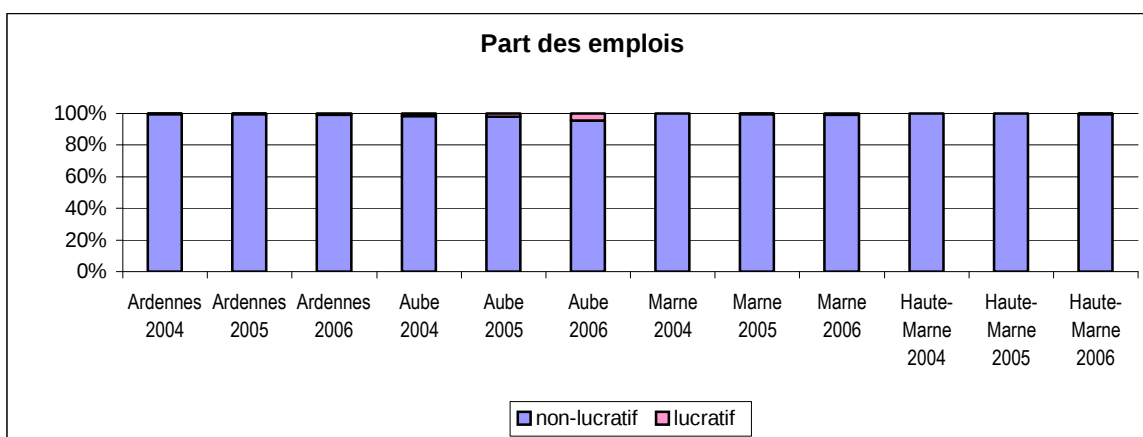
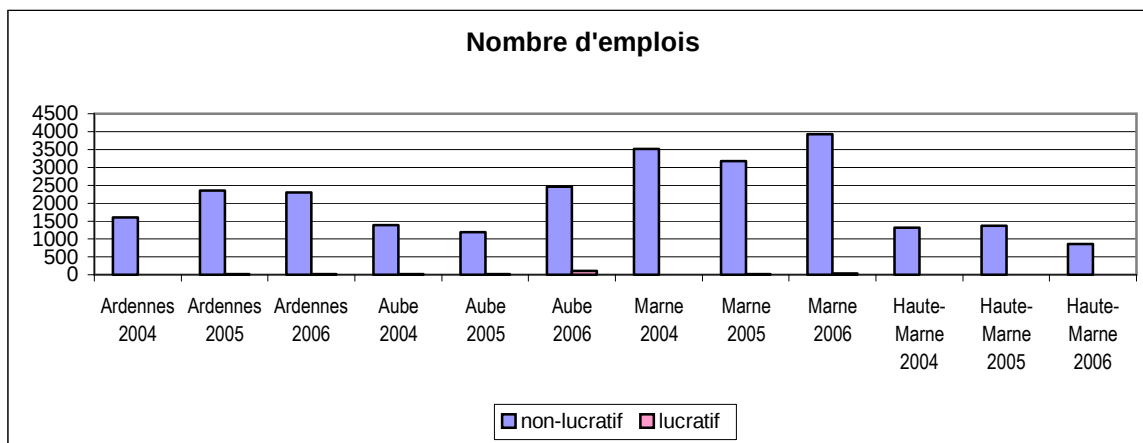
**Graphique 10 - Entreprises : évolution du nombre de salariés
(en valeurs réelles et en équivalent temps plein)**



Si nous considérons les données de janvier 2004 et août 2006, c'est-à-dire l'évolution du secteur pendant toute la période prise en compte, sans regarder les fluctuations intra-temporelles, nous constatons que le solde du nombre d'emplois est nettement positif. Or, dans quelle mesure la croissance du nombre d'emplois dans les entreprises du secteur est-elle une conséquence de la nouvelle politique visant le développement du secteur ? Nous estimons que cette croissance - augmentation de 330% du nombre de salariés et 342% des emplois en équivalent temps plein - peut être considérée comme le résultat des anticipations faites par les entreprises sur l'évolution et les possibilités offertes par le secteur. La croissance observée est révélatrice des attentes des responsables des entreprises du secteur, qu'il s'agisse des directeurs des entreprises actives ou des créateurs de petites structures. Le tassement, voire la diminution, du nombre d'emplois peut être considéré comme le résultat d'une dynamique sectorielle moins importante que celle prévue par les entreprises. Il est ainsi possible d'affirmer que les entreprises qui ont recruté et les nouvelles entreprises individuelles qui ont été créées en vue du développement du secteur ont rapidement atteint leur seuil d'expansion ; plus profondément, cela dépeint un secteur qui se développe de manière moins dynamique que les prévisions ou anticipations des entreprises.

La dynamique positive que nous venons d'analyser (en termes d'entreprises intervenantes et de salariés), doit être pondérée par le poids effectif des structures non-lucratives dans l'ensemble des structures de services à la personne. Force est de constater que le dynamisme montré par les entreprises privées apparaît fortement redimensionné si l'on regarde la part qu'elles représentent. Le graphique suivant met en évidence le poids relatif des associations et des entreprises du secteur en matière d'emplois.

Graphique 11 - Nombre et poids relatif des emplois
dans les associations et les entreprises du secteur

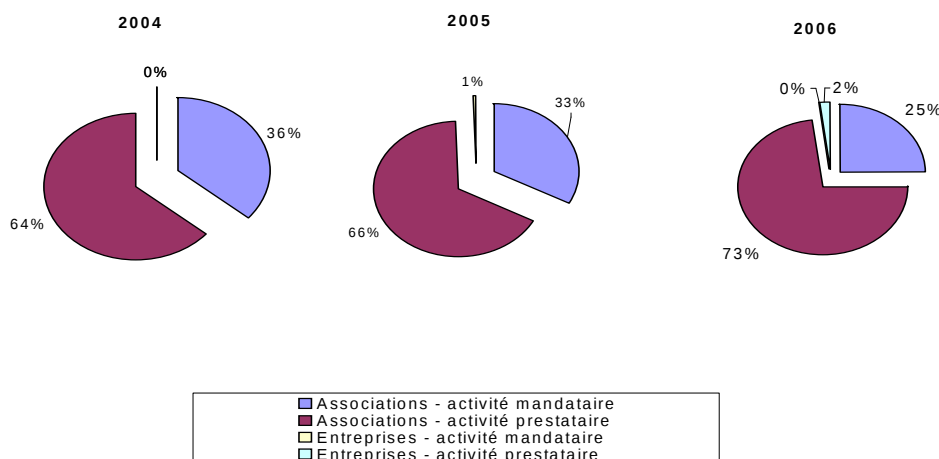


c) Mandataires et prestataires

Les données disponibles permettent en outre de discriminer le nombre d'emploi et les heures travaillées en fonction des catégories de structures agréées : prestataires et mandataires. La part des heures travaillées effectuées par les associations prestataires représente autour de 70% des heures totales travaillées, toutes catégories de structures confondues (associations prestataires et mandataires ainsi qu'entreprises prestataires et mandataires). Cette valeur est en progression constante depuis 2004 : les valeurs passent de 64% en 2004 à 73% en 2006. En revanche, la part correspondant aux activités des associations mandataires ne cesse pas de diminuer depuis 2004 : les heures travaillées passent de 36% en 2004 à 25% en 2006. Au total, les valeurs relatives aux activités des associations en tant que prestataires et mandataires restent constantes (autour de 98% du total d'heures travaillées).

Les graphiques suivants montrent le montant d'heures travaillées fournies par les structures mandataires et prestataires, en 2004, 2005 et 2006. Les pourcentages relatifs aux années 2004 et 2005 sont estimés à partir des données définitives de ces années, tandis que les pourcentages pour l'année 2006 sont calculés en tenant compte des données de la période janvier-août.

Graphique 12 – Répartition des heures travaillées entre les structures mandataires et prestataires



Des valeurs similaires caractérisent la répartition du nombre d'heures travaillées au niveau des départements des Ardennes et de la Marne. En revanche, l'Aube et la Haute-Marne présentent des traits caractéristiques spécifiques.

L'Aube se caractérise par la présence d'associations prestataires qui effectuent une part très significative des heures travaillées, autour du 80% (contre 60% en moyenne au niveau régional) ; en outre, les entreprises prestataires du département réalisant une part relativement importante des heures travaillées (7,2% des heures, contre 2% en moyenne au niveau régional). Les entreprises prestataires connaissent en outre une forte progression du nombre d'heures travaillées : 300% au cours des 8 premiers mois de l'année 2006).

La Haute-Marne présente également des valeurs qui s'écartent de la moyenne régionale. Dans ce cas, la part des activités réalisées par les associations prestataires apparaît particulièrement élevée (autour de 80%, contre 66% en moyenne au niveau régional en 2005 et 2006). Un autre trait distinctif est le faible poids des heures travaillées par les entreprises.

Le tableau suivant présente les données relatives au nombre d'heures travaillées dans les quatre départements et dans la région en 2004, 2005 et 2006.

Tableau 8 – Heures travaillées dans les structures prestataires et mandataires :
données départementales et régionales

territoire	2004		2005		2006 (janvier-août)	
	Nombre d'heures travaillées	%	Nombre d'heures travaillées	%	Nombre d'heures travaillées	%
Ardennes	1238572	100%	1252540	100%	922705	100%
Associations mandataire - activité	520541	42,0%	492680	39,3%	362798	39,3%
Associations prestataire - activité	718031	58,0%	759696	60,7%	559783	60,7%
Entreprises mandataire - activité	0	0,0%	164	0,0%	124	0,0%
Entreprises prestataire - activité	1433	0,1%	1734	0,1%	3665	0,4%
Aube	1139907	100%	1158465	100%	813955	100%
Associations mandataire - activité	208341	18,3%	203926	17,6%	128674	15,8%
Associations prestataire - activité	908043	79,7%	928003	80,1%	625790	76,9%
Entreprises mandataire - activité	0	0,0%	0	0,0%	673	0,1%
Entreprises prestataire - activité	23523	2,1%	26536	2,3%	58818	7,2%
Marne	2045542	100%	2240852	100%	1559069	100%
Associations mandataire - activité	955489	46,7%	930863	41,5%	554642	35,6%
Associations prestataire - activité	1088705	53,2%	1302683	58,1%	961798	61,7%
Entreprises mandataire - activité	0	0,0%	2496	0,1%	27443	1,8%
Entreprises prestataire - activité	1348	0,1%	4810	0,2%	15186	1,0%
Haute-Marne	790095	100%	814722	100%	524793	100%
Associations mandataire - activité	191194	24,2%	164133	20,1%	97433	18,6%
Associations prestataire - activité	598901	75,8%	647584	79,5%	424415	80,9%
Entreprises mandataire - activité	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Entreprises prestataire - activité	0	0,0%	3005	0,4%	2945	0,6%
CHAMPAGNE-ARDENNE	5215549	100%	5468313	100%	3824187	100%
Associations mandataire - activité	1875565	36,0%	1791602	32,8%	1143547	29,9%
Associations prestataire - activité	3313680	63,5%	3637966	66,5%	2571786	67,3%
Entreprises mandataire - activité	0	0,0%	2660	0,0%	28240	0,7%
Entreprises prestataire - activité	26304	0,5%	36085	0,7%	80614	2,1%

2.3 LES DONNEES ELABOREES PAR LA DRASS

Le Ministère de la Santé et de la Solidarité à travers la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales (DRASS) élabore ses propres bases de données en matière de services à la personne et réalise des études sur les activités dans le domaine de l'aide à domicile pour les familles, les personnes âgées et handicapées. Ces données apparaissent particulièrement intéressantes car elles tiennent compte des deux aspects clés de ce type de services : la nature de l'activité et le destinataire. Cette perspective d'analyse rend cette base de données particulièrement appropriée pour l'étude du secteur et les activités recensées se rapprochent fortement de celles indiquées dans la loi 2005 sur les services à la personne.

Nous présenterons ici de manière synthétique les principaux résultats issus de l'enquête menée par la DRASS et qui constituent les sources d'information des bases de données utilisées par cet organisme. Nous soulignons que ces données présentent deux limites majeures : il s'agit de données élaborées en 2002 (à partir d'une enquête réalisée en 2001) et elles concernent uniquement les organismes des secteurs public et privé non-lucratif. Nous avons estimé que l'analyse de ces données, même si elles ne sont pas récentes, peut nous apporter des informations importantes sur les activités développées par les organismes du secteur ; de même, le fait que cette base n'intègre pas le secteur privé lucratif ne réduit pas la validité des données proposées car, comme nous l'avons montré dans la partie précédente, le poids du privé lucratif reste marginal. Nous soulignons, en outre, que le Ministère de la Santé réalisera en 2007 une nouvelle enquête qui devrait tenir compte des évolutions des activités dans le secteur des services à la personne ainsi que des innovations apportées par le nouveau cadre juridique de référence.

L'enquête concerne les structures « d'aide aux personnes à domicile » du secteur public et du secteur privé non-lucratif et elle a été réalisée la semaine du 19 mars 2001. Les questionnaires ont été adressés à trois catégories d'utilisateurs : les familles, les personnes âgées et les personnes handicapées ; trois questionnaires distincts ont été envoyés à ces trois catégories de bénéficiaires¹⁶. L'enquête recense à la fois les caractéristiques des services rendus et celles des demandeurs des services ; nous évoquerons ici la première catégorie d'informations, les services rendus par les structures travaillant dans le domaine de l'aide aux personnes à domicile¹⁷.

L'enquête tient compte premièrement de la « nature des interventions » de la structure, à savoir :

- a. Petits travaux
- b. Tâches ménagères
- c. Accompagnement social
- d. Aide à la personne
- e. Présence continue
- f. Aide aux devoirs
- g. Présence régulière auprès des enfants

Les deux dernières catégories concernant uniquement les familles (elles sont donc absentes des questionnaires destinés aux personnes âgées et handicapées).

L'enquête considère également les différentes catégories de destinataires des interventions, à savoir :

- 1. les familles
- 2. les personnes âgées
- 3. les personnes handicapées

Cette double entrée - nature de l'activité et destinataire - constitue la spécificité des données fournies pour la DRASS, ce qui rend cette source de données très intéressante. Afin de

¹⁶ Les questionnaires comprennent une partie commune à toutes les catégories de destinataires des services ainsi que des questions spécifiques en fonction des services fournis aux familles (par exemple, situation de la mère, situation du chef de famille), aux personnes âgées (niveau de dépendance) et aux personnes handicapées (type de handicap, sensoriel, intellectuel, physique...)

¹⁷ L'étude que nous proposons concerne strictement l'offre de services à la personne en Champagne-Ardenne. Les informations sur les demandeurs de ces services contenues dans l'enquête de la DRASS devraient être exploitées dans le cadre d'une étude sur la demande de services à la personne dans la région.

recenser ces deux catégories d'éléments, l'enquête est structurée autour de la question des « visites » réalisées pendant la semaine de l'enquête ; cet indicateur résume en effet le type d'intervention (services rendus, intervention en tant que prestataire et/ou mandataire) et le destinataire de la visite (famille, personnes âgées ou handicapées).

Les questionnaires de l'enquête recensent 42 990 visites ou interventions auprès de 17 760 bénéficiaires. Le tableau 9 contient le nombre de visites et de bénéficiaires selon les différentes catégories d'aides aux personnes identifiées dans l'enquête menée par la DRASS.

Tableau 9 - Les aides aux personnes à domicile : nombre de visites et de bénéficiaires par catégorie

			CATEGORIES D'AIDES AUX PERSONNES A DOMICILE (en fonction de la nature de l'activité)							Total
			Petits travaux	Tâches ménagères	Accompagnement social	Aide à la personne	Présence continue	Aide aux devoirs	Présence régulière auprès d'enfants	
CATEGORIES D'AIDES AUX PERSONNES A DOMICILE (en fonction du destinataire des aides)	aides aux familles	Nombre de visites	102,7	1802,4	378,5	261,4	35,5	193,9	716,8	2015,4
		Nombre de bénéficiaires	88,0	1356,1	314,0	170,0	25,1	161,6	533,1	1502,5
	aides aux personnes âgées	Nombre de visites	3925,30	34572,5	2114,4	14205,7	455,4	-	-	38901,1
		Nombre de bénéficiaires	1546,6	14695	794,7	3372	102	-	-	15416,6
	aides aux personnes handicapées	Nombre de visites	115,1	1862	163,5	942,6	100	-	-	2074,1
		Nombre de bénéficiaires	91,8	824,7	100,6	275	20	-	-	841,4

Source : DRASS, 2002.

Nous analysons premièrement les résultats en fonction des catégories de destinataires et proposons dans un deuxième temps, une lecture des données en fonction des catégories d'activités.

Les premiers résultats de l'enquête sur les **aides aux familles** montrent que 1 502 familles de la région Champagne-Ardenne ont bénéficié des 7 catégories de services ou « aides aux personnes à domicile » considérés. Les données recueillies mettent en évidence qu'une partie très significative des familles concernées par les aides - autour de 75% - à bénéficié d'une intervention par semaine, tandis que 20% des familles ont bénéficié de deux interventions.

L'enquête fournit également des informations sur la durée et les horaires des interventions effectuées. Le tableau ci-dessous montre le nombre de visites par famille (valeurs comprises entre 1 et 15) ainsi que la durée moyenne des visites. Nous observons que les deux premières classes de familles (représentant 95% des bénéficiaires) demandent des aides qui nécessitent en moyenne 5 heures de travail ; en revanche, des interventions plus fréquentes et plus longues (17 à 21 heures de travail par semaine) sont demandées par une partie très marginale des familles (1% des bénéficiaires, environ). Si nous considérons l'ensemble des services proposés, la valeur moyenne de la visite est de 4 h30. Cela indique que les services rendus concernent en grand partie les aides dans la vie quotidienne, effectués 1 ou 2 fois par semaine (par exemple, tâches ménagères, garde d'enfants, jardinage).

Tableau 10 – Les aides aux familles : nombre de visites et de bénéficiaires

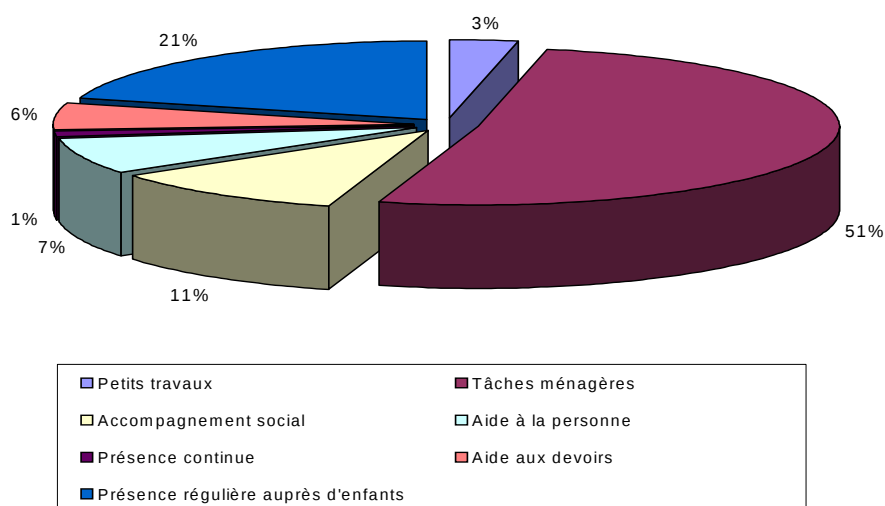
Nombre de visites	Nombre de bénéficiaires	Durée des visites (Moyenne)
1	1124,7	03:36
2	308,0	06:25
3	41,3	08:33
4	6,3	12:04
5	18,4	17:28
6	1,0	06:00
7	1,8	13:00
15	1,0	21:30
Total	1502,5	04:33

Source : DRASS, 2002.

Les principaux domaines d'activité sont notamment les tâches ménagères (51%) et les aides concernant les enfants (21%). Les activités inhérentes à l'accompagnement social (par exemple, les aides aux démarches administratives) représentent 11% des aides aux familles. En revanche, les activités concernant les petits travaux (par exemple, bricolage réalisé par des non-professionnels) et la présence continue, représentent une partie assez marginale de l'ensemble d'aides apportés aux familles ; ces services sont demandés par moins de 1% des bénéficiaires.

Les données sur les différentes catégories d'aides destinées aux familles sont représentées le graphique suivant (élaboré en tenant compte du nombre de visites par catégorie d'activité ; Cf. tableau 9).

Graphique 13 - La répartition des services aux familles par catégorie



La deuxième catégorie de bénéficiaires des aides aux personnes recensées dans l'enquête sont les **personnes âgées**. Les premières informations apportées par l'enquête concernent le nombre de personnes bénéficiant de ces services ainsi que la durée moyenne des visites. Une partie très significative des bénéficiaires (67%) reçoit 1 ou 2 aides hebdomadaires ; dans ce cas précis, la durée des interventions est comprise entre 2 heures et 3 heures et demi.

En valeurs moyennes, les interventions auprès des personnes âgées durent en moyenne 4 heures. La part des bénéficiaires faisant recours à des interventions plus longues est relativement réduite : 6% des personnes reçoivent des visites d'une durée d'environ 10 heures hebdomadaires et seulement 0,4% des visites durant 15 heures ou plus.

Un dernier point à souligner : environ 90% des familles utilisatrices de services ont sollicité des aides pour les tâches ménagères.

Tableau 11 - Les aides aux personnes âgées : nombre de visites et de bénéficiaires

Nombre de visites	Nombre de bénéficiaires	Durée des visites (moyenne)
0	136.4	00:00
1	6286.3	02:10
2	4107.2	03:35
3	1587.5	04:57
4	629.9	06:13
5	1260.1	07:41
6	706.4	08:58
7	352.9	10:48
8	55.0	12:10
9	53.2	11:32
10	43.7	12:24
11	38.1	16:03
12	62.5	14:21
13	15.9	13:20
14	31.2	13:23
15	2.7	08:45
16	1.7	10:30
17	7.0	13:17
18	15.8	16:54
19	9.4	14:47
20	13.7	19:42
Total	15416.6	04:12

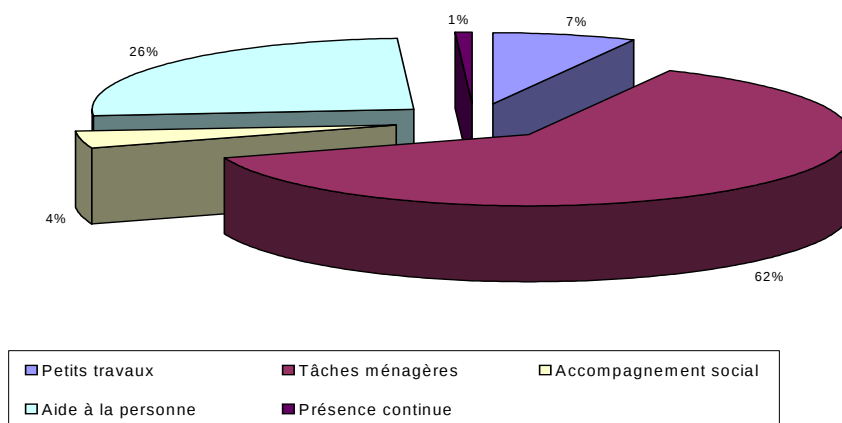
Source : DRASS, 2002.

