



**Conférence nationale
pour le développement
des services à la personne**

Lundi 22 novembre 2004



Paris, le 18 novembre 2004

INVITATION PRESSE

Jean-Louis BORLOO,

Ministre de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale

vous prie de bien vouloir assister à

l'ouverture de la conférence nationale pour le développement des services à la personne

lundi 22 novembre 2004

Hôtel du Châtelet

127, rue de Grenelle

75007 Paris

10h 00 – 10h 45 : point d'étape sur l'avancement des travaux de la mission « Développement des services à la personne. »

10h 45 – 11h 00 : ouverture par Jean-Louis Borloo de la conférence nationale pour le développement des services à la personne, qui réunira des représentants des entrepreneurs du secteur : réseaux associatifs, entreprises, fédération des particuliers employeurs, structures publiques, financeurs, organismes de prévoyance, industries de haute technologie.

A l'issue de cette conférence, **une convention sera signée** par l'Etat et les participants. Cette convention définira les axes et principes que les signataires s'engagent à promouvoir pour accélérer le développement des services à la personne en France et faire de ce secteur un pôle d'excellence nationale. Cette convention, qui s'inscrit dans le cadre de la mission confiée par le Premier ministre à Jean-Louis Borloo le 7 octobre dernier, marque une étape décisive dans le développement de ce secteur d'activité.

Contacts presse :

Cabinet de Jean-Louis BORLOO :

Frédérique HENRY - Benoît GAUSSERON – 01 44 38 22 03

www.cohesionsociale.gouv.fr



Le 22 novembre 2004

Signature d'une convention nationale pour le développement des services à la personne

Jean-Louis Borloo, Ministre de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, ouvre le 22 novembre la conférence nationale pour le développement des services à la personne réunissant des représentants des entrepreneurs du secteur : fédérations d'associations, fédération des particuliers employeurs, entreprises privées, CCAS, organismes de financement, institutions mutualistes, entreprises d'assurance, sociétés d'assistance, industries de haute technologie.

Cette conférence, organisée à l'initiative du ministre, s'inscrit dans le cadre du plan de cohésion sociale et de la mission que lui a confiée le Premier ministre le 7 octobre dernier sur le développement des services à la personne.

Au cours de cette conférence, les participants signeront une convention nationale pour la constitution d'un pôle d'excellence nationale dans le secteur des services à la personne.

Les entrepreneurs du secteur s'engagent à :

- promouvoir la qualité, la diversité et la facilité d'accès des services à la personne pour tous les Français ;
- créer ou valoriser des enseignes nationales s'appuyant sur des labels et des certifications de qualité reconnue ;
- nouer à cette fin aussi rapidement que possible des coopérations et des partenariats ;
- favoriser le développement d'une offre plurielle pour répondre à la diversité des besoins et permettre le libre choix du prestataire.

De son côté, Jean-Louis Borloo a annoncé qu'il présenterait, au cours des prochaines semaines, un plan de développement des services à la personne comprenant trois programmes cadre :

- inciter à la constitution d'enseignes nationales de référence pour un accès universel à des services de qualité ;
- réformer l'Etat pour mieux reconnaître les services ;
- adapter les réglementations afin de dynamiser le développement d'une offre plurielle de qualité.

La signature de la convention est ouverte à tous les opérateurs qui souscriront aux engagements inscrits dans la convention.

« Nous avons en France, a indiqué le ministre, un déficit d'emploi très important dans le secteur des services et notamment des services aux personnes. La signature de cette convention nationale constitue une première étape décisive pour accélérer la création d'emplois non délocalisables dans notre pays et contribuer au mieux-être de nos concitoyens. »

Contacts Presse :

Ministère de l'emploi du travail et de la cohésion sociale
Benoît GAUSSERON – Laure-Anne FORTI - Tél. : 01 44 38 22 03