Parmi les 5 catégories d'aides recensées dans le questionnaire destiné aux personnes âgées, les aides aux tâches ménagères représentent une partie très significative (62%) tandis que les aides à la personne représentent 26% des services fournis. La part des petits travaux est relativement réduite (7%) mais plus significative que dans le cas des familles (3%).

Par ailleurs, les informations contenues dans ce tableau montrent qu'environ 90% des personnes âgées qui ont bénéficié des aides ont sollicité des aides pour les tâches ménagères ; cette valeur se rapproche de celle des aides aux tâches ménagères pour les familles.

Le graphique ci-dessous montre la part de chaque catégorie d'activités en matière d'aide aux personnes âgées (le graphique représente le nombre de visites par catégorie d'activité ; Cf. tableau 9).

Graphique 14 – La répartition des aides aux personnes âgées par catégorie



La troisième catégorie de bénéficiaires concernés par les aides à domicile est les **personnes handicapées**. Les bénéficiaires recevant 1 ou 2 aides hebdomadaires représentent environ 60% du total des personnes handicapées concernées par l'enquête. Une partie marginale des personnes handicapées (1%) n'est pas concernée par les aides à domicile tandis qu'une partie aussi marginale (1,2%) reçoit entre 12 et 14 visites par semaine pour une durée comprise entre 16 et 27 heures. Comme dans les catégories examinées dans les paragraphes précédents, nous observons que la part de bénéficiaires handicapés recevant plus de 7 visites à domicile hebdomadaires est très faible (1%, environ). La durée moyenne des interventions (4h39) dépasse très légèrement celle des autres catégories de personnes recevant des aides à domicile.

Par ailleurs, les données relatives au nombre de bénéficiaires par catégorie d'aides montrent qu'environ 90% des personnes handicapées bénéficient d'aides pour les tâches ménagères tandis que 20% reçoivent des aides à la personne.

Tableau 12 - Les aides aux personnes handicapées : nombre de visites et de bénéficiaires

Nombre de visites	Nombre de bénéficiaires	Durée des visites (moyenne)
0	9	00:00
1	363,1	01:48
2	144,9	04:30
3	102,5	06:15
4	104,2	07:10
5	85,1	09:21
6	11,3	09:26
7	7,8	08:35
8	2	08:07
10	1	05:00
11	5	27:36
12	4,5	15:53
14	1	16:15
Total	841,4	04:39

Source : DRASS, 2002.

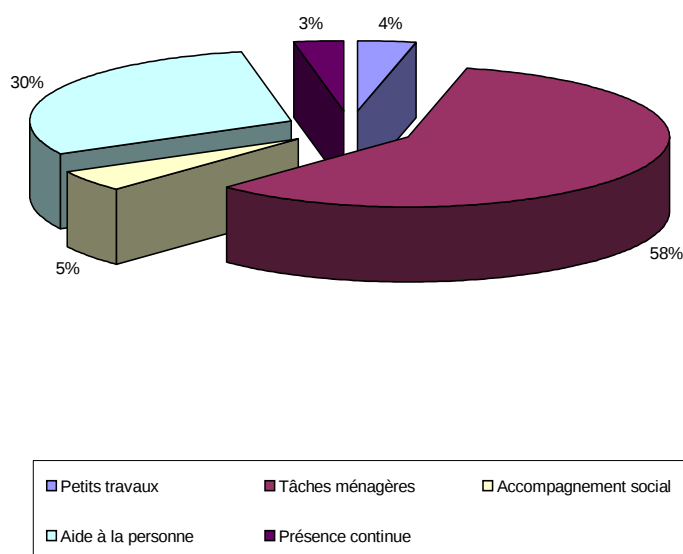
La répartition des aides à domicile pour les personnes handicapées ressemble en grande partie à celle des personnes âgées : l'offre de service concerne principalement les aides aux tâches ménagères (58%) et les aides à la personne (30%). Les aides en matière de présence continue sont plus importantes que pour les autres catégories de destinataires mais restent peu significatives (3%).

L'enquête de la DRASS propose aussi des informations complémentaires sur les services offerts selon le type de handicap. Nous soulignons les éléments suivants :

- Les interventions sont destinées principalement aux personnes ayant un handicap moteur (70%) et dans une moindre mesure celles ayant un handicap intellectuel ou sensoriel
- 94% des services aux personnes handicapées sont rendus à domicile et 58% de ces services à domicile concernent les tâches ménagères

Le graphique suivant représente la part des différents aides fournies aux personnes handicapées (élaboré en tenant compte du nombre de visites par catégorie d'activité ; Cf. tableau 9).

Graphique 15 - La répartition des aides aux personnes handicapées par catégorie



La comparaison entre ces données et celles provenant de l'enquête de terrain qui sera présentée dans le chapitre suivant nous permettra de mieux comprendre l'évolution de l'offre du secteur et, notamment, des catégories d'activités développées par les organismes intervenant dans ce domaine. Les catégories que nous allons utiliser sont plus détaillées que celles contenues dans l'enquête de la DRASS (nous examinerons les activités mentionnées à l'art. L.129-1 du Code du Travail) ; le but est de savoir si le développement et la complexité croissante du secteur se traduisent par une évolution en termes qualitatifs et quantitatifs de l'offre.

Synthèse – Chapitre 2

Dans ce deuxième chapitre nous avons décrit les grandes lignes du secteur des services à la personne à partir des données publiées par les services de l'Etat (INSEE, DRTEFP/ DDTEFP et DRASS).

La première série de données présentée provient des bases de données relatives à la Nomenclature d'activités Française de niveau 700 de l'**INSEE** (la NAF 700, c'est à dire les données concernant les 700 catégories d'activités recensées par l'institut statistique et élaborées à partir des codes APE contenus dans les déclarations administratives des établissements). Nous constatons que le secteur des services à la personne n'existe pas en tant que tel dans les statistiques officielles car il s'agit de catégories d'activités qui se définissent en fonction d'un double critère : la nature des activités et les destinataires. Or, les statistiques de l'INSEE tiennent compte uniquement de la nature des activités, sans considérer les destinataires de l'offre (ainsi par exemple, il n'est pas possible de faire la distinction entre le transport pour les personnes handicapées et les autres formes de transport). Malgré ces limites, nous considérons que les données élaborées par l'INSEE peuvent nous apporter des informations importantes sur les catégories d'activités traditionnellement effectuées par les structures du secteur ainsi que sur les activités qui sans constituer le cœur de métier de ces structures pourraient être incluses parmi les services à la personne.

Nous avons sélectionné 40 catégories d'activités, dont 8 correspondent à des services à la personne au sens strict, 7 à des activités qui peuvent être considérées comme des services à la personne si elles sont effectuées à domicile et 25 autres activités rentrant dans ce domaine mais qui peuvent être effectuée à la fois par les structures du secteur ou par d'autres structures (comme les transports et les soins esthétiques pour les personnes dépendantes). Si nous considérons l'ensemble des structures intervenant dans le secteur tertiaire, nous constatons que 40 % des structures effectuent des activités concernant les services à la personne au sens large ; cette proportion est légèrement inférieure dans la Marne, où 33% des activités tertiaires concernent les services à la personne.

Nous avons estimé également l'importance relative des activités de la catégorie I (services à la personne au sens strict) parmi les 40 catégories susceptibles de représenter des services à la personne ; nous observons que 30% des structures effectuent des activités de la catégorie I, une partie très marginale des structures fournissent les services de la catégorie II et un très grand nombre de structures effectue les services de la catégorie III ; nous pouvons alors voir que l'extension du domaine des services la personne varie fortement en fonction de la définition du secteur et des catégories d'activités qu'il intègre.

Une variable complémentaire qui a été analysée est la taille des établissements ; nous observons que les structures qui effectuent les activités de la première catégorie sont principalement de très petites unités (entre 0 et 9 salariés) ; la part correspondant à ce type de structure est particulièrement importante dans le département des Ardennes.

Pour l'analyse des données en matière d'emploi, nous avons restreint l'étude aux informations fournies par les structures intervenant dans la catégorie I.

Un premier indicateur significatif est celui relatif aux taux de croissance des emplois dans l'ensemble des activités productives recensées par l'INSEE (soit, les 700 catégories de la base NAF700) et dans les activités dans le secteur des services à la personne au sens strict ; ces estimations sont faites à partir des données élaborées par l'UNEDIC sur l'emploi dans les 700 catégories d'activités, sans tenir compte des emplois dans le secteur public. Si nous regardons l'évolution de l'emploi durant toute la période étudiée (1993-2005), nous constatons qu'il y a une croissance dans les deux séries de données mais l'ampleur de cette croissance diverge fortement. Les chiffres concernant l'ensemble des secteurs évoluent positivement mais à un rythme moyen entre 1993 et 2001, soit 13 % pour toute la période (ce qui équivaut à une croissance annuelle de 1,6%). A partir de l'année 2001, nous assistons à une réduction légère mais continue du nombre d'emplois. Le secteur des services à la personne connaît une dynamique fort distincte. La croissance pour toute la période considérée dépasse le taux de 50% mais il existe des différences significatives entre les années considérées : il y a eu une croissance des emplois plutôt régulière entre 1993 et 1999, suivie d'une chute des emplois entre 1999 et 2001, et d'une croissance forte depuis 2001. Au total, la progression des emplois entre 1993 et 2005 est d'environ 52% dans les activités de services à la personne et de 9% dans l'ensemble des secteurs productifs recensés par l'INSEE.

Nous avons également exploité les informations provenant des fichiers de la **DRTEFP** et les **DDTEFP**. Il s'agit de données sur les associations et entreprises ayant obtenu un agrément pour opérer dans le secteur des « Services aux Personnes », classées par mois et département ; les informations disponibles concernent la période comprise entre les mois de janvier 2004 et août 2006.

Il existe autour de 7500-8000 emplois dans les structures agréées de la région, avec une augmentation importante du nombre d'emplois entre avril et juillet 2005 et une réduction au deuxième trimestre de l'année 2004 et au premier trimestre de l'année 2005. Au niveau départemental, nous constatons que le nombre de salariés est assez stable dans l'Aube et la Haute-Marne entre janvier 2004 et juin 2006, avec une diminution du nombre total d'emplois à partir de juillet 2006. Le département de la Marne présente en revanche une augmentation importante des emplois entre les mois de mars et mai 2005 et une diminution du nombre d'emplois vers la fin de cette année et le début de l'année 2006.

Nous avons estimé également le nombre d'emplois à plein temps (c'est à dire, nous avons transformé le nombre d'heures travaillées en équivalent temps plein). Cette transformation réduit fortement le nombre total d'emplois : nous passons ainsi d'une moyenne de 8000 emplois dans la région à 3400 emplois pour la période considérée. Les emplois estimés en équivalent temps plein dans les départements de l'Aube et la Haute-Marne présentent des fluctuations positives et négatives assez importantes dans les années 2005 et 2006.

Ces fichiers permettent aussi de faire la distinction entre les heures travaillées en fonction du type de structure (association ou entreprise) et des modalités d'intervention (prestataire ou mandataire). Nous observons que le travail dans le secteur des services à la personne reste principalement effectué par des associations prestataires (64% des prestations en 2004, 66% en 2005 et 73% en 2006, en moyenne au niveau de la région). Nous constatons en outre que la part correspondant aux associations prestataires est particulièrement élevée dans les départements de l'Aube et de la Haute-Marne (79% environ). En ce qui concerne les entreprises, la part dans le total d'heures travaillées au niveau de la région reste assez faible (entre 0,5% et 2,7 %), à l'exception des entreprises prestataires de l'Aube qui effectuent 7,2% des heures travaillées dans le département en 2006.

Nous avons finalement présenté les données élaborées par le Ministère de la Santé et de la Solidarité à travers la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales (**DRASS**). Il s'agit des données publiées en 2002 et issues de l'enquête sur les structures « d'aide aux personnes à domicile » du secteur public et du secteur privé non-lucratif. Cette base présente deux limites majeures : d'une part, les données ne sont pas très récentes (une nouvelle enquête est prévue en 2007) et, d'autre part, nous n'avons pas des données par département. Malgré ces limites, ces données apparaissent très appropriées pour l'étude des services à la personne car elles tiennent compte à la fois de la nature des services rendus et des demandeurs des services.

Les services sont classés en sept catégories distinctes : a) petits travaux, b) tâches ménagères, c) accompagnement social, d) aide à la personne, e) présence continue, f) aide aux devoirs, g) présence régulière auprès des enfants. Trois catégories de demandeurs de services sont prises en compte : a) les familles, b) les personnes âgées et c) les personnes handicapées. L'enquête mesure le nombre de « visites » à domicile, par catégorie d'activité et d'utilisateur, pendant la semaine de réalisation de l'enquête.

Le nombre total de visites effectuées (42 990) se répartie de la manière suivante : 38 901,1 visites aux personnes âgées, 2 015,4 visites aux familles et 2 074,1 visites aux personnes handicapées. Si nous regardons la part de chaque type de prestation en fonction des différentes catégories d'utilisateurs, nous observons que la gamme de services offerts aux familles est très vaste tandis que les activités effectuées auprès des personnes dépendantes se concentrent autour de deux catégories principales : les tâches ménagères et l'aide à la personne. Ainsi, les tâches ménagères constituent le premier service demandé par les personnes âgées (62%), les personnes handicapées (58%) et les familles (51 %) ; le deuxième service en ordre d'importance pour les personnes âgées et handicapées est représenté par les aides à la personne (26% et 30% respectivement) tandis que pour les familles la deuxième place est représentée par la présence régulière auprès des enfants. Parmi la multiplicité de services sollicités par les familles se trouvent aussi les aides aux devoirs, les aides à la personne et les petits travaux.

Chapitre 3

LE SECTEUR DES SERVICES A LA PERSONNE EN CHAMPAGNE-ARDENNE : RESULTATS DE L'ENQUETE ET DES ENTRETIENS REALISES AUPRES DES OPERATEURS DU SECTEUR

Nous avons proposé dans les chapitres précédents une description des textes juridiques et administratifs visant le secteur ainsi que quelques données et informations quantitatives qui nous ont permis de connaître les traits saillants du secteur des services à la personne en Champagne-Ardenne. Afin de tracer un état des lieux plus précis sur les services à la personne, nous avons interrogé directement les acteurs qui interviennent dans le secteur, acteurs publics, privés lucratif et non-lucratif.

L'étude de terrain prévoit deux volets distincts : une enquête et des entretiens. Un questionnaire a été adressé aux opérateurs agréés, selon les listes fournies par la DRTFEP et les DDTEFP. Il s'agit des listes d'organismes qui ont été utilisées dans le chapitre précédant pour faire une analyse statistique sur l'évolution du nombre de salariés et heures travaillées. En outre, nous avons contacté un certain nombre d'acteurs institutionnels et de responsables des grands réseaux intervenant dans le secteur afin de connaître leurs impressions sur la dynamique actuelle du secteur et les scénarios possibles pour les années à venir. Nous présentons premièrement les résultats de l'enquête de terrain et dans un deuxième temps les réponses et les appréciations des acteurs interviewés sur quatre thèmes spécifiques : l'évolution quantitative de l'offre du secteur (augmentation du nombre des structures, d'emplois, d'heures travaillées...), l'évolution qualitative (types de services offerts, qualité des services, qualification du personnel...), l'impact des politiques et actions conduites afin de développer le secteur ainsi que les grandes lignes qui se dégagent de la structuration du secteur et les scénarios possibles.

3.1 L'ENQUETE SUR L'OFFRE DE SERVICES A LA PERSONNE EN CHAMPAGNE-ARDENNE

Le but de cette enquête est de fournir une photographie du secteur des services à la personne, tel qu'il est vu et évalué par les opérateurs de la région impliqués dans la réalisation de ces activités.

Les caractéristiques de l'enquête ont été définies au cours du mois d'octobre 2006 et son contenu a été validé par un comité de pilotage comprenant, entre autres acteurs, des responsables du Secrétariat Général aux Affaires Régionales de la Préfecture de la Région Champagne-Ardenne, de la DRTEFP, de l'Université de Reims, du MEDEF, de l'Observatoire Permanent de l'Evolution des Qualifications (OPEQ), de la Chambre Régionale d'Economie Sociale de Champagne-Ardenne (CRESCA) et de l'Union Régionale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (URIOPSS).

a) Définition du champ d'étude

L'enquête s'étend aux quatre départements de la région et elle concerne les structures du secteur recensées dans les listes des Directions du Travail. Le questionnaire est adressé à l'ensemble des opérateurs du secteur ayant obtenu un agrément : acteurs publics, privés lucratifs et non lucratifs, mandataires ou prestataires.

Un premier envoi de questionnaires a concerné les acteurs recensés au 31 août 2006 ; nous avons procédé à un deuxième envoi de questionnaires en fonction des listes actualisées de structures agréées fournies par la DRTEFP au début du mois de novembre. L'envoi des questionnaires a été effectué par deux voies distinctes : l'URIOPSS a pris en charge le contact et l'envoi des questionnaires aux acteurs des secteurs public et non-lucratif, tandis que le MEDEF a effectué ce travail pour les entreprises.

L'étude prévoit des analyses comparatives afin de tenir compte de l'évolution du secteur selon les territoires d'intervention et les catégories juridiques des structures (secteur public, privé lucratif et non-lucratif).

L'exploitation des données relatives aux différents territoires considère en premier lieu le découpage départemental ; d'après les acteurs institutionnels et professionnels consultés, le département constitue l'unité d'analyse pertinente pour mesurer et évaluer la dynamique du secteur. Nous effectuerons également des comparaisons entre les structures à but lucratif et non-lucratif ; l'intérêt de cette comparaison, en dehors des aspects quantitatifs déjà évoqués dans la deuxième partie, consiste notamment dans l'analyse des domaines propres d'intervention et des problèmes et perspectives évoqués par chaque catégorie d'acteurs.

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés en tenant compte de la représentativité des opérateurs qui y ont participé et, notamment, de leur importance ou poids relatif parmi les structures du secteur. Il s'agit alors de considérer aussi bien le taux de réponses obtenues et la proportion d'heures travaillées par ces acteurs sur le total d'heures travaillées dans le secteur.

Nous tenons finalement à préciser que cette enquête ne donne pas des résultats quantitatifs mesurant la totalité des activités et des emplois du secteur, mais uniquement les valeurs des structures qui ont accepté de participer à cette enquête. Le taux de réponses obtenues - environ 60% des acteurs contactés et 60% des heures travaillées dans la région - nous offre une description des grandes lignes du secteur, tel qu'il est vu par une partie très significative des acteurs mais qui ne constitue pas la totalité du secteur. Nous pouvons alors dire qu'il s'agit de données représentatives même si elles ne sont pas exhaustives.

b) Méthodologie de l'enquête

Les questionnaires ont été envoyés la semaine du 13 novembre 2006 pour le secteur non-lucratif et du 20 novembre pour le secteur lucratif. Le taux de réponse deux semaines après l'envoi des questionnaires est d'environ 25%. Les relances successives et la prise de contact directe des acteurs ont permis d'atteindre un taux de réponse de 59%.

Les informations apportées par les questionnaires font l'objet de deux analyses distinctes. D'abord, nous examinons les aspects strictement quantitatifs en matière d'emplois, heures travaillées et dynamiques positives ou négatives des données. La deuxième partie de l'analyse concerne les aspects d'ordre qualitatif évoqués par les opérateurs dans la dernière page du questionnaire (freins, obstacles, opportunités...).

Les caractéristiques principales de l'enquête sont détaillées dans la table suivante.

Table 1 – Protocole d'enquête

Territoires	4 départements de la région Champagne-Ardenne
Opérateurs concernés	Structures agréées, selon les listes fournies par la DRTEFP
	Opérateurs publics, privés lucratif et non-lucratif Mandataires et prestataires
Période	13 novembre - 13 décembre 2006
Nombre formulaires	96 formulaires envoyés : 58 formulaires destinés aux opérateurs du secteur privé non-lucratif et 38 destinés aux opérateurs du secteur privé lucratif.
	35 formulaires complétés par les opérateurs du secteur privé non-lucratif, 17 par des opérateurs du secteur privé lucratif, 3 par des organismes du secteur public
Nombre entretiens semi-directifs	8 entretiens avec des responsables des DDTEFP et des DLA
Traitement des données : objectif	Mesure et évaluation de l'offre du secteur (nombre de structures, création de structures, nombre d'emplois, création d'emplois, augmentation/diminution des heures travaillées, gamme de services proposés)

c) Bilan de l'enquête

Le tableau ci-dessous propose un bilan synthétique du nombre de questionnaires envoyés pour la réalisation de l'enquête, du nombre de questionnaires rendus ainsi que du taux de réponse, en fonction de la catégorie juridique des acteurs sollicités ; nous avons distingué d'une part, les structures du secteur privé lucratif (entreprises individuelles, SARL et SA), et d'autre part, les structures du secteur privé non-lucratif (associations, coopératives, mutuelles) et public (CCAS).

Le tableau ci-dessous synthétise le nombre de questionnaires et le nombre de rendus, en fonction des catégories juridiques, ainsi que le taux de réponse qui en résulte.

Tableau 13 - Nombre de questionnaires envoyés et rendus

Secteur	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires rendus	Taux de réponse
Privé lucratif	38	17	45%
Privé non-lucratif et public	56	38	68%
<i>total</i>	<i>94</i>	<i>55</i>	<i>59%</i>

Le tableau suivant classe les différentes structures qui ont participé à l'enquête en fonction de leur département (domicile du siège) et catégorie juridique.

Tableau 14 - Classement des structures participant à l'enquête par département et statut juridique

Département	Nombre de questionnaires rendus			<i>total</i>
	Privé lucratif	Privé non-lucratif	Public	
51	7	14	1	22
08	2	7		9
10	5	9	1	15
52	3	5	1	9
<i>total</i>	<i>17</i>	<i>35</i>	<i>3</i>	<i>55</i>

Les résultats de l'enquête sont évalués en tenant compte de cinq aspects distincts :

- Les structures ou opérateurs du secteur
- Les activités développées
- Les effectifs salariés et les heures travaillées
- Les financements
- L'évolution et le développement du secteur

La troisième partie se termine par la présentation d'une synthèse des données issues de l'enquête par département ; cette synthèse cherche à décrire la situation générale du secteur des services à la personne dans chaque département à partir de trois aspects principaux : le nombre et le type de structures intervenant dans le secteur, le nombre de salariés et d'heures travaillées ainsi que les sources de financement.

3.2 LES STRUCTURES

Les structures qui ont participé à cette enquête sont principalement les acteurs de l'économie sociale qui interviennent dans le secteur depuis des décennies (comme la Mutuelle des Ardennes, acteur de référence, présent depuis 1906). A côté de ces acteurs traditionnels, un nombre relativement élevé d'entreprises a participé à l'enquête (12 entreprises, soit 36% de l'échantillon) ; il s'agit de structures assez récentes, les plus anciennes créées au milieu des années 1990 et un grand nombre parmi elles créées au cours de ces deux dernières années.