REPERES - CHIFFRES-CLES

- ✓ Le secteur des services aux particuliers représente **1,3 million d'emplois**. Il crée chaque année près de **80 000 emplois**, soit une progression de **5,5% par an**. C'est le secteur de l'économie française dont les effectifs croissent le plus vite.
- ✓ Les employeurs : environ **6 000 associations, 2,2 millions de particuliers, 500 entreprises privées**.
- ✓ Les associations sont pionnières dans le secteur. Regroupées dans de grands réseaux (ADMR, UNASSAD...), elles proposent une offre notamment orientée vers les familles, et ont un savoir-faire incontestable dans le domaine médico-social.
- ✓ Les **entreprises représentent 6 % du secteur**, mais celles-ci ont la possibilité d'être agréées pour cette activité depuis 1996 seulement. Leur nombre croît régulièrement depuis. Les entreprises se tournent prioritairement vers de nouveaux marchés : les ménages (couples bi-actifs, foyers mono parentaux avec enfants, personnes âgées) et qui recherchent "confiance" dans le prestataire et "qualité" de services.
- ✓ Certaines entreprises sont déjà des enseignes connues du grand public : ACADOMIA, ou Domicours pour le soutien scolaire, To do to day pour l'entretien des résidences secondaires, BOSC pour la coiffure à domicile et d'autres encore qui ont été regroupées dans le syndicat des entreprises de services à la personnes (SESP).
Elles sont de plus en plus présentes sur le secteur en proposant aussi des services aux salariés (ACCOR services).

**0,75 % de la population en active en France ont accès à un service de conciergerie de leur entreprise (réservations, pressing, travaux d'entretien...)
contre 31% au Etats-Unis**

La société bouge, les besoins aussi :

- ✓ un tiers des foyers français sont divorcés, **un enfant sur cinq vit dans une famille monoparentale**. Les besoins de ces nouveaux foyers sont immenses en termes de services à la personne. **81%** des femmes ont une activité professionnelle et les couples préfèrent de plus en plus déléguer à des prestataires certaines tâches.
- ✓ **Augmentation croissante des personnes âgées**.
Des progrès importants peuvent encore être faits pour faciliter l'aide à domicile aux personnes âgées : il faut ainsi actuellement **16 heures de recherche** en moyenne pour trouver une garde à domicile pour un parent isolé.

Si chaque ménage français utilisait **2 heures de services par semaine**, cela créerait **1 million d'emplois** directs.

LES METIERS DES SERVICES A LA PERSONNE

Définition : ensemble des métiers contribuant au mieux-être des personnes sur leurs lieux de vie, qu'il s'agisse de leur domicile, de leur lieu de travail ou de loisirs.

Outre les métiers traditionnels existants, de **nouveaux métiers restent à inventer** pour lesquels l'offre n'est pas en rapport avec les attentes ; ainsi, du fait du vieillissement de la population, de l'accélération du rythme de la vie et de la plus grande solvabilité des ménages, des services comme l'aide à la mobilité, la télésurveillance ou la conciergerie d'entreprise présentent un potentiel de développement important¹.

Les services d'intermédiation

Télé-conseiller

Agent responsable de télé-guichet (conseil bancaire, financier, assurance, administratif, vente de titre de transports, de places de cinéma,...)

Responsables de plateforme

Accompagnateur à la mobilité

Employés, responsables de conciergerie d'entreprise

Juriste

Télé-assistance et télé-diagnostic médical

Les métiers de services à la famille

Technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF)

Médiateur familial(e)

Aide familial(e)

○ **Auprès de l'enfance**

Employé(e) familial(e)

Garde d'enfant à domicile

Nourrice

Assistant(e) maternel(le)

Auxiliaire de vie parentale

Puéricultrice

Auxiliaire de puériculture

Directeur(trice) de crèche collective municipale

Directeur(trice) de crèche privée ou d'entreprise

Directeur(trice) de halte-garderie (- de 3 ans)

Directeur(trice) de garderie (de 3 ans au primaire)

¹ Outre les métiers « relation client » présentés ici, le secteur comprend également des métiers de « back-office » : développeurs, concepteur de logiciels, administration, chargé du développement des services (marketing)...

Aide scolaire
Enseignant E-learning
Professeur à domicile
Animateur (titulaire du B.A.F.A.)
Educateur de jeunes enfants

○ **Auprès des personnes âgées, handicapées ou dépendantes**

Dame ou homme de compagnie
Auxiliaire de vie sociale
Garde à domicile
Délégué(e) à la tutelle
Préparateur de repas
Agent accompagnateur des déplacements
Directeur de structure (ex : maisons de retraite)

Les métiers de services associés à la promotion de la santé à domicile ou sur le lieu de travail

Coordinateur de services de soins
Garde malade (de jour / de nuit) à l'exclusion des soins
Aide médico-psychologique
Aide-soignant(e)
Infirmier (ère)
Ergothérapeute
Psychologue Clinicien
Livreur de matériel médical