Une première lecture des données met en évidence quelques **traits particuliers** des structures du secteur. Ainsi :

- Les structures de l'économie sociale sont notamment des associations ; parmi les 35 structures qui ont répondu à l'enquête, il y a 33 associations, une SCIC et une mutuelle
- Il s'agit, dans la plupart des cas, de structures implantées dans la région depuis des décennies
- Un tiers des associations interviennent dans le domaine de l'insertion par l'activité économique
- Les entreprises du secteur sont en moyenne des structures de taille moyenne ou des très petites entreprises ; du point de vue du statut juridique, nous repérons 8 sociétés à responsabilité limitée, 8 entreprises individuelles et une société anonyme
- Il s'agit d'entreprises récentes, créées entre 2005 et 2006 (à l'exception de trois entreprises créées entre les années 1991 et 1994)

La part très significative de **structures associatives** dans l'échantillon est représentative du poids effectif de ce type de structures parmi les opérateurs du secteur des services à la personne. Comme nous l'avons évoqué dans la première partie, des facteurs historiques et institutionnels expliquent la nette prédominance des associations dans les activités sanitaires et sociales qui sont au cœur du secteur des services à la personne.

En revanche, nous constatons que le nombre de **coopératives** agissant dans le secteur est particulièrement faible (une SCIC) ; cette donne, caractéristique aussi d'autres régions de l'hexagone, s'explique en grande partie par les difficultés que trouvent les coopératives à créer une nouvelle structure pour répondre à l'exigence d'exclusivité prévue par la loi pour les structures agissant dans le secteur des services à la personne.

Les structures non-lucratives intervenant dans le secteur ont en moyenne 42 ans d'ancienneté (l'année de création est en moyenne l'année 1974).

En ce qui concerne les **entreprises**, nous constatons une forte augmentation des petites structures, notamment des entreprises individuelles, créées depuis l'année 2005 ; ce phénomène, qui distingue particulièrement le département de la Marne, montre que le secteur des services à la personne est vu comme un secteur à fort potentiel par les personnes intéressées à créer une entreprise ou leur propre emploi. L'évolution de ces nouvelles entreprises lors des prochaines années nous dira si l'analyse faite par les créateurs était fondée ou si, en revanche, il s'agissait d'une tendance favorisée par la simplification du secteur promue par la loi du 26 juillet 2005 et par les politiques publiques de promotion de ce type d'activités. Les structures lucratives intervenant dans le secteur ont en moyenne 3 ans d'ancienneté (l'année de création est en moyenne l'année 2003).

Afin de bien mesurer l'importance et le rôle joué par les divers types de structures, nous devons tenir compte non seulement de la dynamique de création de nouvelles structures, mais aussi du nombre d'emplois créés par ces établissements et des heures travaillées. Nous analyserons ce point dans le paragraphe suivant.

3.3 LES SALAIRES ET LES HEURES TRAVAILLEES

Nous explorons l'évolution de l'emploi dans le secteur des services à la personne, en tenant compte de deux variables principales : le nombre de salariés ainsi que le nombre d'heures travaillées ; ces deux variables sont mesurées pour les années 2005 et 2006 (dans ce dernier cas, les valeurs correspondent à la période janvier-octobre). A côté des valeurs réelles émanant directement des questionnaires remplis par les structures participant à l'enquête, nous avons estimé le nombre d'emplois en équivalent temps plein par secteur¹⁸ et par structure¹⁹ ; dans un secteur où les emplois à temps partiel et les contrats de travail atypiques sont fréquents, la conversion du nombre d'heures travaillées en termes d'emplois à temps complet nous permettra d'avoir une idée plus précise du nombre d'emplois créés.

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des informations en matière d'emplois, types de contrats et nombre d'heures travaillées fournies par les différentes structures du secteur des services à la personne qui ont participé à l'enquête.

Les colonnes concernant le nombre de CDI, CDD, contrats aidés et heures travaillées présentent la somme des données brutes, telles qu'elles ont été indiquées dans les questionnaires ; en revanche, la colonne relative au nombre d'emplois en équivalent temps plein est une estimation faite par les auteurs de ce rapport, en tenant compte du nombre d'heures travaillées, du nombre d'heures d'un emploi en plein temps et du nombre de structures prises en compte dans l'enquête.

L'interprétation de ces données doit être faite avec une grande précaution car les valeurs de l'année 2005 se réfèrent aux 12 mois de l'année tandis que celles de l'année 2006 concernent uniquement les 10 premiers mois de l'année. Afin de faciliter la comparaison entre les deux années, la colonne relative aux heures travaillées présente deux valeurs distinctes : d'abord, le nombre total d'heures travaillées dans l'année et ensuite, le nombre moyen d'heures travaillées mensuellement (estimé en divisant le nombre total d'heures par 12 mois pour l'année 2005 et par 10 mois pour l'année 2006). Pour mesurer l'évolution du nombre d'heures travaillées nous avons utilisé les valeurs moyennes mensuelles.

¹⁸ L'estimation du nombre d'emplois pour l'année 2005 est effectuée de la manière suivante :

[Nombre d'heures travaillées par mois /135 heures de travail mensuelles légales]

¹⁹ Pour l'estimation du nombre d'emplois en temps plein par structure nous avons divisé le nombre total d'emplois par le nombre de structures existantes à la fin de l'année considérée, soit pour les entreprises 13 structures en 2005 et 17 en 2006.

Tableau 15 - Emplois et heures travaillées dans les différentes catégories de structures

PRIVEE NON-LUCRATIF (33 associations, 1 SCIC et 1 mutuelle)							
année	CDI	dont aidés	CDD	dont aidés	Heures travaillées *	Nombre emplois (valeurs estimées en temps plein)	
						total	par structure
2005	2 261	19	873	23	3 478 721,5	2147,4	61
					Heures/mois 289 893		
2006 (jan-oct)	3 378	15	979	90	2 135 740,4	1582	45,2
					Heures/mois : 213 574		
Evolution	+49,4%	-21%	+12,14%	+291%	-26%	-26%	

PUBLIC (3 établissements)							
année	CDI	dont aidés	CDD	dont aidés	Heures travaillées *	Nombre emplois (valeurs estimées en temps plein)	
						total	par structure
2005	28	0	17	1	46 955	29	9,7
					Heures/mois : 3 913		
2006 (jan-oct)	38	0	8	4	22 130	16,4	5,5
					Heures/mois : 2 213		
Evolution	+35,71%	0	-52,94%	+300%	-43%	-43%	

PRIVEE LUCRATIF (17 entreprises, dont 8 entreprises unipersonnelles) ²⁰							
année	CDI	dont aidés	CDD	dont aidés	Heures travaillées *	Nombre emplois (valeurs estimées en temps plein)	
						total	par structure
2005	276,03	24	205	20	32 224,06	19,9	1,5
					Heures/mois : 2 685		
2006 (jan-oct)	141,03	7	5	0	61 216,49	45,3	2,7
					Heures/mois : 6 122		
Evolution	-48,90%	- 70,83%	-97%	-100%	+128%	+128%	+74%

* La première ligne indique le nombre d'heures travaillées dans l'année tandis que la deuxième ligne propose les valeurs estimées correspondant au nombre moyen d'heures travaillées dans un mois.

Les données brutes issues des questionnaires mettent en évidence quelques **traits particuliers** de l'emploi dans les structures du secteur. Ainsi :

- Le secteur non-lucratif apparaît comme le principal donneur d'emplois dans la région, avec une forte progression des CDI (autour de 50%) et une progression relativement importante des CDD (12%) entre les années 2005 et 2006
- En revanche, le nombre d'heures travaillées par mois connaît une diminution assez significative en 2006 (-26,32%) : si nous considérons les valeurs moyennes mensuelles, nous avons 289 893 heures/mois travaillées en 2005 et 213 574 heures/mois en 2006

²⁰ Nous soulignons qu'un grand nombre d'entreprises n'a pas communiqué le nombre d'emplois en CDD en 2006 ; cette valeur (5 CDD en 2006) peut alors être peu représentative de la situation du secteur.

- La concomitance d'une augmentation du nombre de contrats de travail et d'une diminution des heures travaillées montre que le secteur non-lucratif n'échappe pas à la tendance qui caractérise la nouvelle organisation du travail et qui suppose que les entreprises ou associations emploient un nombre croissant de personnes pour des emplois à temps partiel ou des missions de courte durée
- Le secteur public montre aussi une évolution importante du nombre de CDI (+35,71%) mais une forte diminution des CDD (52%) ; si nous regardons l'évolution du nombre d'heures travaillées, nous constatons que les structures recensées connaissent une diminution également significative (52%) ; nous pouvons alors supposer que les ajustements mis en œuvre pour faire face à la diminution des heures travaillées se font en premier lieu grâce à la réduction du nombre d'employés temporaires recrutés en CDD et, en deuxième lieu, à la réduction du nombre moyen d'heures travaillées par les salariés en CDI
- Les structures du secteur non-lucratif comme celles du secteur public connaissent une très forte augmentation des contrats aidés à durée déterminée (autour de 300% dans les deux cas)
- Le secteur privé lucratif présente deux caractéristiques majeures qui le distinguent des autres structures mentionnées : une diminution importante du nombre d'emplois en CDI ainsi qu'une augmentation très significative du nombre d'heures travaillées ; en effet, les entreprises ont réduit les emplois en CDI (-49%) même si le nombre d'heures travaillées a fortement augmenté (+89%) ; ces chiffres mettent en évidence que le développement de ces structures se fait principalement en recourant à des employés recrutés en CDD à mi-temps ou pour des missions ponctuelles
- La forte croissance montrée par les entreprises étudiées doit être interprétée à la lumière du poids relatif qu'elles recouvrent dans le secteur des services à la personne : en effet, même si le nombre d'emplois dans les entreprises connaît une croissance très significative, il s'agit d'un nombre d'emplois largement inférieur à celui du secteur non-lucratif (seulement 200-300 emplois dans les entreprises face à 3300-4300 emplois dans le secteur non-lucratif, tous contrats confondus) ; des écarts également significatifs se vérifient en matière d'heures travaillées : entre 30 et 60 mille heures travaillées dans les entreprises face à 2 et 3,5 millions d'heures travaillées dans le secteur non-lucratif

Si nous exprimons les heures travaillées en équivalent d'emplois à temps plein, le cadre qui se dessine apparaît légèrement différent. Ainsi,

- Bien que les structures du secteur non-lucratif se caractérisent par une augmentation du nombre de contrats, elles montrent une diminution du nombre de contrats si l'on tient compte des valeurs en équivalent temps plein ; ainsi, les 3134 contrats de l'année 2005 (2261 en CDI et 873 en CDD) deviennent 2147 contrats à plein temps et les 4347 (3378 en CDI et 969 en CDD) de l'année 2006 deviennent 1582 contrats à plein temps ; la progression des contrats atypiques, à temps partiel ou pour des missions ponctuelles, explique ces écarts
- Les contrats dans les structures du secteur public connaissent une évolution importante entre 2005 et 2006 : les 45 contrats de travail de l'année 2005 deviennent 29 contrats après la conversion en valeurs en temps plein, tandis que les 46 contrats de 2006 deviennent seulement 16,4 contrats en équivalent temps plein ; la flexibilisation des contrats de travail dans les structures du secteur public apparaît alors renforcée par deux mécanismes : d'une part, la substitution des contrats à temps indéterminé par des contrats à temps déterminé et, d'autre part, la diminution du nombre moyen d'heures travaillées par salarié

- L'évolution de l'emploi dans les entreprises intervenant dans le secteur des services à la personne montre d'autres traits caractéristiques ; en premier lieu, la transformation des heures travaillées en emplois en temps plein réduit fortement le nombre d'emplois : les 481 contrats de travail réels de l'année 2005 (276 CDI et 205 CDD) deviennent seulement 20 emplois à plein temps, tandis que les 146 contrats de l'année 2006 (141 CDI et 5 CDD) représentent 45 emplois à temps plein; le deuxième trait significatif est le fait que l'augmentation du nombre d'heures travaillées s'accompagne d'une augmentation des emplois en équivalent temps plein (phénomène symétriquement opposé à celui des structures des secteurs non-lucratif et public, qui connaissent une réduction du nombre d'heures travaillées et des emplois en équivalent temps plein)
- Un dernier indicateur nous rappelle que les données que nous venons d'évoquer doivent être interprétées de manière pondérée, en fonction du poids relatif de chaque type de structure ; ainsi, nous constatons que le nombre d'emplois en équivalent temps plein par structure (c'est-à-dire, en divisant les valeurs précédentes par le nombre de structures étudiées) est égal à 61 emplois par structure dans le secteur non-lucratif en 2005 et 45,2 en 2006, 9,7 salariés par structure dans le secteur public en 2005 et 5,5 en 2006 et, finalement, 1,5 salariés dans les structures du secteur lucratif en 2005 et 2,7 en 2006 ; ces valeurs décrivent de manière assez précise la dimension des structures appartenant aux différents secteurs : les acteurs du secteur non-lucratif sont principalement des structures importantes (45-61 salariés), celles du secteur public peuvent être considérées comme des petites structures (5-10 salariés) tandis que les entreprises du secteur sont en général de très petites structures, voire des structures unipersonnelles (1-3 salariés, en moyenne)
- Encore une fois, si nous considérons la dynamique des données, sans tenir compte des valeurs absolues, nous constatons que les entreprises montrent une croissance des emplois très importante entre 2005 et 2006 : le taux de croissance en équivalent temps plein pour les entreprises est d'environ 74%, tandis que pour la même période on constate une réduction de ce taux dans les structures du secteur non-lucratif (-26% par rapport à l'année précédente) et dans celles du secteur public (-43,44%)
- Si nous regardons en détail les réponses fournies par les entreprises, nous pouvons observer que l'augmentation du nombre d'heures travaillées concerne en grande partie les entreprises individuelles qui ont ainsi réussi à créer un emploi à plein temps en deux étapes : pendant la première année d'activité, il s'agit d'un emploi à temps partiel (dans certains cas, avec un nombre très réduit d'heures travaillées) et à partir de la deuxième année d'activité le créateur d'entreprise arrive à cumuler un nombre d'heures suffisant pour transformer son activité professionnelle en l'équivalent d'un emploi à temps plein
- Un dernier point en matière de contrats de travail concerne les emplois aidés ; nous observons que les structures du secteur non-lucratif font recours de manière croissante aux contrats aidés à temps déterminé (+291% entre 2005 et 2006) et, en même temps, elles réduisent le nombre de contrats aidés à temps indéterminé (-21%) ; un taux de croissance également significatif caractérise les structures publiques, même si dans ce cas le taux de croissance apparaît redimensionné par le faible nombre de contrats aidés (1 contrat aidé à temps déterminé en 2005 et 4 en 2006) ; les entreprises ont utilisé les contrats aidés en 2005 mais elles ont réduit l'utilisation de ce dispositif en 2006

3.4 LES ACTIVITES

L'enquête sur l'offre de services à la personne en Champagne-Ardenne explore aussi la question des catégories d'activités effectuées par les structures du secteur ainsi que les différentes formes d'agrément ou d'autorisation obtenues pour l'exercice de ces activités.

Afin de recenser l'ensemble des activités effectuées, nous avons utilisé la liste des services à la personne énumérés dans le décret n°2005-1698 du 29 décembre 2005. Il s'agit d'une première liste élaborée par les responsables des organismes travaillant dans le secteur des services à la personne et susceptible d'évoluer en fonction des nouveaux services qui pourraient être fournis par les acteurs du secteur ou de l'émergence d'activités nouvelles ou inédites.

La table ci-dessous présente la liste des activités du secteur, en distinguant deux groupes : les activités effectuées à domicile et celles réalisées partiellement en dehors du domicile, à la condition que ces prestations soient comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.

Table 2 - Les services à la personne énumérés dans le décret n°2005-1698

SERVICES A LA PERSONNE	
I - Activités effectuées à domicile	
1	Petits travaux de jardinage
2	Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains »
3	Garde d'enfant à domicile
4	Soutien scolaire et cours à domicile
5	Entretien de la maison et travaux ménagers
6	Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions
7	Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux
8	Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété
9	Garde-malade, à l'exclusion des soins
10	Assistance informatique et Internet à domicile
11	Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes
12	Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes
13	Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire
14	Assistance administrative à domicile
II - Autres activités partiellement réalisées en dehors du domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile	
15	Livraison de repas à domicile
16	Collecte et livraison à domicile de linge repassé
17	Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement
18	Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives
19	Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante)
20	Livraison de courses à domicile

Dans le questionnaire envoyé aux structures participant à l'enquête, nous avons demandé de signaler les activités effectuées ainsi que la procédure d'habilitation - agrément simple, agrément qualité ou autorisation - dont elles disposent pour l'exercice de leurs fonctions.

Le tableau ci-dessous montre le nombre de structures des secteurs privé lucratif, non-lucratif et public qui réalisent les différentes activités dans le domaine des services à la personne.

Tableau 16 - Activités effectuées par les structures du secteur

Activité	NOMBRE DE STRUCTURES FOURNISSANT LE SERVICE			
	du secteur lucratif	du secteur non-lucratif	du secteur public	Total structures
activité 1	8	18		26
activité 2	7	16		23
activité 3	4	19		23
activité 4	6	6	1	13
activité 5	8	24	1	35
activité 6	8	22	3	33
activité 7	8	24	3	35
activité 8	2	10		12
activité 9	3	15	2	20
activité 10	2	2		4
activité 11	1	5		6
activité 12	1	2		3
activité 13	3	7		10
activité 14	3	8		11
activité 15	3	7	1	11
activité 16	2	3		5
activité 17	4	4	1	9
activité 18	5	1		6
activité 19	3	17	3	23
activité 20	2	6	1	9

Parmi les **traits principaux** des activités réalisées par les structures du secteur, nous soulignons les suivants :

- Les sept premières activités mentionnées dans cette liste constituent en effet les activités les plus répandues parmi les structures du secteur privé lucratif et non-lucratif, à l'exception de l'activité de « *soutien scolaire et cours à domicile* » (activité 4) qui a un rôle important pour les entreprises du secteur et un rôle assez marginal au sein des structures non-lucratives (elle est réalisée uniquement par 5 de ces dernières structures sur un total de 35 interviewées)
- Une activité importante pour les structures non-lucratives est celle qui concerne l'« *accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile* » ; ce service est fourni par la moitié des structures à but non-lucratif interviewées ainsi que par l'ensemble des structures publiques et quelques entreprises
- Parmi les activités moyennement importantes - c'est-à-dire, des activités réalisées par 30-40% des structures à but non-lucratif - nous soulignons celles de « *garde-malade* » et d'« *assistance aux personnes handicapées* » ; en revanche, ces deux activités ne se trouvent pas parmi les activités principales des entreprises du secteur
- Deux activités ne sont pas développées par les structures à but non-lucratif : l'« *assistance informatique et Internet à domicile* » et la « *prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes* » ; la dernière de ces activités

est relativement importante pour les entreprises du secteur (30% des entreprises considérées proposent ce service).

- Les structures du secteur public apparaissent assez spécialisées : elles recouvrent uniquement 8 des activités mentionnées, notamment l'« *assistance aux personnes âgées ou autres personnes* », la « *préparation de repas à domicile* » et l'« *accompagnement des personnes âgées ou handicapées* », activités réalisées par les 3 organismes publics pris en compte ; ils effectuent également les activités de « *garde-malade* » et de « *livraison de repas à domicile* »
- Une grande partie des entreprises du secteur (50% environ) privilégie 3 domaines d'activité : les « *petits travaux de jardinage* », la « *préparation de repas à domicile* » et l'« *assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile* »
- Parmi les domaines d'activités qui ne sont pas investis (ou sont faiblement investis) par les entreprises du secteur nous soulignons certains services aux personnes dépendantes, comme les « *soins et promenades d'animaux domestiques* » et les « *soins d'esthétique à domicile* » pour les personnes dépendantes (activités effectuées par une seule des entreprises interviewées), et certaines aides à la vie quotidienne, comme la « *livraison de repas à domicile* », la « *livraison de courses à domicile* » et la « *collecte et livraison à domicile de linge repassé* ». D'autres informations seraient nécessaires afin de connaître les motifs conduisant les entreprises à délaisser ces domaines d'activité (par exemple, faible demande de ce type de services, faible rentabilité...)
- Nous constatons que certaines activités sont effectuées par un nombre très réduit de structures ; les activités les moins répandues sont notamment l'« *assistance informatique et Internet à domicile* » et les « *soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes* » ; ces segments d'activité sont probablement développés par des entreprises informatiques et de soins esthétiques qui ne souhaitent pas s'investir directement dans le secteur des services à la personne et qui ne demandent pas l'agrément (l'obligation de créer une structure exclusive afin d'obtenir l'agrément peut en effet dissuader certains acteurs)

Pour l'exercice de ces activités, les structures étudiées ont obtenu des agréments (simple ou qualité) ou une autorisation. Nous constatons que dans quelques cas particuliers les activités sont exercées sans aucun type de procédure d'habilitation. Dans ces cas, l'absence d'agrément empêche les structures concernées de profiter des avantages propres du secteur des services à la personne (comme le paiement avec le CESU ou la déduction des charges sociales) ; or, comme nous l'avons dit à propos des entreprises informatiques et de soins esthétiques, l'obligation de créer une structure exclusive pour les services à la personne peut dissuader certains acteurs souhaitant intervenir dans le secteur à titre occasionnel ou comme activité complémentaire de leur activité principale. Parmi les activités réalisées sans agrément ni autorisation, nous pouvons remarquer deux activités destinées à tout public (« *travaux de jardinage* » et « *préparation de repas à domicile* ») mais également deux activités réalisées auprès d'un public dit fragile (« *garde d'enfant à domicile* » et « *accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile* »).

Il est intéressant d'observer le type d'agrément demandé pour la réalisation des sept premières activités de la liste qui, comme nous l'avons vu dans le paragraphe précédent, constituent les activités principales des structures étudiées. Pour l'exercice de ces activités les structures du secteur demandent en grande partie l'agrément simple, à l'exception de l'activité concernant l'« *assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile* » (activité 7) qui est en grande partie réalisée par des structures ayant obtenu l'agrément qualité.

En dehors de ces activités principales, d'autres services sont fournis par des structures ayant demandé prioritairement l'agrément qualité : « *accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile* », « *garde-malade, à l'exclusion des soins* » et « *assistance aux personnes handicapées* ». Il s'agit d'activités effectuées auprès d'un public fragilisé, ce qui exige que les structures obtiennent obligatoirement l'agrément qualité ; néanmoins, nous observons que certains de ces services sont proposés par des structures ayant obtenu l'agrément simple.

Par ailleurs, nous avons analysé le degré de corrélation entre les procédures d'habilitation demandées et le statut juridique des structures intervenant dans le secteur des services à la personne. Pour les structures des secteurs lucratif et non-lucratif, nous ne trouvons pas une correspondance directe entre le statut juridique et le choix d'une procédure particulière d'agrément ou de la procédure d'autorisation : elles demandent aussi bien l'agrément simple que l'agrément qualité ou l'autorisation ; par contre, les structures du secteur public, en raison du type d'activités exercées, sollicitent uniquement l'agrément qualité ou l'autorisation.

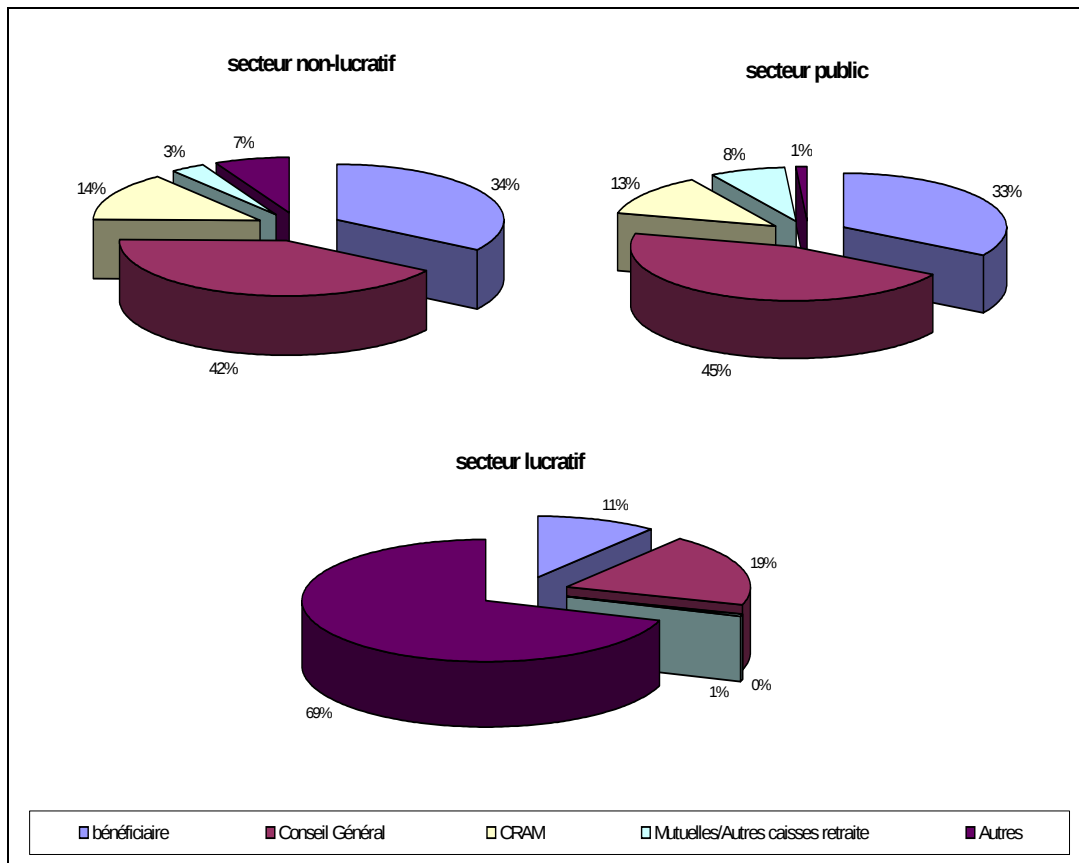
Nous avons également exploré le degré de corrélation qui existe entre le type de procédure d'habilitation demandée et l'ancienneté de la structure ; en général, il existe une corrélation positive entre l'agrément qualité et l'ancienneté de la structure, mais cela ne peut pas être affirmé de manière absolue car l'agrément n'est pas accordé à la structure mais à une activité précise de cette structure ; par conséquent, les structures qui fournissent une pluralité de services possèdent des agréments différents pour chacune des activités développées. Néanmoins, nous pouvons constater que les associations et les entreprises plus anciennes (qui sont dans la plupart des cas des structures multiservices), ont sollicité l'agrément qualité pour une grande partie des activités déployées.

3.5 LES FINANCEMENTS

Un autre volet de l'enquête concerne les sources de financement des services à la personne. Dans le questionnaire envoyé aux structures participant à l'enquête, nous avons identifié 5 sources de financement distinctes : 1) le bénéficiaire, 2) le Conseil Général, 3) la CRAM, 4) les mutuelles et autres caisses de retraite, et 5) les autres sources de financement. Le questionnaire offre la possibilité de donner des réponses en pourcentage et en valeur ; la plupart des réponses fournissent ces informations en pourcentage. Nous remarquons que ce volet du questionnaire n'est pas rempli par toutes les personnes répondant à l'enquête : ces informations ont été fournies par 21 structures à but non-lucratif (sur les 35 comprise dans l'enquête), 8 entreprises (sur 17) et 2 organismes publics (sur 3).

Le graphique suivant représente la part de chaque source de financement dans les structures des secteurs à but non-lucratif et lucratif et dans celles du secteur public (graphique élaboré à partir des valeurs en pourcentage indiquées dans les questionnaires).

Graphique 16 – Sources de financement des services à la personne



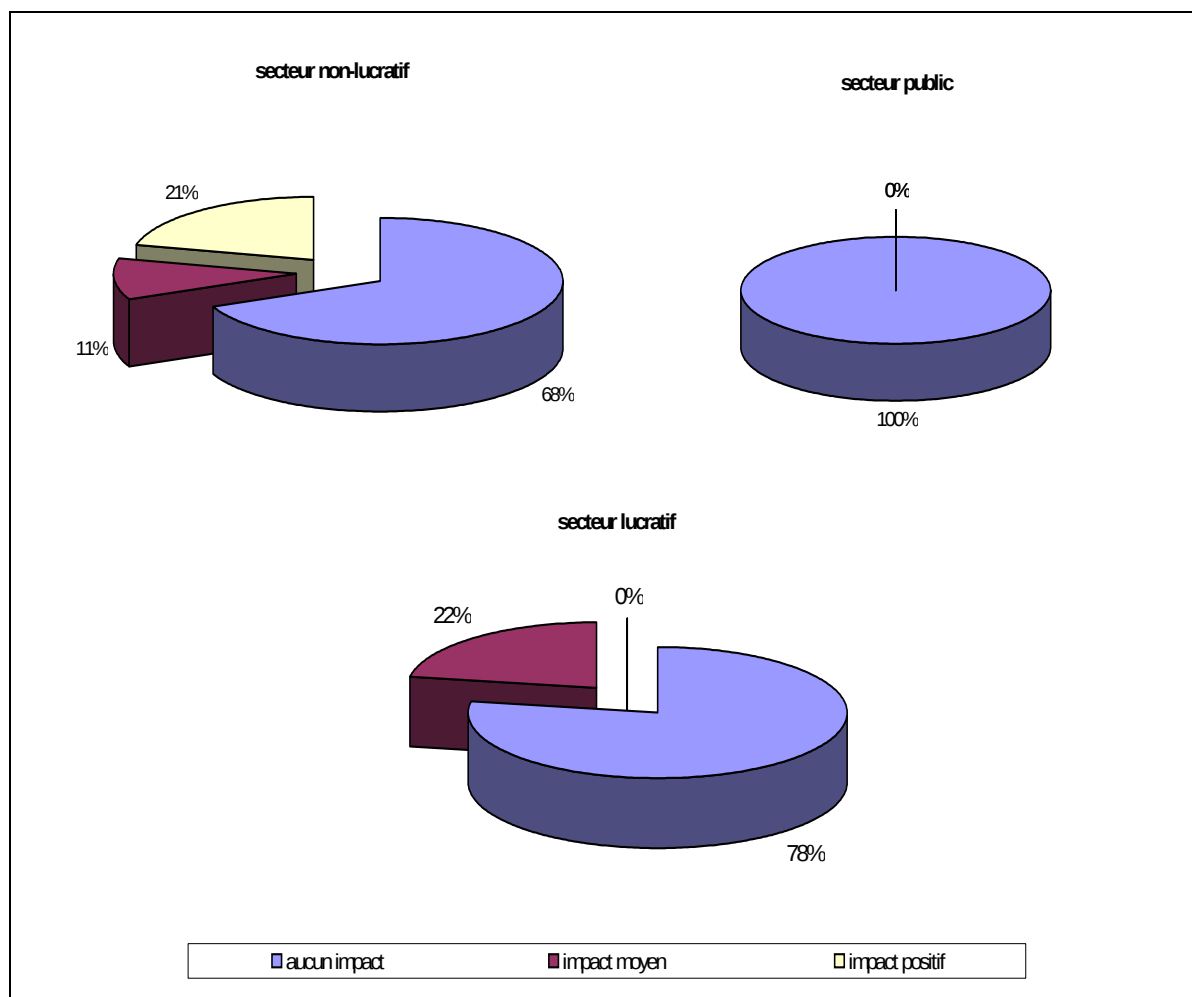
Les informations issues des questionnaires nous permettent d'identifier quelques **traits saillants** en matière financements ; ainsi :

- Les structures des secteurs public et privé non-lucratif présentent des formes de financement assez similaires : entre 42 et 45% des prestations sont financées par le Conseil Général, un tiers est financé directement par le bénéficiaire et autour de 13-14% par la CRAM.
- En revanche, ces structures se distinguent par le rôle joué par les mutuelles et les autres caisses de retraite : dans le cas des structures du secteur public ces sources financent autour du 8% des prestations tandis que dans le cas des structures du secteur privé non-lucratif elles prennent en charge seulement 3% de la valeur des prestations
- Le schéma de financement des structures du secteur privé lucratif apparaît substantiellement différent ; le Conseil Général finance seulement 19% des prestations (contre 42-45% pour les autres structures) et la part couverte par la CRAM, les mutuelles et les autres caisses de retraite est pratiquement inexistante ; les services proposés sont financés notamment par le bénéficiaire (11%) et par les « autres » sources de financement qui correspondent, selon notre interprétation, aux services payés directement par l'utilisateur ou le consommateur²¹

²¹ Nous nous trouvons ici face à un problème sémantique car le terme « bénéficiaire » est considéré comme ambigu par certains opérateurs du secteur lucratif qui voient dans cette expression la référence à un demandeur de service qui « bénéficie » d'une couverture sociale ou publique ; on nous a suggéré d'utiliser en préférence les termes « client » ou « consommateur », plus exactes et moins connotés. A la lumière de cette interprétation, nous pouvons déduire que ce que les entreprises indiquent comme « autres » sources de financement est représenté précisément par le « client » ou « consommateur » qui paie directement le service demandé.

Un dernier point en matière de financements concerne le rôle du CESU comme nouvelle forme de paiement des prestations et, de ce fait, comme instrument contribuant à développer le secteur des services à la personne. Un nombre limité de structures (19 du secteur non-lucratif, 9 entreprises et 3 organismes publics) a répondu à cette question ; plusieurs réponses évoquent la difficulté à mesurer l'impact d'un dispositif dont les conditions d'application ne sont pas encore connues par les utilisateurs. Nous avons classé les réponses relatives à l'impact du CESU en trois catégories : impact positif, impact moyen et aucun impact. Le graphique suivant montre la part de chaque catégorie de réponses en fonction des statuts juridiques des structures participant à l'enquête.

Graphique 17 – L'impact du CESU dans le développement des services à la personne



Nous observons que l'option « aucun impact » apparaît largement plébiscitée par les structures participant à l'enquête. Or, comme nous l'avons souligné, la mesure de l'impact du CESU est assez difficile pour une grande partie des structures ; il est donc fort probable que face à l'incertitude sur l'impact de ce dispositif, elles aient répondu négativement à la question.

3.6 EVOLUTION ET DEVELOPPEMENT DU SECTEUR

La dernière partie du questionnaire propose aux participants de donner leurs impressions sur le développement du secteur des services à la personne. Deux thèmes principaux sont suggérés : les freins et les obstacles rencontrés ainsi que les soutiens et les aides reçus et les opportunités offertes par le secteur. Les personnes participant à l'enquête disposent

finallement d'un espace libre pour faire des commentaires sur d'autres sujets concernant le développement du secteur.

Nous synthétiserons dans ces pages les points principaux évoqués dans les questionnaires, en distinguant d'une part, les freins et obstacles et d'autre part, les points de force du secteur. Pour terminer, nous présentons une synthèse des thèmes évoqués dans la partie destinée aux autres commentaires. Nous ferons la distinction, lorsque les commentaires le rendent nécessaire, entre les réponses données par des associations et celles fournies par les entreprises du secteur.

En matière de **freins** et **obstacles** rencontrés, les structures participant à l'enquête soulignent les points suivants :

- Problèmes d'information et de communication sur le secteur, ce qui se traduit par une méconnaissance de l'offre de services disponibles et, du côté des ressources humaines, une méconnaissance des métiers et des formations nécessaires
- Problèmes d'information et de communication rendant le secteur « illisible »
- Absence d'identification claire du secteur ; exemples : absence d'un code APE propre, absence d'un contrat de travail et une grille de salaires adaptés ; absence d'une convention collective unique, ce qui induit une concurrence déloyale sur le coût des services
- Absence de ressources destinées à la communication ; absence de communication et de promotion du secteur de la part des collectivités locales ; coût de la mise en œuvre d'une campagne publicitaire et absence de budgets suffisants dans les structures du secteur pour faire face à ce type de dépenses
- Multiplicité de dispositifs favorisant la création d'emplois dans les services à la personne ; ce phénomène altère la structuration du secteur et représente une source supplémentaire de confusion
- Difficultés de recrutement de personnes qualifiées, principalement des personnes censées travailler avec un public dit fragile (enfants, personnes âgées) ; ce point apparaît évoqué dans plusieurs questionnaires
- Manque de reconnaissance professionnelle des travailleurs du secteur ; métiers assimilés aux « petits boulots » ou aux « tâches ménagères »
- Travail précaire ; les intervenants ne conçoivent pas ce type de travail comme un métier mais comme une solution d'attente, avant de trouver un emploi stable ; travailleurs peu qualifiés, sans permis de conduire ni voiture ; faible mobilité des travailleurs ; difficultés à mobiliser des demandeurs d'emploi percevant des allocations
- Difficultés d'organisation du temps de travail ; nécessité de moduler le temps de travail
- Difficultés à mettre en place des formations adéquates
- Problèmes d'information et de communication sur les avantages fiscaux du secteur ; cette critique concerne à la fois les services fiscaux, les conseillers fiscaux et les comptables
- Disfonctionnements dus au manque de transparence et de concurrence du secteur : opacité dans le choix des structures fournissant le service, « verrouillage du secteur », « lobbying politique » du secteur associatif, présence de travailleurs non déclarés ; ces points sont notamment évoqués dans les questionnaires remplis par les entreprises du secteur
- Niveau de concurrence excessif (souligné dans plusieurs questionnaires), largement supérieur aux autres activités de services ; la combinaison d'un niveau

de concurrence très élevée et de l'absence de communication et publicité a pour conséquence une diminution de la demande de services par structure

- Une forte augmentation de structures intervenantes au détriment de la qualité des services offerts ; la multiplicité d'acteurs peut nuire à la qualité des services et à l'image du secteur ; la multiplication des intervenants qui ne disposent pas d'un agrément qualité ; ces points sont en général évoqués par les représentants du secteur associatif
- Le CESU favorise le gré à gré et, de ce fait, dévalorise les métiers du secteur et empêche sa professionnalisation
- La concurrence opposée par le CESU, les sociétés commerciales et le travail clandestin ; concurrence des personnes payées avec le CESU
- Lenteur au niveau de la mise en œuvre du CESU
- Législations dans la matière
- Disfonctionnements des services concernés par les services à la personne : délais très longs, absence de transmission de documents, refus injustifiés, formalités très lourdes, absence d'une réglementation uniforme (chaque administration a « sa propre réglementation »)
- Exemple de disfonctionnement : les listes d'organismes agréées fournies par le Centre Local d'Information et de Coordination Gériatrique (C.L.I.C) ne sont pas exhaustives
- Manque de cohérence en ce qui concerne le mode de financement des services à la personne (agrément, autorisation...)
- Le système tarifaire fixé par le Conseil Général est « discriminatoire »
- Diminution considérable des financements publics ; plafonds fixés pour certains services (par exemple, jardinage) ce qui provoque une diminution de la demande
- Réductions du nombre de personnel provoqué par la diminution des financements ; diminution des heures de mises à disposition ; les structures travaillent avec un effectif minimal et ne peuvent pas rendre des services de qualité et faire face aux urgences ;
- Absence de financement des instruments et outils nécessaires aux activités du secteur (par exemple, financement de véhicules de transports par la CRAM)
- Services liés au maintien à domicile peu solvables et « peur des risques » dans ce domaine ; risques pour les utilisateurs qui deviennent employeurs
- Exigences spécifiques des personnes âgées (par exemple, avoir une aide ménagère qualifiée stable avec qui développer une relation de confiance)
- Absence d'une politique complémentaire visant le logement et l'hébergement des personnes handicapées
- Fort développement de la demande en milieu urbain mais problèmes concernant la demande en milieu rural (dispersion de la demande, problèmes de mobilité, garanties de travail insuffisantes...)
- Absence d'adéquation entre l'offre et la demande («travail en flux plus que tendu ») ; difficultés à « prévoir l'urgence »
- Pouvoir d'achat des utilisateurs ; paupérisation de la population
- Nécessité d'une participation familiale très élevée

- La défiscalisation concerne uniquement la main d'œuvre et non le matériel mis à la disposition des demandeurs (exemple, dans le cas du jardinage) ; il faudrait pouvoir déduire à la fois la facture des services et celle du matériel utilisé
- Absence d'engagement de l'Etat en matière de recyclage et d'élimination de déchets verts, ce qui pénalise les entreprises qui fournissent des services dans ce domaine et aussi le client du service jardinage (« doublement pénalisé », car il paie ce service en tant que contribuable et en tant que consommateur)

En ce qui concerne les points de force du secteur - **aides, soutiens et occasions offerts**- nous remarquons les éléments suivants :

- Demande de services très importante ; le vieillissement de la population favorise la demande de services ; la demande de services existe mais il faut communiquer plus et stimuler cette demande
- Offre innovante
- Accompagnement offert par les réseaux auxquels appartiennent les différentes structures (point souligné dans plusieurs questionnaires) ; mutualisation des connaissances et partenariats avec d'autres structures du secteur
- Publicité faite autour des services à la personne
- Soutien offert par le DLA
- Soutien offert par la DDTEFP
- Evaluation des besoins faite par la CRAM
- Allègement des charges sociales patronales et économie d'impôts, mesures qui contribuent à « solvabiliser le secteur » ; la défiscalisation constitue un point positif mais, en même temps, elle limite le nombre de clients potentiels (un interviewé considère en revanche que le taux de défiscalisation est trop élevé) ; pour développer le secteur, on suggère d'élargir le public destinataire des services (crédit d'impôt pour les personnes à faible revenu, réduction des coûts des prestations pour cette catégorie de la population)
- Le CESU encourage la demande de services mais ce dispositif favorise les clients et non les opérateurs (marge de gain réduite)
- Opportunités offertes aux salariés travaillant dans le secteur, possibilité de reconnaissance professionnelle et de développement d'une carrière professionnelle
- Opportunités offertes par les nouvelles plateformes (mais leur utilité reste à confirmer) ; opportunités offertes par la création de partenariats
- Politiques favorisant le maintien à domicile
- Prise en charge des personnes dépendantes (mais il faudrait renforcer les aides dans ce domaine)
- Nécessité de renforcer les aides en matière de service à domicile des personnes handicapées
- Nécessité de renforcer les aides pour la formation, la professionnalisation du secteur, la diffusion de la démarche qualité ; modernisation du secteur
- Nécessité de renforcer les aides à la création d'entreprise dans le secteur, surtout pour les « jeunes entrepreneurs »
- Aides à l'embauche (si les « budgets ne sont pas épuisés »)
- « Aucun » (4 questionnaires) ; « pas beaucoup » (« on doit se battre tout seul ! »)

Les **autres commentaires** formulés par les personnes contactées évoquent les points suivants :

- Il faut investir dans la professionnalisation des salariés afin de favoriser leur insertion professionnelle et assurer un service de qualité ; problème : les coûts liés à la professionnalisation
- Il faut réfléchir autour de la question du développement de nouvelles activités et des problématiques territoriales des services à la personne
- Il faut compter avec un soutien plus actif au niveau de la ville (par exemple, dans le cas de la ville de Reims)
- L'analyse du secteur des services à la personne ne tient pas compte des problématiques liées aux interventions éducatives réalisées pour le compte du Conseil Général (TISF, AVF) et d'autres interventions réalisées pour la CAF et la CPAM ; il s'agit, pour l'interviewé, de l'activité « la plus ancienne en matière d'aides à la personne »

3.7 SYNTHÈSE DES DONNÉES PRÉSENTÉES PAR DÉPARTEMENT

Pour terminer cette partie relative à l'enquête sur le secteur des services à la personne en Champagne-Ardenne, nous proposons une synthèse des données analysées dans les paragraphes précédents, discriminées par département.

La quantité et la qualité d'information disponible varient considérablement entre les divers départements car le nombre de structures participant à l'enquête et le nombre de questions répondues sont fort différents. Nonobstant ces limites, les informations disponibles permettent de tracer un cadre général de la situation des services à la personne dans les départements de la région.

LES ARDENNES

L'enquête concerne neuf structures du département : 7 structures à but non-lucratif (6 associations et une mutuelle) et 2 à but lucratif.

En matière d'**emplois**, l'estimation des valeurs moyennes ne constitue pas un indicateur représentatif de la situation de l'emploi du département car les seules données disponibles proviennent de deux grands réseaux d'acteurs du secteur non-lucratif ; il existe aussi une limite en ce qui concerne les valeurs temporelles car les données fournies par ces réseaux se réfèrent à une seule année (2005 dans un cas et 2006 dans l'autre). Les seules données disponibles, nombre de CDI et CDD, mettent en évidence que la quantité de contrats de travail à durée indéterminée reste stable tandis qu'on observe une diminution du nombre de contrats à durée déterminée.

Les **activités** les plus répandues sont les premières six activités mentionnées dans le décret n°2005-1698, à l'exception de l'activité de « *soutien scolaire et cours à domicile* » (comme dans le cas des données globales de la région) ; l'activité d'« *accompagnement des personnes âgées ou handicapées* » est également effectuée par une grande partie (50% environ) des structures intervenant dans le secteur.

Une particularité des entreprises agissant dans le département est qu'elles ne cherchent pas à développer des activités complémentaires à celles du secteur non-lucratif ; au contraire, elles se spécialisent dans certains segments d'activité largement couverts par les structures à but non-lucratif, comme l'« *assistance aux personnes âgées ou autres personnes* », la « *préparation de repas à domicile* » et l'« *accompagnement des personnes âgées ou handicapées* ».

En ce qui concerne les **financements**, les informations apportées dans les questionnaires sont assez limitées car ce volet est souvent rempli de manière incomplète. Dans l'ensemble, nous constatons qu'il existe un écart important en termes de financements entre les structures du secteur non-lucratif et celles du secteur lucratif : dans le premier cas, 75% des prestations sont financées par le Conseil Général et 15% des prestations sont prises en charge par le bénéficiaire directement, tandis que dans le deuxième cas, 30% des prestations sont financés par le Conseil Général et autour de 70% sont prise en charge par les bénéficiaires.

LA MARNE

L'enquête concerne 22 structures du département : 14 structures à but non-lucratif (des associations), 7 entreprises et 1 établissement public.

Les **emplois** dans le secteur des services à la personne connaissent une légère baisse même si le secteur continue à être l'un des plus dynamiques du département.

Les associations interviewées comptent en moyenne 200 salariés en CDI et 26 en CDD ; ces valeurs assez significatives sont influencées par la présence de grands réseaux associatifs (Famille Rurale, ADMR...) qui fournissent un nombre considérable d'emplois sur tout le département. Les contrats en CDI connaissent une légère inflexion en 2005 (179 contrats, soit -10%) tandis que le nombre de CDD a augmenté assez rapidement (33 contrats, soit une augmentation du 30% environ). Les contrats aidés sont assez rares (0,8% des contrats en CDI et CDD, en moyenne). Les emplois dans la seule structure publique participant à l'enquête connaissent une évolution similaire : un nombre stable de CDI et une augmentation importante des CDD.