Les métiers associés à la qualité de vie quotidienne

Employé(e) à domicile
Employé(e) petit travaux d'entretien et de bricolage
Aide ménagère
Repasseur(se) familiale
Laveur de linge à domicile
Nettoyeur spécialisé
Agent d'entretien polyvalent
Désinfecteur de bâtiments
Livreur (repas, courses, fleurs, médicaments, réservation de billets...)
Cuisinier à domicile
Organisateur d'événements à domicile (repas, réceptions, soirées)
Coiffeur à domicile
Esthéticien(ne) à domicile
Masseur à domicile
Gardien d'animaux à domicile
Auxiliaire de soins aux animaux
Chauffeur (courses, déplacements scolaires, médicaux...)
Coursier spécialisé
Secrétaire (aide aux démarches administratives, traitement de texte...)
Télé-assistant(e) informatique
Aide-comptable

Les métiers de services associés au logement et au cadre de vie

Gardien d'immeuble
Agent de sécurité
Agent de télé-surveillance
Agent technique d'entretien-maintenance
Plombier
Serrurier
Electricien
Vitrier
Réparateur informatique
Réparateur TV / vidéo
Réparateur électroménager
Peintre
Maçon
Carreleur
Poseur de revêtement de sols
Couvreur
Chauffagiste
Menuisier
Ouvrier mécanicien
Jardinier
Paysagiste
Assistant(e) d'entretien de résidences secondaires

CAS PRATIQUES

➤ Accompagnateur à la mobilité

Mutés dans le sud de la France, Thomas, Nadia et leurs 3 enfants ont un mois pour s'installer dans leur nouvelle vie. Entre le déménagement, la recherche du nouveau logement et l'inscription des enfants à l'école, ils ne savent pas par où commencer.

Ils décident de faire appel à un **accompagnateur à la mobilité**. Ce professionnel va les aider à s'organiser et les accompagner dans leurs démarches. Il va ainsi se charger de tâches aussi variées que les **devis de déménageurs, la location du nouvel appartement ou la recherche d'informations pratiques sur leur nouveau lieu de vie. Il coordonnera également les travaux de remise en état de leur futur logement et s'occupera des nombreuses démarches administratives.**

Grâce à l'**accompagnateur à la mobilité**, Thomas et Nadia vont pouvoir se concentrer sereinement sur ce nouveau tournant dans leur vie professionnelle !

➤ La conciergerie et le service aux salariés des entreprises

Nicole part en vacances pour un mois et cherche désespérément quelqu'un pour s'occuper de sa mère, âgée de 82 ans. Habituellement, elle passe la voir tous les jours afin de s'assurer qu'elle n'a besoin de rien. « Qui va s'occuper d'elle pendant mon absence ? » se demande Nicole.

Nicole est à la recherche d'une personne de confiance qui pourra aider sa mère. Ne sachant pas à qui s'adresser et comment procéder, elle fait appel à la **conciergerie de son entreprise** qui va l'assister dans ses démarches et lui permettre de trouver la solution la mieux adaptée. Elle lui indique qu'il existe des aides pour la garde à domicile et lui donne le nom d'une association agréée par la préfecture. Cet organisme, en lien avec la conciergerie, s'est ensuite occupé de tout : **du recrutement d'une aide à domicile qui viendra 3 heures par semaine, de l'envoi du dossier à la caisse de retraite de sa mère, des fiches de paie.**

Nicole est soulagée, sa mère semble bien s'entendre avec Chantal ; elle va pouvoir partir en vacances l'esprit tranquille.

➤ Aide familiale

Corinne a 35 ans. Déjà mère de deux enfants, elle vient d'accoucher d'une petite fille, Julie.
« Au retour de la maternité j'étais très fatiguée. Mon mari était plein de bonne volonté, mais ne pouvait pas abandonner son travail et ne m'aidait que le soir, en rentrant. J'ai téléphoné à la mairie qui m'a dit que je remplissais les conditions pour bénéficier d'une aide familiale. Depuis, Brigitte, aide familiale, vient trois matinées par semaine, et cela pendant cinq semaines consécutives, pour **s'occuper des enfants et m'aider dans les tâches ménagères. Nos revenus étant modestes, c'est la caisse d'allocations familiales qui finance une grande partie de la prestation.** Ainsi, grâce à l'aide familiale, je peux souffler un peu et profiter de mon bébé ».