Les entreprises du secteur montrent une croissance assez forte, même si leur importance relative dans le secteur reste assez faible. Ainsi, en 2005 le nombre moyen de salariés recrutés en CDI par entreprise est de 1,75 (dont 0,25 sous forme de contrats aidés) et il n'y a pas de salariés en CDD ; les entreprises travaillent en moyenne 1723 heures annuelles, ce qui équivaut à un peu plus d'un emploi (1,06) en valeurs à temps plein. L'emploi connaît une augmentation importante en 2006 : les entreprises comptent en moyenne 5,21 salariés en CDI (soit une augmentation de 296%) et le nombre moyen d'heures travaillées par entreprise s'élève à 2004 (+16%), ce qui représente 1,23 emploi à temps plein. Nous constatons ainsi que la progression du nombre d'emplois est nettement supérieure à celle des heures travaillées, ce qui peut se justifier par le recrutement de salariés en CDI à temps partiel.

Les **activités** les plus répandues sont les sept premières activités mentionnées dans la liste. Les activités d'« *assistance aux personnes âgées ou autres personnes* », « *garde d'enfants* » et « *préparation de repas à domicile* » sont effectuées par un large nombre d'associations. En général, les associations proposent une vaste gamme de services, en recouvrant la quasi totalité des activités mentionnées dans la loi, à l'exception de l'« *assistance informatique et Internet à domicile* » et de la « *prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes* ». A la différence de la situation observée dans les autres départements, l'activité de « *soutien scolaire et cours à domicile* » n'est pas réalisée par un grand nombre de structures associatives.

Un autre trait spécifique des structures du département de la Marne est que leurs activités se concentrent exclusivement sur quelques-uns des services mentionnés (les premiers sept services de la liste) ; d'autres services qui apparaissent souvent proposés par les entreprises du secteur - comme l'« *accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile* » - sont ici fournis uniquement par les structures à but non-lucratif.

En matière de **financements**, le département de la Marne présente quelques caractéristiques propres qui le distinguent des autres départements de la région. Le Conseil Général prend en charge le financement de 41 % des prestations réalisées par les structures associatives, le bénéficiaire 24%, la CRAM 20%, les mutuelles et les autres caisses de retraite 5 % et les 10% restant sont pris en charge par les autres financeurs. En ce qui concerne les services rendus par les entreprises, ils sont financés de la manière suivante : 5% uniquement par le Conseil Général, 1,66% par les mutuelles et les autres caisses de retraite et 93% par les « autres » financeurs (comme nous l'avons souligné dans la partie précédente, nous considérons que cette catégorie comprend les financements directs des particuliers). En observant cette structure de financement assez spécifique, nous sommes tentés d'affirmer que les entreprises du secteur visent un public très précis, représenté par les foyers redevables de l'imposition sur les revenus et qui assument directement le paiement des services.

LA HAUTE-MARNE

L'enquête comprend 9 structures du département : 5 structures à but non-lucratif (des associations), 3 entreprises et 1 établissement public.

En ce qui concerne les **emplois**, les structures du secteur non-lucratif connaissent une légère diminution du nombre de salariés tandis que dans le secteur privé la tendance est opposée. Ainsi, en 2005 le secteur non-lucratif compte en moyenne 134 CDI par structure et 14 CDD ; la part de contrats aidés reste très marginale (autour d'un contrat en moyenne par structure). En 2006, les structures ont en moyenne 128 CDI (soit, une diminution de 4% environ) et 6 CDD (soit, une diminution de 57%). En revanche, le nombre d'heures travaillées par l'ensemble de structures à but non-lucratif diminue (- 9%) ; nous pouvons déduire que les ajustements au sein de ces structures ont été faits principalement au niveau des CDD tandis que les salariés recrutés en CDI ont probablement vu leur nombre d'heures travaillées augmenter. La seule structure publique participant à l'enquête montre une situation relativement stable en matière d'emploi : le nombre de CDI est passé de 9 contrats en 2005 à 8 en 2006 (soit, une diminution de 12,5%) tandis que le nombre de CDD reste inchangé (2 contrats).

Nous ne disposons pas d'informations concernant l'emploi dans les entreprises du secteur ; s'agissant dans tous les cas d'entreprises individuelles, nous pouvons déduire qu'il s'agit de structures qui ont créé l'emploi du fondateur de la société uniquement.

Les domaines d'**activité** privilégiés par les structures du secteur (tous statuts juridiques confondus) sont notamment l'« *assistance aux personnes âgées ou autres personnes* », la « *préparation de repas à domicile* » et le « *soutien scolaire et cours à domicile* » ; cette dernière activité, qui est dans les autres départements effectuée principalement par les entreprises du secteur, est ici réalisée par toutes les catégories de structures.

Parmi les autres activités réalisées par les structures à but non-lucratif se trouvent (en ordre décroissant) la « *garde d'enfants* » et la « *garde-malades* », les « *prestations de petit bricolage* », la « *livraison de repas à domicile* » et l'« *aide à la mobilité et transport* ».

Les entreprises du secteur semblent plus spécialisées dans les aides à la vie quotidienne et aides à la maison, comme le « *jardinage* », le « *petit bricolage* », le « *soutien scolaire* » et, en moindre mesure, le « *gardiennage* », l'« *assistance administrative* » et « *la livraison de repas à domicile* ». Quelques entreprises unipersonnelles fournissent en outre des services aux personnes âgées ou dépendantes (« *assistance* », « *aide à la mobilité et transports* », « *prestation de conduite du véhicule personnel* »).

Le **financement** des prestations fournies par les structures du département présente quelques traits particuliers ; en effet, à la différence des autres départements, nous constatons qu'une partie très significative des prestations (40%) est financée directement par le bénéficiaire tandis que le Conseil Général apparaît comme le deuxième financeur (31%) ; la CRAM (15%) et les autres financeurs (11%) couvrent un quart du coût des prestations tandis que la partie correspondant aux mutuelles et autres caisses de retraite apparaît assez marginale (3%). Cette répartition des financements, dont la caractéristique majeure est que le Conseil Général n'est pas le premier financeur des services à la personne s'explique certainement par le type de prestations fournies, qui consistent en grande partie en aides à la vie quotidienne et à la maison ; les dépenses concernant les aides aux personnes dépendantes semblent être, au moins dans les structures étudiées, moins importantes que dans les autres départements de la région.

Les activités des entreprises du secteur sont financées par les « autres financeurs » (certainement les utilisateurs des services) autour de 60% et par le Conseil Général (40%).

L'AUBE

L'enquête concerne 15 structures du département : 9 structures à but non-lucratif (des associations), 5 entreprises et 1 établissement public.

L'évolution de l'**emploi** dans les structures étudiées varie fortement en fonction de leur statut juridique. Les associations du département montrent une augmentation significative des emplois en CDI et une diminution des CDD. En 2005, elles emploient en moyenne 7,33 personnes en CDI et 36 en CDD ; le nombre de contrats aidés reste marginal (autour d'un salarié, tous contrats confondus). En 2006, il y a 12,5 CDI et 29 CDD, ce qui signifie que les emplois stables progressent de manière considérable (+69%) et que, parallèlement, le nombre d'emplois en CDD connaît une diminution relativement importante (-20%).

En ce qui concerne les entreprises du secteur, nous ne pouvons pas analyser l'évolution des données car l'un des plus grands employeurs privés du département fourni les données relatives à l'emploi en 2005 mais ne communique pas celles correspondant à l'année 2006. Afin d'éviter les distorsions, nous considérons seulement les entreprises ayant fourni des données pour les deux périodes étudiées, nous constatons que la dynamique de l'emploi est très positive : le nombre moyen de CDI par structure est égal à 10,5 contrats en 2005 et 18,33 en 2006 (soit, une augmentation de +77%) ; parallèlement, le nombre de CDD connaît une augmentation importante (+33%) mais cette valeur doit être relativisée car le nombre absolu de CDD reste très bas (1 contrat par structure en moyenne en 2005 et 1,33 en 2006). Une dernière donnée importante est celle qui concerne l'évolution du nombre total d'heures travaillées ; le nombre d'heures travaillées entre 2005 et 2006 augmente de manière très significative, 77%, environ. Si nous regardons l'évolution du nombre de contrats, nous pouvons déduire que l'augmentation du nombre d'heures travaillées se traduit principalement par la création de postes de travail en CDI.

Les données relatives à la structure du secteur public participant à l'enquête montrent une diminution importante du nombre de contrats (-30% entre 2005 et 2006), qui affecte les salariés recrutés en CDD. En même temps, nous observons un changement dans les modalités contractuelles puisqu'une grande partie des contrats en CDD a été remplacée par des contrats en CDI. Finalement, nous remarquons une évolution négative du nombre total d'heures travaillées (-37% entre les deux années considérées).

Les **activités** déployées par les structures du secteur présentent quelques traits spécifiques : la première caractéristique est la grande variété de services proposés puisque l'ensemble des services mentionnés dans la liste du décret n°2005-1698 sont fournis par les

associations et entreprises locales ; la deuxième caractéristique est la complémentarité entre les activités effectuées prioritairement par les structures à but non-lucratif et celles effectuées par les entreprises.

Dans les deux cas de figure, les activités les plus courantes sont les quatre premières activités de la liste citée ainsi que les activités concernant l'« *accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile* » l'« *aide à la mobilité et transports* » et une activité très peu développée dans les autres départements de la région, la « *livraison de courses à domicile* ». Il existe par ailleurs un grand nombre d'activités complémentaires - aide à la maison, courses, services informatiques et esthétiques... - qui sont développées principalement par les entreprises du secteur. Nous remarquons que l'activité de « *soutien scolaire et cours à domicile* » est réalisée en grande partie par les structures à but lucratif.

Le **financement** des prestations présente aussi quelques caractéristiques particulières. Une large part des services (56%) est financée par le bénéficiaire. Le Conseil Général joue aussi un rôle important dans la prise en charge des services à la personne (38%), tandis que la CRAM et les autres mutuelles et caisses de retraite ont un rôle très marginal (5% et 1%, respectivement). En revanche, les services effectués par l'organisme public participant à l'enquête sont pris en charge principalement par le Conseil Général (53%), les bénéficiaires (24%) et la CRAM (15%). Comme nous l'avons observé pour le cas du département de la Haute-Marne, l'augmentation de la demande de services autres que ceux concernant les personnes âgées ou dépendantes rendent moins significatif le poids relatif du Conseil Général et des caisses de retraites et mutuelles en tant que financeurs des services.

Par ailleurs, nous ne pouvons pas comparer les sources de financement des structures à but non-lucratif avec celles des structures à but lucratif car très peu d'entreprises de l'Aube ont rempli la partie du questionnaire relative aux financements des services. L'absence de données complètes nous interdit donc toute analyse statistique en matière de financement des services effectués par les entreprises.

3.8 LA DYNAMIQUE DU SECTEUR : RESULTAT DES ENTRETIENS

Parallèlement à la réalisation de l'enquête sur le secteur des services à la personne en Champagne-Ardenne, nous avons rencontré des responsables des services publics concernés par l'évolution du secteur ainsi que les responsables des organismes chargés de soutenir le développement des associations. Nous avons ainsi interviewé des responsables des DDTEDFP et des structures porteuses du Dispositif Local d'Accompagnement (DLA) dans les différents départements de la région. Quatre thèmes ont été abordés :

- 1) L'évolution du secteur du point de vue quantitatif
- 2) L'évolution du secteur du point de vue qualitatif
- 3) L'impact des politiques visant le développement du secteur
- 4) L'avenir du secteur et les scénarios qui se dessinent

Nous présentons ici les points principaux évoqués par les interviewés en relation à chacun des quatre thèmes cités. Nous distinguons d'une part, les commentaires et remarques d'ordre général formulés par les interviewés et, d'autre part, ceux plus spécifiques qui concernent un département ou territoire donné ; une attention particulière est ainsi accordée aux informations et observations contribuant à décrire la situation de chaque département.

L'EVOLUTION DU SECTEUR : ASPECTS QUANTITATIFS

Parmi les éléments principaux issus des entretiens nous soulignons les suivants :

- le nombre de structures reste relativement stable, avec un nombre constant d'associations et une progression du nombre d'entreprises, notamment des entreprises individuelles
- il n'y a pas, d'après les personnes rencontrées, une croissance substantielle des emplois dans le secteur des services à la personne dans son ensemble ; en revanche, on observe une augmentation des heures travaillées dans le domaine des services aux personnes âgées ; on remarque des créations d'emplois dans certains secteurs mais la création de postes à plein temps demeure très difficile
- il y a une forte croissance en matière de création d'entreprise mais leur importance reste marginale en termes d'emplois créés
- il n'y a pas une véritable concurrence ou opposition entre public et privé
- un facteur qui limite le développement du secteur est la taille des nouvelles structures créées et leur insertion dans le marché ; les créateurs des très petites structures (par exemple, dans le domaine de l'aide à l'utilisation d'Internet) devraient se rattacher aux grands réseaux pour se faire connaître et pouvoir travailler
- un autre facteur qui empêche le développement des entreprises est l'exigence de créer une structure séparée pour assurer la prestation de ce type de service ; cette exigence peut dissuader certaines entreprises déjà installées sur le marché et qui pourraient fournir de manière occasionnelle des services à la personne
- dans le passé, on avait aussi une dynamique faible en matière de création d'emplois, mais la communication sur la croissance du secteur et les incitations à la création d'emplois n'existaient pas ; cela peut engendrer des attentes injustifiées et parfois des déceptions
- il faut s'interroger sur les motifs qui expliquent la réduction du nombre d'emplois dans certaines structures ; deux arguments peuvent être avancés : la diminution des aides publiques et la demande effective (il peut avoir une nouvelle offre, un nouveau service, mais il faut aussi que la demande soit là...)
- il faut aussi se questionner sur le rôle joué dans ce domaine par les services publics et les dispositifs mis en place (ANSP, DDTEFP, DLA...) ; l'ANSP, par exemple, n'a pas vraiment créé une structure pour développer le secteur mais elle a tout simplement délégué des fonctions sur d'autres services de l'Etat

Des remarques particulières ont été faites sur le financement des services à la personne et l'évolution de la demande:

- une limite au développement du secteur est représentée par le financement des services car certaines prestations sont prises en charge mais celles qui pourraient permettre le développement du secteur - activités périscolaires, aides administratives ...- ne le sont pas
- on peut aussi se poser des questions sur la réelle portée de la demande car d'une part il y a incontestablement une augmentation des services demandés (personnes qui travaillent ou qui veulent améliorer leur qualité de vie) mais, d'autre part, certains facteurs amènent à réduire la demande de services (comme les 35 heures, qui rendent les services superflus)
- plusieurs facteurs expliquent que la demande de services ne décolle pas, même si les besoins de la population augmentent : des questions financières (souvent les familles ne peuvent pas financer ces services et celles qui ont des ressources considèrent que c'est le rôle de l'Etat) et des questions culturelles (par exemple,

les personnes âgées ne s'expriment pas, certaines personnes n'ont pas l'habitude de manifester leur besoin d'aide ; il faut alors les aider à s'exprimer)

D'autres remarques concernent plus particulièrement la situation des départements. Ainsi, dans le cas des Ardennes :

- le niveau de création d'activités reste assez faible, car depuis deux ans on cherche à favoriser les chômeurs souhaitant créer leur poste de travail et les contrats aidés mais il n'y a pas une véritable dynamique de création d'emplois ; comme l'affirme l'un de nos interviewés, au niveau national il y a probablement une dynamique positive mais on ne voit pas la même tendance dans le département
- un facteur créant des difficultés est la limite de 60 ans pour les personnes âgées (cette limite était précédemment fixée à 70 ans) ; cette contrainte interdit les structures de se développer car il faut des conditions spécifiques pour travailler avec ce public (aujourd'hui, ce public est plus jeune, il ne s'agit pas forcément de personnes dépendantes)
- les structures présentes aujourd'hui dans les Ardennes arrivent à satisfaire la demande ; le nombre de structures est probablement suffisant pour répondre aux besoins de la population mais l'ensemble d'acteurs censés soutenir la création de nouvelles structures et nouveaux emplois (comme l'ANPE) continue à pousser les porteurs de projets dans ce sens

Dans le cas de la Haute-Marne :

- il faut tenir compte aussi du contexte particulier du département car il s'agit de territoires ruraux, à faible densité de population ; cela peut expliquer la faible croissance du secteur
- le niveau de concurrence est très faible car ces activités restent l'apanage du milieu associatif ; la faible rentabilité des activités dans le département ne favorise pas l'installation de nouvelles entreprises ; en revanche, les associations déjà installées peuvent compenser la faible rentabilité de certains services avec la réalisation d'autres activités plus rentables
- ces territoires sont desservis principalement par les grands réseaux (ADMR, ADAPA) ; en revanche, les entreprises interviennent prioritairement dans les grandes villes du département (par exemple, autour de Chaumont et Saint-Dizier)
- un autre commentaire concerne les possibilités de création d'emplois et les types d'emplois créés dans le secteur des services à la personne : les personnes rencontrées croient plus à l'existence d'un nombre important d'heures de travail mais pas forcément à la présence d'un « gisement d'emplois » ; il s'agirait alors plus de recrutements pour des missions ponctuelles ou des contrats atypiques (CDD de très courte durée ou à temps partiel) que de la création d'emplois stables à temps plein
- en général, la situation des services dans ces territoires s'inscrit plus dans une logique de « coup de main » que dans un véritable développement des services à la personne
- les porteurs de projets dans le domaine des services à la personne constituent une minorité

Dans l'Aube :

- le développement du secteur est fortement limité par la demande car il n'y a pas une demande réelle de services mais simplement un besoin ; il y a des « besoins

- immenses » en matière d'aide à domicile, surtout pour les personnes âgées, mais cela ne se traduit pas forcément en demande de services
- la transformation des besoins en demande effective permettrait de convertir un grand nombre de postes à mi-temps (15-25 heures par semaine), postes très répandus dans le secteur, en postes à temps plein
- les associations se battent pour garder des emplois ; il y a très peu de porteurs de projets et de besoins insatisfaits ; on serait tenté de dire que le territoire est couvert en matière de services à la personne
- des postes sont créés grâce à des contrats aidés mais après il faut les pérenniser ; pour les associations du département la création d'emplois « standards » est aujourd'hui impossible

L'ÉVOLUTION DU SECTEUR : ASPECTS QUALITATIFS

La question de l'évolution qualitative du secteur est analysée à partir de deux angles différents : la qualité des services et la qualité des emplois. Les points principaux mis en évidence par les interviewés sont les suivants :

- il y a une évolution importante dans la qualité des services ; par exemple, les grands réseaux associatifs investissent plus en communication pour faire connaître leurs services et certains réseaux travaillant en milieu rural font des investissements considérables en formation car ils recrutent des salariés nécessitant d'être formés
- on constate qu'il faut offrir des services de qualité et prendre en compte les besoins des utilisateurs ; cela compte surtout pour le public âgé, qui est très exigeant et, dans certains cas, très méfiant
- la question de la qualité des services pose celle de la qualification du personnel et de la formation ; dans ce domaine, il y a des problèmes importants : les coûts des formations, les modes de financement des formations, le rôle du Conseil Général...
- il faut souligner que le secteur des services à la personne n'est pas un marché classique qui fonctionne selon les critères de l'offre et la demande ; il y a d'autres facteurs qui interviennent (relation de confiance, disponibilité...)

Un facteur susceptible de faire évoluer la qualité des prestations et les catégories d'activités privilégiées par les structures du secteur est l'entrée de nouveaux acteurs. Nous avons interrogé les responsables des services et des structures concernées par le développement du secteur sur ce point, en obtenant les réponses suivantes :

- en ce qui concerne les catégories de services offerts, il n'y a pas de concurrence entre les associations et les entreprises car ces dernières sont sur de nouveaux créneaux
- les entreprises cherchent à se différencier grâce aux types de services proposés et à la qualité des prestations

D'autres interviewés ont mis l'accent sur la qualité de la communication et des partenariats entre les acteurs du secteur :

- il y a une mutation importante dans la communication relative aux services à la personne ; auparavant, il s'agissait plus de services de proximité, car le but principal n'était pas la création d'emplois mais la satisfaction de la demande ; dans cette optique intervenaient le Conseil Général et le milieu associatif, car un point central était l'organisation de la formation pour les aides à domicile

- la nécessité d'obtenir l'agrément qualité pour l'exercice de certaines activités rapproche les acteurs souhaitant intervenir dans le secteur des services publics (notamment, la DDTEFP et du Conseil Général, qui est censé donner son avis dans la procédure d'octroi de l'agrément qualité) ; des échanges plus fluides entre ces deux services sont en outre nécessaires pour les décisions relatives aux agréments

Quelques remarques concernent la situation spécifique des différents départements. Ainsi, dans les Ardennes :

- on constate l'émergence de nouvelles activités (par exemple, des services pour les personnes âgées) qui ne sont pas effectuées par les associations traditionnelles
- en ce qui concerne l'entrée de nouveaux acteurs, on ne voit pas très clairement quel est le positionnement des entreprises dans le secteur des services à la personne et quelle est son évolution
- les structures doivent offrir des services de qualité et tenir compte des besoins des utilisateurs mais pour cela il faut investir en formation et professionnalisation ; dans certains territoires cela pose des problèmes car les acteurs se demandent où faire des formations et comment les financer ; il reste beaucoup de travail à faire dans ce domaine

Dans la Marne :

- il y a une tendance vers l'offre de services de qualité ; en outre, les investissements en formation des salariés augmentent ce qui a comme conséquence une plus grande structuration du travail ; on constate également que de plus en plus de structures s'engagent dans une démarche de certification de qualité
- en même temps, il y a de nouveaux acteurs qui interviennent dans le secteur (car l'augmentation de la demande et les incitations à créer son propre emploi dans le secteur sont fortes) mais on ne sait pas si les services offerts sont de qualité
- en général, on peut dire que le nombre d'acteurs qui travaillent effectivement diminue mais que la qualité des services augmente

En Haute-Marne :

- il n'y a pas une concurrence directe entre le milieu associatif et les entreprises investissant le secteur ; or, il est probable que dans un futur non lointain le niveau de concurrence entre ces structures augmente
- il n'y a pas de concurrence dans le département mais il y a des « réflexes » provoqués par l'installation de nouveaux acteurs du secteur lucratif (par exemple, dénonciation de professionnels exerçant l'activité d'aide soignante en libéral)
- dans la nouvelle conception des services à la personne, on rentre dans une optique d'emploi, avec l'intervention de la DDTEFP et la mise en place de politiques destinées à promouvoir ce type d'activités ; or, l'assimilation de cette nouvelle conception n'est pas très simple car dans ces territoires il n'y a pas une « culture » des services et le marché des services ou du tertiaire hésite à se développer

Dans l'Aube :

- les associations doivent évoluer pour s'adapter à une nouvelle logique d'offre de services car il faut entrer dans une optique de vente ; cela pose problèmes car il y a des réflexes d'ordre culturel, comme la difficulté à parler d'argent et de la rentabilité des services proposés

LES POLITIQUES VISANT LE DEVELOPPEMENT DU SECTEUR

Cette question est analysée par les interviewés en tenant compte de deux éléments distincts : d'une part, les motivations et les objectifs qui sous-tendent la mise en œuvre de ces politiques et, d'autre part, les résultats concrets de ces politiques. Différents arguments peuvent être avancés pour expliquer l'intérêt pour le secteur et l'engagement des pouvoirs publics dans ce domaine : si certains arguments se focalisent sur les aspects plus étroitement liés à l'emploi (nécessité de développer les secteurs productifs non-délocalisables, nécessité de faire émerger des emplois latents ou un « gisement d'emploi »), d'autres mettent l'accent sur le renouveau du secteur (libéralisation et déréglementation du secteur, nécessité de « casser le monopole » de certains acteurs historiques...). Les problèmes concernant le renouveau du secteur nous semblent particulièrement intéressants. Parmi les commentaires recueillis à cet égard nous pouvons souligner les suivants :

- la nouvelle réglementation contribue à « dépolluer le secteur » et à améliorer la situation des salariés, car les associations avaient tendance à oublier que les salariés ne sont pas des bénévoles ; cela oblige les associations à se mettre en question
- cette politique favorise la professionnalisation du secteur
- elle favorise la création d'emplois
- la logique du gouvernement consiste à favoriser la création d'emplois par les bénéficiaires des minima sociaux et les chômeurs ayant des compétences, en profitant d'une demande forte et en croissance
- la nouvelle réglementation empêche les dérives qui pourraient accompagner les activités auprès des personnes fragiles
- le fait de « casser le monopole » des acteurs historiques n'est pas le but des nouvelles réglementations mais une conséquence ; la loi n'a pas pour but la suppression des monopoles mais, dans la pratique, c'est le résultat obtenu (plusieurs interviewés ont fait des affirmations similaires)
- la politique mise en œuvre part d'un constat simple : le vieillissement de la population va entraîner une augmentation de la demande de services et ainsi la création d'emplois ; l'inconvénient est qu'il s'agit probablement d'un constat fait au niveau national mais qui ne tient pas compte des situations locales
- la politique actuelle s'inscrit dans une politique plus vaste du gouvernement qui consiste à passer d'une logique de subvention des services à une logique de prestation des services
- les lois en matière de services à la personne reflètent la volonté de désengagement de l'Etat
- les lois qui sous-tendent les politiques dans ce domaine n'ont pas des buts cachés (comme la libéralisation du secteur ou la volonté de supprimer des monopoles) ; en revanche, les nouvelles réglementations facilitent l'action des organismes du secteur (c'est le cas par exemple des agréments simple, de validité nationale, et qualité)
- la politique actuelle a tout simplement fait plus de communication et a mis l'accent sur les possibilités offertes par un secteur en développement
- le CESU constitue une avancée, car des dispositifs similaires existaient mais le fait nouveau est représenté par la possibilité de le pré-financer ; cela va permettre une diffusion plus vaste de cet outil
- le CESU pose certainement des questions ; ainsi, les utilisateurs s'interrogent sur les motifs pour lesquels ce dispositif, qui existe depuis des années sous des noms différents, deviendrait aujourd'hui plus avantageux ou les raisons pour lesquelles aujourd'hui se il développerait

D'autres remarques concernent l'impact de ces politiques au niveau des départements. Ainsi, en Haute-Marne :

- l'impact des politiques ne se voit pas encore
- par exemple, le CESU n'est pas très connu et sa diffusion devrait prendre au moins une année supplémentaire et elle se fera probablement grâce au CESU pré-financé ; l'impact de ce dispositif risque d'être limité s'il est utilisé uniquement par les salariés des grandes entreprises, voire du secteur public (qui ne donne pas l'exemple dans la matière)
- la DDTEFP est engagée dans la promotion de ce dispositif et elle mène des actions de soutien du CESU pré-financé, en ciblant notamment les PME ; ce travail de promotion exige certainement beaucoup de temps car il faut persuader les responsables des DRH des entreprises et convaincre les utilisateurs des avantages associés au dispositif
- le fait d'avoir un chèque pré-financé peut favoriser le développement de ce dispositif ; il peut convenir pour certains services (par exemple, garde d'enfants à domicile, car dans le département il y a peu de crèches)
- dans la mise en place des politiques visant le secteur, il n'y a pas une action coordonnée avec le délégué territorial (absence de réunions, manque de ressources pour promouvoir le secteur)
- on peut s'interroger sur l'adéquation du dispositif aux territoires et à la population de la Haute-Marne car il semble plus adapté pour les services d'aide à domicile et moins pour les cas du paiement de quelques heures de travail (les « petits boulots ») qui sont beaucoup plus fréquents
- l'impact de la Loi Borloo est difficile à mesurer ; d'abord, il faudrait s'interroger sur le but de la loi (Qualité des emplois ? Satisfaction de la demande ?) ; pour, l'interviewé, l'impact ne doit pas être mesuré uniquement en termes d'emploi

Dans les Ardennes :

- on n'a pas encore assez de recul pour dire si la politique mise en œuvre et la nouvelle dynamique du secteur ont un impact sur le(s) monopole(s) instauré(s) par les acteurs traditionnels du secteur
- les associations ont intérêt à se prémunir contre les probables mutations qui interviendront dans le secteur (mutations dues en grande partie à la déréglementation du secteur)

Dans l'Aube :

- les structures non-lucratives, qui effectuent aujourd'hui une large partie des activités dans les services à la personne, dépendent largement des subventions pour survivre ; or, la politique actuelle vise à réduire les subventions et oblige les associations à revoir leurs pratiques

L'AVENIR DU SECTEUR ET LES SCENARIOS QUI SE DESSINENT

D'après les remarques apportées par les interviewés, nous pouvons dessiner trois types de scénarios :

- un **premier scénario** décrit un secteur dominé par les grandes enseignes mixtes, formées par des associations et des entreprises ; derrière ces grandes enseignes, on distingue un vaste groupe d'associations et d'entreprises travaillant en partenariat (un système semblable à celui des mutuelles d'inter-assistance)

- un **deuxième scénario** évoque un secteur dominé par les grands réseaux ; les structures qui adhèrent à ces réseaux seront favorisées car cela leur permettra de mieux structurer leur travail ; dans ce cas de figure, il y a de la place pour les petites structures qui se rapprochent des réseaux, comme les mutuelles (ce dernier point a été souligné par plusieurs interviewés)
- un **dernier scénario** dessine un secteur dominé par les structures associatives ; ainsi, certaines personnes considèrent que les grandes gagnantes seront les associations car pour ce type de services le suivi des usagers est fondamental et le milieu associatif possède ce savoir-faire ; d'autres soulignent que les associations devront se mettre en question mais qu'elles sortiront renforcées car elles connaissent mieux que les entreprises comment traiter l'utilisateur et comment rendre service

Un point qui a été souligné par plusieurs personnes concerne la distinction entre l'avenir du secteur dans les territoires urbains et ruraux. Ainsi :

- les conditions particulières qui limitent le développement des services dans les territoires ruraux ne se reproduisent pas à l'identique dans d'autres territoires ; dans les villes les conditions ne sont pas les mêmes, la communication sur les services à la personne est plus répandue (mutuelles, la Poste...) et des conditions qui favorisent le développement de ce type de services
- les services vont se développer dans les aires rurales car il y a un grand nombre de personnes âgées et même si la population n'a pas les ressources nécessaires, une partie des services est prise en charge par le Conseil Général
- le système des enseignes et les outils utilisés par ces structures (par exemple, la communication *via* un numéro de téléphone centralisé du type 0800) peut fonctionner en milieu urbain mais difficilement dans des territoires où la priorité est donnée à la proximité ; néanmoins, on peut s'interroger sur la réversibilité de ce processus ; pour certains interviewés, dans l'économie actuelle, le local tend à disparaître progressivement (mais « si la logique économique rencontre la logique de proximité, c'est le local qui l'emporte »)
- dans le cas des aires urbaines les relations sont plus impersonnelles (on peut alors choisir son prestataire de services à travers un appel à un 0800) tandis que dans le milieu rural le face-à-face compte beaucoup, le choix d'un prestataire se fait en utilisant principalement le réseau de connaissances (une personne âgée fera difficilement appel à un 0800 pour avoir un service à domicile)

D'autres commentaires poussent la réflexion plus loin et cherchent à interpréter la dynamique du secteur à la lumière des transformations d'ordre sociotechnique actuelle ; ainsi :

- le secteur est frappé par une évolution qui dépasse le secteur lui-même ou la question du financement des services ; il s'agit d'une évolution sociétale et technique
- on constate qu'il y a beaucoup de mutations et changements en cours mais il s'agit toujours de processus subis ; il n'y a pas l'éducation nécessaire pour participer à ces processus

Quelques éléments décrivant l'avenir du secteur au niveau des départements peuvent être soulignés. Ainsi, dans le cas des Ardennes :

- on voit que les réseaux s'organisent (par exemple, ils mettent en œuvre des démarches qualités)

- les associations ont intérêt à évoluer, à se ressembler, mais il est souvent difficile de les réunir ; il faut aussi redéfinir les conditions qui sous-tendent les partenariats entre les structures (une « charte de partenariat »)
- un constat : les structures qui appartiennent à un réseau sont beaucoup plus dynamiques

Dans la Marne :

- l'alternative grandes enseignes ou structures locales dépend du milieu : le local prime toujours à la campagne
- les enseignes servent à structurer le travail mais elles ne contribuent pas à faire émerger la demande
- il peut y avoir des plateformes à l'échelle territoriale car l'offre locale est souvent privilégiée ; il peut avoir aussi des plateformes constituées uniquement par des entreprises

Dans la Haute-Marne :

- les grands réseaux implantés sur un territoire très vaste sortent renforcés des mutations en cours ; en revanche, ceux qui ne sont pas implantés sur tout le territoire sont plus fragiles du point de vue financier et organisationnel
- les enseignes ne sont pas toujours gagnantes car pour ces grandes structures certains territoires et services ne sont pas rentables ; le système des enseignes peut être efficace dans les villes du département mais en milieu rural il « faut connaître les gens »

Dans l'Aube :

- l'évolution actuelle fera sans doute disparaître un grand nombre de petites associations, mais le modèle restera car il y aura toujours des individus avec des projets dans ce domaine

Synthèse – Chapitre 3

Ce dernier chapitre présente les résultats de l'étude de terrain réalisé en Champagne-Ardenne. Cette étude comporte deux volets distincts : une enquête auprès des opérateurs du secteur et des entretiens avec des acteurs institutionnels et des responsables des associations porteuses du DLA, dispositif chargé d'accompagner le développement des associations.

L'**enquête** explore quatre aspects principaux : les caractéristiques des structures, les emplois, les activités effectuées et le financement des services.

En ce qui concerne les structures, nous constatons que le secteur est dominé par les structures du secteur associatif mais qu'il existe un nombre croissant d'entreprises qui investissent le secteur ; ce phénomène est largement influencé par la création d'entreprises unipersonnelles. Deux départements apparaissent particulièrement concernés par la création d'entreprises : la Marne et l'Aube.

Les emplois dans le secteur présentent des caractéristiques assez différentes entre les secteurs lucratif et non-lucratif. Dans le premier cas, nous observons une diminution significative du nombre d'emplois en CDI et CDD et, en même temps, une forte augmentation du nombre d'heures travaillées (+128%). La situation du secteur non-lucratif apparaît fort différente. Il existe une augmentation importante du nombre d'emplois en CDI, une légère augmentation des CDD et, parallèlement, une forte réduction du nombre moyen d'heures travaillées par mois (-26%). La présence simultanée d'une augmentation des postes de travail et d'une réduction des heures travaillées peut s'expliquer par le développement des contrats dit atypiques (des missions ponctuelles ou des emplois à mi-temps). Une situation similaire se vérifie dans les structures publiques recensées : il y a une augmentation relativement importante des CDI, une diminution des CDD et une réduction significative du nombre d'heures travaillées (-43%).

Ce cadre se modifie fortement si nous considérons le nombre d'emplois à plein temps, en valeurs estimées (on divise alors le nombre d'heures travaillées par le nombre d'heures d'un emploi à temps complet). Nous constatons que le nombre d'emplois diminue d'environ 66% ; ainsi, dans le secteur non-lucratif les 3134 contrats de l'année 2005 deviennent 999 contrats à plein temps et les 4347 de l'année 2006 deviennent 1334 contrats à plein temps ; la progression des contrats atypiques, à temps partiel ou pour des missions ponctuelles, explique ces écarts. Dans le secteur lucratif, les 481 contrats de travail réels de l'année 2005 deviennent seulement 20 emplois en valeurs en plein temps, tandis que les 146 contrats de l'année 2006 représentent 45 emplois en valeurs en temps plein ; en proportion, ce secteur se révèle comme un important créateur d'emplois à plein temps.

Les activités principales développées par les structures du secteur sont notamment les premières sept activités de la liste de services à la personne qui reprend les activités énumérées dans le décret n°2005-1698 (à l'exception de l'activité de « soutien scolaire et cours à domicile » qui a un rôle important pour les entreprises du secteur mais assez marginal pour les structures non-lucratives). Ces activités sont : l'entretien de la maison et travaux ménagers, l'assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, la préparation de repas à domicile, la garde d'enfant à domicile et les travaux de jardinage et de bricolage. Une activité également importante pour les structures non-lucratives est celle qui concerne l'« accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile » ; ce service est offert par la moitié des structures à but non-lucratif interviewées ainsi que par l'ensemble de structures publiques et quelques entreprises.

Parallèlement, nous constatons que certaines activités sont effectuées par un nombre très réduit de structures ; les activités les moins répandues sont notamment l'« assistance informatique et Internet à domicile » et les « soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes » ; ces segments d'activité sont probablement développés par des entreprises informatiques et de soins esthétiques qui ne souhaitent pas s'investir directement dans le secteur des services à la personne et qui ne demandent pas l'agrément.

En matière d'agrément, nous ne trouvons pas de différences significatives entre le type d'agrément sollicité en fonction de la catégorie juridique de l'organisme car entreprises et associations font appel soit à l'agrément qualité, soit à l'agrément simple. En revanche, il y a une corrélation positive entre le type d'agrément et l'ancienneté de la structure : les associations et les entreprises plus anciennes (qui sont dans la plupart des cas des structures multiservices), ont sollicité l'agrément qualité pour une grande partie des activités déployées.

Les modalités de financement des services sont assez différentes en fonction des catégories de structures. Le questionnaire identifie cinq sources de financement distinctes : 1) le bénéficiaire, 2) le Conseil Général, 3) la CRAM, 4) les mutuelles et les autres caisses de retraite, et 5) les autres sources de financement. Les structures des secteurs public et privé non-lucratif présentent des formes de financement assez similaires : entre 42 et 45% des prestations sont financées par le Conseil Général, un tiers est financé directement par le bénéficiaire et autour de 13-14% par la CRAM. En revanche, le rôle joué par les mutuelles et les autres caisses de retraite est différent : dans le cas des structures publiques elles financent autour de 8% des prestations tandis que dans le cas du secteur non-lucratif elles prennent en charge seulement 3% de la valeur des prestations. Le schéma de financement des entreprises du secteur apparaît substantiellement différent ; le Conseil Général finance seulement 19% des prestations (contre 42- 45% pour les autres structures) et la part couverte par la CRAM, les mutuelles et les autres caisses de retraite est pratiquement inexistante ; les services sont financés notamment par le bénéficiaire (11%) et par les « autres » sources de financement qui correspondent, selon notre interprétation, aux services payés directement par l'utilisateur ou consommateur.

Un dernier point en matière de financements concerne le rôle du CESU comme nouvelle forme de paiement des prestations et, de ce fait, comme instrument contribuant à développer le secteur des services à la personne. Un nombre limité de structures a répondu à cette question et plusieurs opérateurs évoquent la difficulté à mesurer l'impact d'un dispositif dont les conditions d'application ne sont pas encore connues par les utilisateurs. Dans l'ensemble, une partie très significative des acteurs (100% des acteurs publics, 78% des entreprises et 68% des structures du secteur non-lucratif) considère que ce dispositif n'a aucun impact ; 22% des structures du secteur lucratif et 11% de celles du secteur non-lucratif retiennent que l'impact est moyen et seulement 21% des structures non-lucratives considèrent que l'impact est positif.

Nous terminons cette dernière partie par la présentation des résultats des **entretiens** réalisés avec quelques acteurs du secteur. Quatre thèmes ont été traités : l'évolution du secteur du point de vue quantitatif, l'évolution du secteur du point de vue qualitatif, l'impact des politiques visant le développement du secteur ainsi que l'avenir du secteur et les scénarios qui se dessinent.

Du point de vue quantitatif, les interviewés décrivent un secteur qui présente une croissance relativement faible en termes d'emploi créés et, en même temps, une dynamique positive en matière d'heures travaillées et de création d'entreprises (notamment, des entreprises individuelles). Plusieurs arguments sont évoqués pour expliquer que le secteur ne se développe pas de manière plus rapide et consistante : l'insuffisance de la demande (due à des problèmes financiers et culturels), un accès au marché très difficile pour les petites structures qui se créent, un secteur dominé par le secteur associatif qui empêche le développement des entreprises.

Du point de vue qualitatif, deux éléments sont évoqués : la qualité des services et celle des emplois. Dans l'ensemble, les interviewés s'accordent pour dire que le degré de qualité des services est augmenté ; les structures investissent plus en formation et s'intéressent de manière croissante à la certification de qualité. Néanmoins, un problème étroitement lié à la qualité des services est celui de la professionnalisation du secteur et de la formation des intervenants ; la professionnalisation du secteur implique en particulier une mise en cause des modes d'organisation et de certaines pratiques des structures associatives ; en ce qui concerne la formation, plusieurs aspects devraient être analysés, clarifiés (financement des formations, rôle des acteurs institutionnels...).

La question de la qualité des services renvoie directement à celle de la qualité des emplois. On constate ainsi que les nouvelles exigences en matière de formation, de métiers et de compétences ne s'accompagnent pas toujours d'une évolution du type d'emplois proposés, qui reste en grande partie des emplois à temps partiels ou des missions ponctuelles.

La question concernant l'impact des politiques visant le développement du secteur suscite plusieurs types de réactions. Certains interviewés s'interrogent sur les raisons de l'intérêt et de l'engagement des pouvoirs publics dans ce domaine ; parmi les aspects évoqués nous remarquons ceux plus étroitement liés à l'emploi (nécessité de développer les secteurs productifs non-délocalisables, nécessité de faire émerger des emplois latents ou présence d'un « gisement d'emploi ») et ceux qui mettent l'accent sur le renouveau du secteur (libéralisation et déréglementation du secteur, nécessité de supprimer le monopole des acteurs historiques). Ainsi, il est souligné que la nouvelle réglementation contribue à « dépoussiérer le secteur » et oblige les associations à se mettre en question. D'autres aspects évoqués sont la professionnalisation du secteur et la création d'emplois, deux effets induits de la nouvelle politique en matière de services à la personne.

Les questions inhérentes au CESU sont largement traitées par les interviewés. Une grande partie des interviewés souligne que le développement de ce dispositif se fera grâce au CESU pré-financé ; ils soulignent, en outre, que pour assurer ce développement il faut diffuser le dispositif au-delà du cadre étroit des salariés des grandes entreprises et du secteur public. Les problèmes de communication et de diffusion des avantages associés aux CESU sont également évoqués.

In fine, nous avons demandé aux interviewés leur avis sur l'avenir du secteur et les scénarios qui se dessinent. Les réponses apportées nous permettent d'identifier trois scénarios distincts : un premier scénario décrit un secteur dominé par des grandes enseignes intégrées par des associations et des entreprises, un deuxième scénario évoque un secteur dominé par les grands réseaux et qui laissent une large place aux petites structures rattachées aux réseaux, et un dernier scénario décrit un secteur dominé par le modèle associatif qui a plus d'expertise dans le domaine des services et du suivi des usagers.

La question de l'importance des réseaux d'acteurs traverse l'ensemble des scénarios dessinés. Dans tous les cas, l'accent est mis sur le travail en réseau, la mutualisation des moyens et la définition de nouveaux partenariats ; quelques remarques ont été faites au sujet des difficultés rencontrées par les associations pour se rassembler et bâtir des partenariats.

Un dernier point intéressant concerne la distinction entre l'avenir du secteur dans les territoires urbains et ruraux. Dans le premier cas, le scénario des grandes enseignes pourrait être privilégié tandis que dans le deuxième cas l'avenir pourrait être caractérisé par la consolidation du modèle associatif ou l'émergence de plateformes locales ou régionales.

CONCLUSION

Dans les premières pages de cette étude, nous avons évoqué **deux interrogations** majeures posées par le secteur des services à la personne : la réelle portée du secteur en termes de création d'activités et d'emplois ainsi que les politiques ou actions d'accompagnement qui devraient être mise en œuvre pour favoriser le développement du secteur. Nous apportons ici quelques éléments de réponse à la question inhérente à la portée du secteur, en décrivant les traits distinctifs de l'offre de services à la personne en Champagne-Ardenne ; cette analyse devrait être complétée par une étude des besoins en matière de services à la personne et des caractéristiques de la demande.

Pouvoir cerner les caractéristiques de l'offre et de la demande de services constitue, pour les auteurs de ce rapport, un premier pas nécessaire pour répondre à la deuxième interrogation : quelles sont les politiques ou actions d'accompagnement pouvant soutenir le développement du secteur ? La formulation de propositions ou recommandations en fonction des conclusions de cette étude échappe les objectifs fixés par les financeurs de ce travail ; néanmoins, nous considérons que ce rapport devrait être de grande utilité pour les décideurs publics et les responsables des structures intervenant dans le secteur.

Les **trois chapitres** de cette étude explorent les caractéristiques du secteur des services à la personne à partir des trois optiques différentes : le cadre réglementaire qui encadre les activités du secteur, les données permettant de le mesurer et de l'évaluer ainsi que la description faite directement par les acteurs intervenant dans les services à la personne.

Le chapitre consacré aux **aspects juridiques et administratifs** qui régulent les activités du secteur nous a permis en premier lieu de fixer les contours d'un secteur souvent défini de manière imprécise ou décrit à partir d'optiques différentes (la nature des services, les destinataires, les responsables de l'exécution des activités, le lieu d'exécution...). Cette première partie a également mis en évidence une facette nouvelle de la réglementation : la volonté du législateur de contribuer à la fois à encadrer le secteur (comme la loi précédente dans la matière) et à favoriser son développement ; les dispositions concernant les procédures simplifiant l'accès au secteur et les instruments tels que le CESU constituent des exemples de cette volonté d'intervenir dans le développement des services à la personne.

Le deuxième chapitre explore les **données statistiques** publiées par les services de l'Etat, des données qui permettent de tracer un cadre général de la situation du secteur.

Nous avons d'abord exploité les données issues de la Nomenclature des Activités Françaises (NAF) de l'INSEE. L'étude se base sur 40 catégories d'activités sélectionnées parmi les 700 catégories de la NAF 700 ; il s'agit des activités rentrant directement dans le champ des services à la personne et de certaines activités susceptibles d'être réalisées par les structures du secteur. Nous avons également utilisé le fichier de l'UNEDIC qui propose des données sur l'évolution de l'emploi dans les établissements du secteur privé lucratif et non-lucratif, classées par catégorie de la NAF700 et par département.

Les données analysées décrivent un secteur constitué par un noyau central d'activités (30% environ de l'ensemble d'activités intégrant ou susceptibles d'intégrer le secteur) et une vaste gamme de services qui, sous certaines conditions (lieu d'exécution, destinataire), peuvent être effectués par les structures du secteur ; les structures spécialisées dans les activités qui sont au cœur des services à la personne sont dans l'ensemble de très petites unités ayant entre 0 et 9 salariés tandis que celles réalisant les autres activités rentrant dans le secteur peuvent être des structures moyennes. Nous pouvons alors dire que plus la définition de services à la personne est élargie, plus le nombre et la taille des structures intervenant sont diversifiés ; cette définition élargie nous amène alors à la description d'un secteur caractérisé

par la présence d'un noyau central formé de petites unités et d'un groupe plus vaste de structures moyennes offrant une pluralité de services.

Les données de la DRTEFP et des DDTEFP fournissent des éléments plus précis sur le travail dans les structures agréées. Ces données montrent un secteur où le nombre d'associations reste constant ou diminue légèrement tandis que le taux de création d'entreprises est largement positif ; en valeurs absolues, le nombre d'emplois dans les associations oscille entre 7500 et 8000 emplois selon les mois tandis que le nombre d'emplois dans les entreprises augmente fortement à partir de la deuxième moitié de l'année 2005 (on passe ainsi de 30-50 employés en 2004 et la première partie de 2005 à 150-200 salariés à partir de cette date). Or, ces données varient de manière significative si à la place du nombre d'emplois effectifs nous considérons le nombre d'heures travaillées ; ainsi, si nous transformons le total d'heures travaillées en équivalent d'emplois à temps plein, nous observons que le nombre d'emplois diminue fortement par rapport aux valeurs réelles : dans le secteur associatif, le nombre d'emplois oscille entre 3000 et 3400 pendant toute la période étudiée tandis que pour les entreprises ces valeurs varient entre 20 salariés (en 2004 et première partie de 2005) et 120 salariés (fin de l'année 2005 et 2006). Nous constatons ainsi que l'évolution des emplois dans le secteur privé lucratif reste très élevée, même après la conversion en emplois à temps plein.

Les dernières statistiques présentées correspondent à l'enquête sur les aides à domicile réalisée par la DRASS. Cette enquête met en évidence que la part des familles, des personnes âgées et des personnes handicapées sollicitant 1 ou 2 services par semaine est très élevée (autour de 60%). Elle révèle en outre que les différentes catégories de destinataires demandent entre 3 et 4 heures de services par semaine, en moyenne ; il s'agit notamment de services dans le domaine des tâches ménagères (50% des visites pour les familles et 60% pour les autres catégories) et, en moindre mesure d'aides à la personne (pour les personnes âgées et handicapées, notamment) et de petits travaux à domicile (pour les familles).

Le dernier chapitre analyse les résultats d'une étude empirique composée de deux volets distincts : **une enquête** et **des entretiens**.

L'enquête destinée aux opérateurs du secteur (associations, coopératives, mutuelles, entreprises, organismes publics) explore quatre aspects principaux : les structures, les emplois, les activités, les financements.

Cette enquête dépeint un secteur dominé par l'activité des structures non-lucratives qui connaissent une augmentation moyennement importante des emplois et une réduction du nombre moyen d'heures travaillées par mois entre 2005 et 2006. Il s'agit dans la plupart des cas d'associations intervenant dans le secteur depuis des années, voire des décennies, et qui emploient en moyenne 45 salariés en 2005 et 61 en 2006 (valeurs estimées des emplois à plein temps). Le secteur se distingue en outre par la présence d'un grand nombre d'entreprises créées à partir de l'année 2004 ; il s'agit souvent de très petites unités (souvent des entreprises individuelles) qui emploient 1 à 3 salariés (valeurs estimées des emplois à plein temps). La dynamique largement positive des entreprises du secteur apparaît redimensionnée si nous considérons la part des heures travaillées par ces structures sur le total des heures travaillées dans la région : ainsi, les entreprises effectuent 47 000 heures en 2005 et 22 100 heures pendant les premiers 10 mois de l'année 2006 (tandis que les structures non-lucratives effectuent 3,5 et 2,1 millions d'heures durant ces périodes). Force est de constater que si nous limitons l'analyse aux valeurs absolues sans tenir compte de la tendance, le rôle des entreprises reste extrêmement marginal ; néanmoins, il serait imprudent de négliger le fort taux de croissance montré par les entreprises et l'influence qu'elles peuvent avoir à terme sur la structure générale du secteur, voire sur ses modes d'organisation.

L'enquête offre également des informations intéressantes sur les catégories d'activités effectuées par les structures du secteur. Les structures participant à l'enquête se focalisent principalement sur les activités traditionnelles en matière d'aide à domicile (tâches ménagères, garde d'enfants, assistance aux personnes dépendantes, travaux de jardinage et bricolage,) et dans l'accompagnement des personnes dépendantes en dehors du domicile.

Il existe aussi quelques différences en fonction de la catégorie juridique des opérateurs. Les structures du secteur non-lucratif proposent une très vaste offre de services tandis que les entreprises semblent se concentrer sur quelques services spécifiques ; par ailleurs, il existe des domaines investis principalement par une catégorie d'acteurs (comme l'activité de soutien scolaire et cours à domicile qui joue un rôle central parmi les entreprises tandis qu'elle est effectuée par un nombre réduit de structures du secteur non-lucratif). Il existe également des différences entre les départements : ainsi, par exemple, dans les Ardennes les associations et les entreprises tendent à se spécialiser dans les mêmes domaines d'activité tandis que dans l'Aube il semble y avoir une forte complémentarité entre les services offerts par ces deux catégories d'acteurs.

La dernière partie de l'enquête est consacrée aux observations et commentaires des opérateurs sur l'évolution du secteur. Parmi les éléments mis en avant, nous soulignons les problèmes en termes de communication et lisibilité du secteur (Quelles activités ? Quels métiers ?), de concurrence (« peu transparente » pour certains, « excessive » pour d'autres) et de recrutement de personnel qualifié. Parmi les points positifs, les opérateurs soulignent la présence d'une demande importante, le vieillissement de la population et le soutien offert par les grands réseaux auxquels les structures appartiennent.

Ce travail se termine par la présentation des résultats des entretiens réalisés avec des acteurs institutionnels et des responsables des DLA. L'évolution du secteur est traitée à partir des quatre axes différents : les aspects quantitatifs, les aspects qualitatifs, l'impact des politiques visant le secteur et l'avenir des services à la personne et les scénarios qui se dessinent.

Les interviewés décrivent un secteur caractérisé par une dynamique légèrement positive en termes de création d'activités, même si l'augmentation du travail ne comporte pas la création d'emplois à plein temps. Par ailleurs, le secteur se distingue par une augmentation de la qualité des services et, par conséquent, des exigences en termes de qualification du personnel et de professionnalisation ; la contradiction entre les exigences en termes de compétences nécessaires pour intervenir dans le secteur et la qualité des emplois offerts (souvent des emplois à temps partiel ou pour des missions ponctuelles) a été soulignée.

Deux types de facteurs entravent, d'après les interviewés, le développement du secteur : l'insuffisance de la demande (pour des motifs financiers, notamment) et des questions culturelles (absence d'une « culture » des services, difficultés à exprimer des besoins ou la nécessité d'aide). Par ailleurs, les effets des politiques mises en œuvre pour faciliter le développement du secteur ne sont pas facilement observables ; pour certains, il faut encore du temps pour apprécier les résultats (c'est le cas par exemple du CESU, dont l'impact reste encore à mesurer) ; pour d'autres, il est possible de repérer des effets indirects ou induits de ces politiques, comme l'entrée de nouveaux acteurs, le passage d'une logique de subvention à une logique d'offre de services, le fait que les associations se soient mises en question ou que la structuration du secteur amène à une plus grande reconnaissance des métiers et des salariés du secteur.

L'évolution du secteur, telle qu'elle est décrite par les interviewés, permet alors de définir trois scénarios distincts : un secteur dominé par les grandes enseignes mixtes (des plateformes formées par des associations et des entreprises), un secteur caractérisé par la présence de grands réseaux qui intègrent également les petites et très petites structures capables de s'adapter à une logique de mutualisation de moyens et d'organisation collective

du travail, et un secteur où le modèle associatif s'impose grâce à son savoir-faire en matière de services, de suivi de prestations et de relation de confiance instaurée avec les usagers. Un élément transversal distingue tous ces scénarios : le fait que l'accès au marché et la pérennité des structures dépendent largement de la capacité à interagir avec des grandes structures et à travailler en réseau.

ANNEXES

I - Les actives de la NAF 700 dans le domaine des services à la personne : nombre d'établissements effectuant des activités des catégories I, II et III, par département (Source : fichier SIRENE)

Libellé	Activité principale exercée NAF700	salariés						Total par catégorie (I,II et III)
		0	1 à 9	10 à 49	50 à 249	250 et plus	Total	
Ardennes	804D - Autres enseignements	25	0	0	0		25	538
Ardennes	851G - Activités des auxiliaires médicaux	381	57	0	0		438	
Ardennes	851H - Soins hors d'un cadre réglementé	13	0	0	0		13	
Ardennes	853J - Aide à domicile	0	0	0	0		0	
Ardennes	853K - Autres formes d'action sociale	0	0	0	0		0	
Ardennes	930N - Autres services personnels	54	8	0	0		62	
Ardennes	853A - Accueil des enfants handicapés	0	0	0	0		0	3
Ardennes	853B - Accueil des enfants en difficulté	0	0	0	0		0	
Ardennes	853C - Accueil des adultes handicapés	0	0	0	0		0	
Ardennes	853D - Accueil des personnes âgées	2	1	0	0		3	
Ardennes	853E - Autres hébergements sociaux	0	0	0	0		0	
Ardennes	853G - Crèches et garderies d'enfants	0	0	0	0		0	
Ardennes	853H - Aide par le travail, ateliers protégés	0	0	0	0		0	1 184
Ardennes	453H - Autres travaux d'installation	0	0	0	0		0	
Ardennes	527C - Réparation de matériel électronique grand public	8	2	0	0		10	
Ardennes	527D - Réparation d'appareils électroménagers	13	5	0	0		18	
Ardennes	527H - Réparation d'articles personnels et domestiques nca	6	8	0	0		14	
Ardennes	552F - Hébergement collectif non touristique	2	0	0	0		2	
Ardennes	555D - Traiteurs, organisation de réceptions	4	5	0	0		9	
Ardennes	602G - Autres transports routiers de voyageurs	2	2	1	1		6	
Ardennes	602L - Transports routiers de marchandises de proximité	36	33	11	0		80	
Ardennes	602N - Déménagement	4	2	0	0		6	
Ardennes	634A - Messagerie, fret express	2	0	1	2		5	
Ardennes	747Z - Activités de nettoyage	5	4	4	3		16	
Ardennes	804C - Formation des adultes et formation continue	14	0	0	0		14	
Ardennes	851C - Pratique médicale	293	146	1	0		440	
Ardennes	851E - Pratique dentaire	48	80	0	0		128	
Ardennes	851J - Ambulances	4	33	7	0		44	
Ardennes	926C - Autres activités sportives	29	1	0	0		30	
Ardennes	927C - Autres activités récréatives	12	1	0	0		13	
Ardennes	930B - Blanchisserie - teinturerie de détail	13	14	0	0		27	
Ardennes	930D - Coiffure	130	149	2	0		281	
Ardennes	930E - Soins de beauté	26	12	0	0		38	
Ardennes	930K - Activités thermales et de thalassothérapie	0	0	0	0		0	
Ardennes	930L - Autres soins corporels	3	0	0	0		3	
Ardennes	SERVICES A LA PERSONNE	1 129	563	27	6	0	1 725	1 725
Ardennes	AUTRES SERVICES	1 489	1 018	179	27		2 714	
Ardennes	TOTAL SERVICES	2 618	1 581	206	33		4439	

Libellé	Activité principale exercée NAF700	salariés						Total par catégorie (I,II et III)
		0	1 à 9	10 à 49	50 à 249	250 et plus	Total	
Marne	804D - Autres enseignements	102	0	0	0	0	102	1 091
Marne	851G - Activités des auxiliaires médicaux	754	53	2	0	0	809	
Marne	851H - Soins hors d'un cadre réglementé	40	2	0	0	0	42	
Marne	853J - Aide à domicile	0	2	0	0	0	2	
Marne	853K - Autres formes d'action sociale	1	0	0	0	0	1	
Marne	930N - Autres services personnels	121	14	0	0	0	135	
Marne	853A - Accueil des enfants handicapés	0	0	0	0	0	0	18
Marne	853B - Accueil des enfants en difficulté	0	0	0	0	0	0	
Marne	853C - Accueil des adultes handicapés	0	0	0	0	0	0	
Marne	853D - Accueil des personnes âgées	3	1	9	4	0	17	
Marne	853E - Autres hébergements sociaux	0	0	0	0	0	0	
Marne	853G - Crèches et garderies d'enfants	0	0	0	0	0	0	
Marne	853H - Aide par le travail, ateliers protégés	0	0	1	0	0	1	2 649
Marne	453H - Autres travaux d'installation	3	2	1	0	0	6	
Marne	527C - Réparation de matériel électronique grand public	15	7	2	0	0	24	
Marne	527D - Réparation d'appareils électroménagers	14	9	0	0	0	23	
Marne	527H - Réparation d'articles personnels et domestiques nca	26	17	1	0	0	44	
Marne	555D - Traiteurs, organisation de réceptions	14	11	9	1	0	35	
Marne	602G - Autres transports routiers de voyageurs	5	5	0	0	0	10	
Marne	602L - Transports routiers de marchandises de proximité	68	53	16	3	0	140	
Marne	602N - Déménagement	4	7	4	0	0	15	
Marne	747Z - Activités de nettoyage	39	32	19	15	3	108	
Marne	804C - Formation des adultes et formation continue	76	1	0	0	0	77	
Marne	851C - Pratique médicale	678	234	11	1	0	924	
Marne	851E - Pratique dentaire	146	171	1	0	0	318	
Marne	851J - Ambulances	8	17	13	0	0	38	
Marne	926C - Autres activités sportives	76	11	1	2	0	90	
Marne	927C - Autres activités récréatives	30	13	0	0	0	43	
Marne	930B - Blanchisserie - teinturerie de détail	34	51	0	0	0	85	
Marne	930D - Coiffure	195	329	10	1	0	535	
Marne	930E - Soins de beauté	71	43	0	0	0	114	
Marne	930K - Activités thermales et de thalassothérapie	0	0	0	0	0	0	
Marne	930L - Autres soins corporels	16	4	0	0	0	20	
Marne	SERVICES A LA PERSONNE	2 539	1 089	100	27	3	3 758	3 758
Marne	AUTRES SERVICES	3 535	2 310	600	89	17	6 551	
Marne	TOTAL SERVICES	6074	3399	700	116	20	10309	

Libellé	Activité principale exercée NAF700	salariés						Total par catégorie (I,II et III)
		0	1 à 9	10 à 49	50 à 249	250 et plus	Total	
Haute-Marne	804D - Autres enseignements	16	0	0	0	0	16	
Haute-Marne	851G - Activités des auxiliaires médicaux	240	24	0	0	0	264	
Haute-Marne	851H - Soins hors d'un cadre réglementé	9	1	0	0	0	10	
Haute-Marne	853J - Aide à domicile	0	0	0	0	0	0	
Haute-Marne	853K - Autres formes d'action sociale	1	0	0	0	0	1	
Haute-Marne	930N - Autres services personnels	34	7	0	0	0	41	332
Haute-Marne	853A - Accueil des enfants handicapés	0	1	0	0	0	1	
Haute-Marne	853B - Accueil des enfants en difficulté	0	0	0	0	0	0	
Haute-Marne	853C - Accueil des adultes handicapés	0	0	0	0	0	0	
Haute-Marne	853D - Accueil des personnes âgées	1	0	0	0	0	1	
Haute-Marne	853E - Autres hébergements sociaux	0	0	0	0	0	0	
Haute-Marne	853G - Crèches et garderies d'enfants	0	0	0	0	0	0	
Haute-Marne	853H - Aide par le travail, ateliers protégés	0	0	0	0	0	0	2
Haute-Marne	453H - Autres travaux d'installation	0	1	0	0	0	1	
Haute-Marne	527C - Réparation de matériel électronique grand public	4	3	0	0	0	7	
Haute-Marne	527D - Réparation d'appareils électroménagers	8	3	0	0	0	11	
Haute-Marne	527H - Réparation d'articles personnels et domestiques nca	10	5	0	0	0	15	
Haute-Marne	552F - Hébergement collectif non touristique	0	0	0	0	0	0	
Haute-Marne	555D - Traiteurs, organisation de réceptions	2	6	0	0	0	8	
Haute-Marne	602G - Autres transports routiers de voyageurs	0	2	0	0	0	2	
Haute-Marne	602L - Transports routiers de marchandises de proximité	12	12	4	0	0	28	
Haute-Marne	602N - Déménagement	0	2	2	0	0	4	
Haute-Marne	634A - Messagerie, fret express	1	1	3	2	0	7	
Haute-Marne	747Z - Activités de nettoyage	12	5	8	0	0	25	
Haute-Marne	804C - Formation des adultes et formation continue	15	0	0	0	0	15	
Haute-Marne	851C - Pratique médicale	206	82	4	0	0	292	
Haute-Marne	851E - Pratique dentaire	23	56	0	0	0	79	
Haute-Marne	851J - Ambulances	4	9	8	0	0	21	
Haute-Marne	926C - Autres activités sportives	19	4	0	0	0	23	
Haute-Marne	927C - Autres activités récréatives	12	2	1	0	0	15	
Haute-Marne	930B - Blanchisserie - teinturerie de détail	10	11	0	0	0	21	
Haute-Marne	930D - Coiffure	60	133	0	1	0	194	
Haute-Marne	930E - Soins de beauté	14	6	0	0	0	20	
Haute-Marne	930K - Activités thermales et de thalassothérapie	0	0	0	1	0	1	
Haute-Marne	930L - Autres soins corporels	1	1	0	0	0	2	791
Haute-Marne	SERVICES A LA PERSONNE	714	377	30	4	0	1 125	1 125
Haute-Marne	AUTRES SERVICES	849	741	136	30	2	1 758	
Haute-Marne	TOTAL SERVICES	1563	1118	166	34	2	2883	

Libellé	Activité principale exercée NAF700	salariés						Total par catégorie (I,II et III)
		0	1 à 9	10 à 49	50 à 249	250 et plus	Total	
Aube	804D - Autres enseignements	42	0	0	0	0	42	546
Aube	851G - Activités des auxiliaires médicaux	381	25	0	0	0	406	
Aube	851H - Soins hors d'un cadre réglementé	27	0	0	0	0	27	
Aube	853J - Aide à domicile	0	1	2	0	0	3	
Aube	853K - Autres formes d'action sociale	0	0	0	0	0	0	
Aube	930N - Autres services personnels	60	8	0	0	0	68	
Aube	853A - Accueil des enfants handicapés	0	0	0	0	0	0	11
Aube	853B - Accueil des enfants en difficulté	0	0	0	0	0	0	
Aube	853C - Accueil des adultes handicapés	0	0	0	1	0	1	
Aube	853D - Accueil des personnes âgées	0	2	7	1	0	10	
Aube	853E - Autres hébergements sociaux	0	0	0	0	0	0	
Aube	853G - Crèches et garderies d'enfants	0	0	0	0	0	0	
Aube	853H - Aide par le travail, ateliers protégés	0	0	0	0	0	0	
Aube	453H - Autres travaux d'installation	0	1	0	0	0	1	1 364
Aube	527C - Réparation de matériel électronique grand public	13	2	1	0	0	16	
Aube	527D - Réparation d'appareils électroménagers	7	6	2	0	0	15	
Aube	527H - Réparation d'articles personnels et domestiques nca	24	7	1	0	0	32	
Aube	552F - Hébergement collectif non touristique	1	0	1	0	0	2	
Aube	555D - Traiteurs, organisation de réceptions	3	7	1	0	0	11	
Aube	602G - Autres transports routiers de voyageurs	2	2	1	0	0	5	
Aube	602L - Transports routiers de marchandises de proximité	39	40	18	2	0	99	
Aube	602N - Déménagement	2	3	2	0	0	7	
Aube	634A - Messagerie, fret express	2	3	6	2	0	13	
Aube	747Z - Activités de nettoyage	35	15	5	2	4	61	
Aube	804C - Formation des adultes et formation continue	26	0	0	0	0	26	
Aube	851C - Pratique médicale	302	121	2	0	0	425	
Aube	851E - Pratique dentaire	57	87	0	0	0	144	
Aube	851J - Ambulances	7	17	14	0	0	38	
Aube	926C - Autres activités sportives	25	11	1	0	0	37	
Aube	927C - Autres activités récréatives	27	9	0	0	0	36	
Aube	930B - Blanchisserie - teinturerie de détail	33	19	0	0	0	52	
Aube	930D - Coiffure	79	212	3	0	0	294	
Aube	930E - Soins de beauté	21	22	0	0	0	43	
Aube	930K - Activités thermales et de thalassothérapie	0	0	0	0	0	0	
Aube	930L - Autres soins corporels	5	2	0	0	0	7	
Aube	SERVICES A LA PERSONNE	1 220	622	67	8	4	1 921	1 921
Aube	AUTRES SERVICES	1 566	1 265	224	42	3	3 100	
Aube	TOTAL SERVICES	2 786	1 887	291	50	7	5 021	

II - Nombre d'établissements et nombre d'emplois des femmes et des hommes, pour l'ensemble des services, par département (Source : données relatives aux catégories de la NAF 700 pour la période 1993-2005, publiées par l'UNEDIC)

Département	Année	Etablissements	Emplois Hommes	Emplois Femmes	Total par département	Total année	Indice
8	1993	5 299	36 092	19 004	55 096		
10		6 579	37 076	30 335	67 411		
51		11 521	72 923	49 921	122 844		
52		3 829	24 774	14 824	39 598	284 949	100
8	1995	5 271	37 087	19 149	56 236		
10		6 557	37 894	30 251	68 145		
51		11 614	74 076	51 163	125 239		
52		3 825	25 415	15 081	40 496	290 116	101,81
8	1997	5 376	37 364	19 290	56 654		
10		6 840	38 384	31 186	69 570		
51		12 063	74 802	52 526	127 328		
52		3 999	25 984	15 556	41 540	295 092	103,56
8	1999	5 535	38 998	20 095	59 093		
10		7 021	39 880	31 948	71 828		
51		12 578	77 996	55 572	133 568		
52		4 131	26 164	16 055	42 219	306 708	107,64
8	2001	5 655	39 815	21 631	61 446		
10		7 028	40 938	33 744	74 682		
51		12 768	81 573	60 165	141 738		
52		4 101	26 589	16 961	43 550	321 416	112,80
8	2003	5 558	37 894	21 383	59 277		
10		6 943	40 015	33 497	73 512		
51		12 474	79 897	60 597	140 494		
52		4 103	25 842	17 175	43 017	316 300	111,00
8	2005	5 552	37 296	21 398	58 694		
10		6 919	39 626	32 527	72 153		
51		12 473	78 855	60 176	139 031		
52		4 039	25 163	17 072	42 235	312 113	109,53

III - Nombre d'établissements et nombre d'emplois des femmes et des hommes, pour les catégories comprises dans les services à la personne, par département (Source : données relatives aux catégories de la NAF 700 pour la période 1993-2005, publiées par l'UNEDIC)

Département	Année	Etablissements	Emplois Hommes	Emplois Femmes	Total par département	Total année	Indice
8	1993	263	338	1190	1528		
10		314	438	1 532	1 970		
51		562	869	2838	3707		
52		157	194	1 058	1 252	8 457	100
8	1995	279	397	1587	1984		
10		345	683	1859	2542		
51		588	1 020	2 891	3 911		
52		168	235	1014	1249	9 686	114,53
8	1997	277	422	1633	2055		
10		320	571	1988	2559		
51		571	1 010	2 985	3 995		
52		186	214	1014	1228	9 837	116,32
8	1999	292	406	1579	1985		
10		345	689	2 129	2 818		
51		635	1017	3766	4783		
52		188	196	1 030	1 226	10 812	127,85
8	2001	301	447	1944	2391		
10		341	650	2 254	2 904		
51		365	533	2966	3499		
52		191	167	1 104	1 271	10 065	119,01
8	2003	293	406	2137	2543		
10		326	676	2 529	3 205		
51		645	1068	4430	5498		
52		198	177	1348	1525	12 771	151,01
8	2005	301	435	2199	2634		
10		263	635	2 449	3 084		
51		622	1189	4359	5548		
52		186	174	1495	1669	12 935	152,95

IV - Associations et entreprises agréées dans le secteur des « Services aux Personnes » pour les années 2004, 2005 et 2006 (Source : Direction Régionale du Travail et de la Formation Professionnelle)

DEPARTEMENT DES ARDENNES		2004												
Mois de référence	janv-04	févr-04	mars-04	avr-04	mai-04	juin-04	juil-04	août-04	sept-04	oct-04	nov-04	déc-04	Cumul	
													2004	
(EF): ASS. ET ENTREP.AGREEES DE SERV. AUX PERS.														
EF1: Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	
EF1: Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	1008	978	968	987	540	640	1022	1036	1026	1009	998	1011	11223	
EF1: Nbre. d'heures payées (ACTIVITE.MANDATAIRE)du mois:	43533	44652	43976	43930	43646	32740	44247	44315	45616	45598	44249	44039	520541	
EF1: Nbre. de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	974	940	1528	999	1021	559	1028	1109	1041	1029	1023	603	11854	
EF1: Nbre. d'heures payées. (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	56653	55827	92875	59320	58552	37996	60027	55298	60918	61470	61734	57361	718031	
EF1:Nbre.d'heures prises en charge (ACTIV. PRESTATAIRE) du mois	54158	53571	90492	57032	56214	37822	47600	52667	58755	57520	59243	55059	680133	
EF2:Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	28	
EF2:Nbre.de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	5	5	6	6	6	5	1	1	1	1	3	5	45	
EF2:Nbre. d'heures payées (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	145	201	134	181	209	162	136	33	57	14	87	74	1433	
DEPARTEMENT DE LA MARNE		2004												
Mois de référence	janv-04	févr-04	mars-04	avr-04	mai-04	juin-04	juil-04	août-04	sept-04	oct-04	nov-04	déc-04	Cumul	
													2004	
(EF): ASS. ET ENTREP.AGREEES DE SERV. AUX PERS.														
EF1: Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	2520	
EF1: Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	958	960	1507	1566	898	1515	1538	1499	1534	1158	1509	1495	16137	
EF1: Nbre. d'heures payées (ACTIVITE.MANDATAIRE)du mois:	60487	62025	92600	88498	54779	92484	83051	76328	89846	75067	90322	90002	955489	
EF1: Nbre. de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	1368	1387	1864	1855	1229	1939	2005	2018	1958	1420	1961	2022	21026	
EF1: Nbre. d'heures payées. (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	68569	69016	102299	99890	56966	98985	102786	93246	104418	75255	106106	111169	1088705	
EF1:Nbre.d'heures prises en charge (ACTIV. PRESTATAIRE) du mois	23113	23907	48802	47263	22452	49318	49048	43662	48780	23657	49332	53220	482554	
EF2:Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	16	
EF2:Nbre.de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	2	2	3	3	3	3	3	3	4	6	5	7	44	
EF2:Nbre. d'heures payées (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	24	36	40	50	68	75	66	35	98	274	311	271	1348	

DEPARTEMENT DE LA HAUTE-MARNE		2004											
Mois de référence	janv-04	févr-04	mars-04	avr-04	mai-04	juin-04	juil-04	août-04	sept-04	oct-04	nov-04	déc-04	Cumul
													2004
(EF): ASS. ET ENTREP.AGREEES DE SERV. AUX PERS.	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	264
EF1: Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	469	460	482	282	475	486	483	527	489	466	453	471	5543
EF1: Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	17711	16777	18705	12429	22319	17613	15386	13217	14615	14451	13987	13984	191194
EF1: Nbre. d'heures payées (ACTIVITE.MANDATAIRE)du mois:	761	747	768	410	789	802	837	846	822	808	825	842	9257
EF1: Nbre. de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	45896	46568	51234	30780	65191	52376	50306	45432	52628	51645	53463	53382	598901
EF1: Nbre. d'heures payées. (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	42072	39583	44319	27615	55297	43811	41958	38226	44467	43170	44118	44864	509500
EF1:Nbre.d'heures prises en charge (ACTIV. PRESTATAIRE) du mois	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EF2:Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EF2:Nbre.de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EF2:Nbre. d'heures payées (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois													
DEPARTEMENT DE L'AUBE		2004											
Mois de référence	janv-04	févr-04	mars-04	avr-04	mai-04	juin-04	juil-04	août-04	sept-04	oct-04	nov-04	déc-04	Cumul
													2004
(EF): ASS. ET ENTREP.AGREEES DE SERV. AUX PERS.	47	50	47	47	47	49	42	45	50	49	48	46	567
EF1: Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	415	257	520	296	530	550	206	290	224	215	360	480	4343
EF1: Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	19203	8047	30414	7979	28879	30200	6749	7513	6400	6916	28708	27333	208341
EF1: Nbre. d'heures payées (ACTIVITE.MANDATAIRE)du mois:	875	1130	909	1169	1065	1100	752	916	1356	1041	1049	917	12279
EF1: Nbre. de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	58703	86798	64693	89950	73948	78900	60691	58922	106162	85590	79132	64554	908043
EF1: Nbre. d'heures payées. (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	39292	41666	43409	43158	40768	43540	40210	44438	42059	47698	42665	44157	513060
EF1:Nbre.d'heures prises en charge (ACTIV. PRESTATAIRE) du mois	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
EF2:Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	30	30	31	29	29	30	25	23	25	20	19	21	312
EF2:Nbre.de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	2114	2100	1977	1782	1896	1950	2043	1920	2191	1850	1900	1800	23523
EF2:Nbre. d'heures payées (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois													
CHAMPAGNE-ARDENNE		2004											
Mois de référence	janv-04	févr-04	mars-04	avr-04	mai-04	juin-04	juil-04	août-04	sept-04	oct-04	nov-04	déc-04	Cumul
													2004
(EF): ASS. ET ENTREP.AGREEES DE SERV. AUX PERS.													
EF1: Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	321	324	321	321	321	323	316	319	324	323	322	320	3855
EF1: Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	2850	2655	3477	3131	2443	3191	3249	3352	3273	2848	3320	3457	37246
EF1: Nbre. d'heures payées (ACTIVITE.MANDATAIRE)du mois:	140934	131501	185695	152836	149623	173037	149433	141373	156477	142032	177266	175358	1875565
EF1: Nbre. de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	3978	4204	5069	4433	4104	4400	4622	4889	5177	4298	4858	4384	54416
EF1: Nbre. d'heures payées. (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	229821	258209	311101	279940	254657	268257	273810	252898	324126	273960	300435	286466	3313680
EF1:Nbre.d'heures prises en charge (ACTIV. PRESTATAIRE) du mois	158635	158727	227022	175068	174731	174491	178816	178993	194061	172045	195358	197300	2185247
EF2:Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	9	9	80
EF2:Nbre.de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	37	37	40	38	38	38	29	27	30	27	27	33	401
EF2:Nbre. d'heures payées (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	2283	2337	2151	2013	2173	2187	2245	1988	2346	2138	2298	2145	26304

DEPARTEMENT DES ARDENNES		2005											
Mois de référence	janv-05	févr-05	mars-05	avr-05	mai-05	juin-05	juil-05	août-05	sept-05	oct-05	nov-05	déc-05	Cumul
													2005
(EF): ASS. ET ENTREP.AGREEES DE SERV. AUX PERS.													
EF1: Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
EF1: Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	1007	998	1002	1002	1015	1036	1041	1070	720	1406	536	1246	12079
EF1: Nbre. d'heures payées (ACTIVITE.MANDATAIRE)du mois:	43077	43681	44529	44826	45557	46912	4881	43481	33039	60561	20732	61404	492680
EF1: Nbre. de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	1420	1023	1011	1017	1024	1036	1098	1128	633	1568	588	1110	12656
EF1: Nbre. d'heures payées. (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	63744	63360	70338	65256	66098	67747	61789	61362	38077	94420	37598	69907	759696
EF1:Nbre.d'heures prises en charge (ACTIV. PRESTATAIRE) du mois	46834	38462	58969	40785	61161	64108	58209	57168	35523	89853	35637	65565	652274
EF2:Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	4	4	4	4	4	4	4	5	0	5	8	6	52
EF2:Nbre.de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	5	10	14	12	3	5	2	1	2	6	8	7	75
EF2:Nbre. d'heures payées (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	147	148	263	185	91	88	74	35	109	123	216	255	1734

DEPARTEMENT DE LA MARNE		2005											
Mois de référence	janv-05	févr-05	mars-05	avr-05	mai-05	juin-05	juil-05	août-05	sept-05	oct-05	nov-05	déc-05	Cumul
													2005
(EF): ASS. ET ENTREP.AGREEES DE SERV. AUX PERS.													
EF1: Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	2520
EF1: Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	1288	1296	1488	1473	1483	1430	1210	1209	1388	1424	1428	1253	16370
EF1: Nbre. d'heures payées (ACTIVITE.MANDATAIRE)du mois:	73780	68774	87501	83970	88199	90063	63912	59953	78819	84525	85599	65768	930863
EF1: Nbre. de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	1731	1827	1955	4536	2178	2131	2143	2129	2147	2119	2106	1929	26931
EF1: Nbre. d'heures payées. (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	92676	86309	113042	111284	115735	120354	107586	101710	115222	118565	117820	102380	1302683
EF1:Nbre.d'heures prises en charge (ACTIV. PRESTATAIRE) du mois	54869	53847	60533	58278	60990	64765	57572	54817	60634	61226	61110	60451	709092
EF2:Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	3	4	4	5	6	6	6	8	8	7	10	11	78
EF2:Nbre.de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	6	8	7	11	14	12	12	11	14	16	267	12	390
EF2:Nbre. d'heures payées (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	180	205	277	400	513	448	392	329	667	559	381	459	4810

DEPARTEMENT DE LA HAUTE-MARNE		2005											
Mois de référence	janv-05	févr-05	mars-05	avr-05	mai-05	juin-05	juil-05	août-05	sept-05	oct-05	nov-05	déc-05	Cumul
(EF): ASS. ET ENTREP.AGREEES DE SERV. AUX PERS.													
EF1: Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240
EF1: Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	471	459	465	460	467	466	491	491	485	483	469	484	5691
EF1: Nbre. d'heures payées (ACTIVITE.MANDATAIRE)du mois:	14234	12996	14026	13559	13555	14062	13343	13292	13785	14118	14410	12753	164133
EF1: Nbre. de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	829	833	838	855	853	845	887	919	887	889	866	885	10386
EF1: Nbre. d'heures payées. (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	53820	51888	56275	34531	55388	58436	55038	53415	57904	57273	56889	56727	647584
EF1:Nbre.d'heures prises en charge (ACTIV. PRESTATAIRE) du mois	44653	41136	47408	46002	46734	49167	45994	45089	48436	47932	47888	47963	558402
EF2:Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	22
EF2:Nbre.de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34
EF2:Nbre. d'heures payées (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	12	255	258	230	253	223	311	268	270	300	308	317	3005
DEPARTEMENT DE L'AUBE													
Mois de référence	janv-05	févr-05	mars-05	avr-05	mai-05	juin-05	juil-05	août-05	sept-05	oct-05	nov-05	déc-05	Cumul
(EF): ASS. ET ENTREP.AGREEES DE SERV. AUX PERS.													
EF1: Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	47	46	47	43	47	47	45	44	45	43	43	43	540
EF1: Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	325	379	348	309	353	310	292	304	276	185	272	253	3606
EF1: Nbre. d'heures payées (ACTIVITE.MANDATAIRE)du mois:	17395	18471	18155	16526	18893	17106	17415	16676	15030	16379	15698	16182	203926
EF1: Nbre. de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	814	1173	842	822	1312	1034	1087	875	1408	959	956	946	12228
EF1: Nbre. d'heures payées. (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	63009	93255	60135	57098	109727	90609	61337	57086	113545	75323	73645	73234	928003
EF1:Nbre.d'heures prises en charge (ACTIV. PRESTATAIRE) du mois	44169	44855	43668	40719	40647	53801	45468	41024	45617	42464	42321	39871	524624
EF2:Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
EF2:Nbre.de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	20	28	25	25	27	24	23	28	25	29	25	26	305
EF2:Nbre. d'heures payées (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	1949	2384	2441	2110	2271	2089	2090	2028	2240	2494	2210	2230	26536
CHAMPAGNE-ARDENNE		2005											
Mois de référence	janv-05	févr-05	mars-05	avr-05	mai-05	juin-05	juil-05	août-05	sept-05	oct-05	nov-05	déc-05	Cumul
(EF): ASS. ET ENTREP.AGREEES DE SERV. AUX PERS.													
EF1: Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	319	318	319	315	319	319	317	316	317	315	315	315	3804
EF1: Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	3091	3132	3303	3244	3318	3242	3034	3074	2869	3498	2705	3236	37746
EF1: Nbre. d'heures payées (ACTIVITE.MANDATAIRE)du mois:	148486	143922	164211	158881	166204	168143	99551	133402	140673	175583	136439	156107	1791602
EF1: Nbre. de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	4794	4856	4646	7230	5367	5046	5215	5051	5075	5535	4516	4870	62201
EF1: Nbre. d'heures payées. (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	273249	294812	299790	268169	346948	337146	285750	273573	324748	345581	285952	302248	3637966
EF1:Nbre.d'heures prises en charge (ACTIV. PRESTATAIRE) du mois	190525	178300	210578	185784	209532	231841	207243	198098	190210	241475	186956	213850	2444392
EF2:Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	13	14	14	14	16	14	16	19	14	18	24	23	199
EF2:Nbre.de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	43	48	48	50	46	43	39	42	43	53	302	47	804
EF2:Nbre. d'heures payées (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	2288	2992	3239	2925	3128	2848	2867	2660	3286	3476	3115	3261	36085

DEPARTEMENT DES ARDENNES	2006												
Mois de référence	janv-06	févr-06	mars-06	avr-06	mai-06	juin-06	juil-06	août-06	sept-06	oct-06	nov-06	déc-06	Cumul
													2005
(EF): ASS. ET ENTREP.AGREEES DE SERV. AUX PERS.													
EF1: Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	42	42	42	42	42	42	42	41					41,875
EF1: Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	1055	1032	858	1191	868	1184	881	1083					8152
EF1: Nbre. d'heures payées (ACTIVITE.MANDATAIRE)du mois:	47068	43994	33907	56833	33586	59758	44006	43646					362798
EF1: Nbre. de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	950	1038	1061	1077	1077	1121	1158	1218					8700
EF1: Nbre. d'heures payées. (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	67823	67465	70832	69403	68495	76214	67971	71580					559783
EF1:Nbre.d'heures prises en charge (ACTIV. PRESTATAIRE) du mois	64260	63722	67631	64932	65507	71385	64644	66358					528439
EF2:Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	5	5	0	0	0	0	0	2					12
EF2:Nbre.de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	8	11	13	28	3	19	18	15					115
EF2:Nbre. d'heures payées (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	290	271	450	801	142	766	544	401					3665
DEPARTEMENT DE LA MARNE	2006												
Mois de référence	janv-06	févr-06	mars-06	avr-06	mai-06	juin-06	juil-06	août-06	sept-06	oct-06	nov-06	déc-06	Cumul
													2005
(EF): ASS. ET ENTREP.AGREEES DE SERV. AUX PERS.													
EF1: Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	210	210	210	210	210	210	210	210					1680
EF1: Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	1055	783	1502	1368	1353	1329	1041	1047					9478
EF1: Nbre. d'heures payées (ACTIVITE.MANDATAIRE)du mois:	69740	49808	87959	77246	83271	81216	53818	51584					554642
EF1: Nbre. de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	1439	1495	1852	2094	2165	2194	2928	2889					17056
EF1: Nbre. d'heures payées. (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	76835	82898	118385	115455	121340	127913	162220	156752					961798
EF1:Nbre.d'heures prises en charge (ACTIV. PRESTATAIRE) du mois	29584	28217	65437	61712	64151	67428	59337	59600					435466
EF2:Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	13	13	13	14	14	16	16	18					117
EF2:Nbre.de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	30	21	20	11	25	32	30	37					206
EF2:Nbre. d'heures payées (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	1480	539	1997	841	2202	2901	2750	2476					15186

DEPARTEMENT DE LA HAUTE-MARNE		2006											
Mois de référence	janv-06	févr-06	mars-06	avr-06	mai-06	juin-06	juil-06	août-06	sept-06	oct-06	nov-06	déc-06	Cumul
(EF): ASS. ET ENTREP.AGREEES DE SERV. AUX PERS.													
EF1: Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	20	20	20	20	20	21	21	21					163
EF1: Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	475	465	450	462	467	456	465	216					3456
EF1: Nbre. d'heures payées (ACTIVITE.MANDATAIRE)du mois:	13560	13501	13594	12788	13450	13656	12995	3889					97433
EF1: Nbre. de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	878	872	876	878	878	1052	1110	638					7182
EF1: Nbre. d'heures payées. (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	58836	36138	61417	55172	57865	64420	61090	29477					424415
EF1:Nbre.d'heures prises en charge (ACTIV. PRESTATAIRE) du mois	48902	30166	51384	46468	48654	51417	48747	22506					348244
EF2:Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	2	2	2	2	2	4	5	5					24
EF2:Nbre.de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	2	2	2	2	2	2	2	2					16
EF2:Nbre. d'heures payées (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	303	258	337	341	283	314	472	637					2945
DEPARTEMENT DE L'AUBE		2006											
Mois de référence	janv-06	févr-06	mars-06	avr-06	mai-06	juin-06	juil-06	août-06	sept-06	oct-06	nov-06	déc-06	Cumul
(EF): ASS. ET ENTREP.AGREEES DE SERV. AUX PERS.													
EF1: Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	44	45	43	43	49	46	9	47					-
EF1: Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	156	202	184	158	514	291	8	606					-
EF1: Nbre. d'heures payées (ACTIVITE.MANDATAIRE)du mois:	4978	5422	7058	4984	53945	17152	570	34565					128674
EF1: Nbre. de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	773	2210	1028	785	1387	943	137	1865					-
EF1: Nbre. d'heures payées. (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	58695	97516	87705	52108	108596	77502	11536	132132					625790
EF1:Nbre.d'heures prises en charge (ACTIV. PRESTATAIRE) du mois	42093	49040	42028	39356	42595	41091	3730	77931					337864
EF2:Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	7	9	11	12	15	18	13	15					-
EF2:Nbre.de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	72	78	72	141	174	60	85	105					-
EF2:Nbre. d'heures payées (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	4495	3339	5301	11452	9018	12837	5810	6566					58818
CHAMPAGNE-ARDENNE		2006											
Mois de référence	janv-06	févr-06	mars-06	avr-06	mai-06	juin-06	juil-06	août-06	sept-06	oct-06	nov-06	déc-06	Cumul
(EF): ASS. ET ENTREP.AGREEES DE SERV. AUX PERS.													
EF1: Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	316	275	273	273	279	277	240	279					1886
EF1: Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	2741	2482	2994	3179	3202	3260	2395	2952					21086
EF1: Nbre. d'heures payées (ACTIVITE.MANDATAIRE)du mois:	135346	112725	142518	151851	184252	171782	111389	133684					1143547
EF1: Nbre. de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	4040	5615	4817	4834	5507	5310	5333	6610					32938
EF1: Nbre. d'heures payées. (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	262189	284017	338339	292138	356296	346049	302817	389941					2571786
EF1:Nbre.d'heures prises en charge (ACTIV. PRESTATAIRE) du mois	184839	171145	226480	212468	220907	231321	176458	226395					1650013
EF2:Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	27	29	26	28	31	38	34	40					153
EF2:Nbre.de salariés(ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	112	112	107	182	204	113	135	159					337
EF2:Nbre. d'heures payées (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	6568	4407	8085	13435	11645	16818	9576	10080					80614

BIBLIOGRAPHIE

AGENCE NATIONAL DES SERVICES A LA PERSONNE (2006), site internet www.servicesalapersonne.gouv.fr

Causse L., Fournier C. et Labruyère C. (1997), « Le développement des emplois familiaux. Effets sur les métiers de l'aide à domicile », CEREQ, Série Observatoire, document n°121.

CONSEIL ECONOMIQUE ET SOCIAL (1996), « Le développement des services de proximité », janvier.

DARES (2005), « Le secteur des emplois familiaux en 2003 – La croissance se poursuit », n° 12.4, mars.

DARES (2003), « L'insertion par l'activité économique en 2003 », n° 06.2, février.

LEFEVRE C. (2002), « La clientèle des services d'aide à domicile », *Bulletin statistique d'informations sanitaires et sociales, Collection Flash-Stat*, n° 9, décembre, DRASS Champagne-Ardenne.

LEFEVRE C., VITRY M. (2000), « Les services d'aide à domicile en 1998 et 1999 – 27 800 champardennais aidés », n° 3, décembre, *Bulletin statistique d'informations sanitaires et sociales, Collection Flash-Stat*, DRASS Champagne-Ardenne.

FLIPO A., (1996), « Les services de proximité de la vie quotidienne », *INSEE Première*, n°491, octobre.

LOI no 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, Journal Officiel, 27 juillet 2005

MINISTERE DE L'EMPLOI, DE LA COHESION SOCIALE ET DU LOGEMENT, Circulaire Agence des Services aux Personnes, n°2005-1 du 28 novembre 2005

MINISTERE DE L'EMPLOI, DE LA COHESION SOCIALE ET DU LOGEMENT, Décret no 2005-1384 du 7 novembre 2005 relatif à l'agrément des associations et des entreprises de services à la personne et modifiant le code du travail, Journal Officiel, 8 novembre 2005.

MINISTERE DE L'EMPLOI, DE LA COHESION SOCIALE ET DU LOGEMENT, Arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément « qualité » prévu au premier alinéa de l'article L. 129-1 du code du travail, Journal Officiel, 8 décembre 2005.

PIKETTY T. (1998), « L'Emploi dans les services en France et aux Etats-Unis : une analyse structurelle sur longue période », *Economie et statistique*, n° 318, 1998, p. 73-99.