Conférence nationale pour le développement des services à la personne

Participants

Fédérations d'associations

- ADESSA (Réseau des associations d'aide à domicile)
- ADMR (Aide à Domicile en Milieu Rural)
- Familles rurales
- FNAID (Fédération Nationale d'Aide et d'Intervention à Domicile)
- FNEHAD (Fédération Nationale des Etablissements d'Hospitalisation à Domicile)
- UNASSAD (Union Nationale des Associations de Soins et Services à Domicile)
- UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale)

Fédération des particuliers employeurs

- FEPEM (Fédération Nationale des Particuliers Employeurs)

Entreprises privées

- Accor
- Axa
- SESP (Syndicat des Entreprises de Service à la Personne)
- Sodexho

Financeurs

- Caisse d'épargne
- Caisse des Dépôts et Consignations
- Natexis Banques Populaires
- Crédit Coopératif
- Crédit Mutuel

Organismes de prévoyance, mutualistes et assistants

- La Mutualité
- Syndicat National des Sociétés d'Assistance
- Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance

Représentants des industries de haute technologie

- Sagem
- France Télécom

CONVENTION NATIONALE POUR LE DEVELOPPEMENT DES SERVICES A LA PERSONNE

Pour la constitution d'un pôle d'excellence nationale dans le secteur des services à la personne

Les services à la personne regroupent l'ensemble des services contribuant au mieux-être de nos concitoyens sur leurs lieux de vie, qu'il s'agisse de leur domicile, de leur lieu de travail ou de loisirs.

Les professions du service à la personne recouvrent à ce titre des activités et des métiers très diversifiés s'exerçant dans cinq grandes catégories de domaines :

- les services à la famille : garde d'enfants, soutien scolaire, promotion de toutes les formes d'assistance permettant le maintien à domicile des personnes dépendantes, accueil temporaire de jour ... ;
- les services associés à la promotion de la santé à domicile ou sur le lieu de travail : soins à domicile, prestations associées à l'hospitalisation à domicile, soutien psychologique, action d'information et de prévention ;
- les services associés à la qualité de vie quotidienne à domicile (assistance informatique, portage de repas, petites réparations, coiffure, tâches ménagères ...) ou sur le lieu de travail (services de conciergerie en entreprise, assistance vie pratique, ...)
- les services associés au logement et au cadre de vie (gardiennage, jardinage, conseils ponctuels en aménagement, ...)
- les services d'intermédiation (conseil juridique ponctuel, assistance aux démarches administratives, aide à la recherche d'un logement,...).

Employant plus de 1.300.000 personnes, les services à la personne constituent le secteur de l'économie française dont la croissance, en termes d'effectifs employés, a été la plus forte au cours des quinze dernières années.

Cette dynamique résulte d'une conjonction de tendances de long terme de la société et de l'économie française, parmi lesquelles on peut citer :

- l'accroissement du niveau de vie moyen des français au cours des dernières décennies et l'évolution des attentes en matière de services ;
- l'accroissement du taux d'activité des femmes ;
- les évolutions démographiques marquées à la fois par le vieillissement de la population et par une relative vitalité de la natalité ;
- l'augmentation du nombre de personnes devant faire face, seules, aux nécessités de la vie quotidienne ;
- l'aspiration croissante des salariés à un meilleur équilibre entre vie familiale et vie professionnelle ;
- les progrès technologiques en matière d'information, de communication, de téléassistance qui démultiplient les potentialités des services à la personne et en facilitent l'accès.

Par delà les perspectives de création d'emplois et de création d'entreprises ou de structures associatives que contient cette dynamique, l'enjeu associé au développement des services à la

personne est donc celui de la qualité de vie de nos concitoyens par une meilleure prise en compte de leurs attentes et de la cohésion de notre société, notamment entre générations, par la promotion d'une offre de services dont les éléments clés sont le professionnalisme, la relation humaine de confiance, la proximité et la disponibilité.

*

Les promoteurs de la présente convention conviennent que les efforts considérables réalisés au cours des dernières années par les opérateurs et les pouvoirs publics en faveur du développement de ce secteur rendent aujourd'hui possible la constitution d'un pôle d'excellence nationale dans le domaine des services à la personne.

Ils conviennent que ce pôle d'excellence, indépendamment d'interventions publiques sectorielles pouvant favoriser sa croissance, et dans le cadre des régulations mises en œuvre par les pouvoirs publics, se structurera d'autant plus rapidement qu'il pourra s'appuyer sur un grand nombre d'opérateurs d'importance nationale et de porteurs de projets contribuant à l'abondance et à la diffusion d'une offre de qualité.

A ce titre, ils s'engagent à promouvoir les axes et principes de développement suivants :

- la primauté donnée à la qualité, à la diversité et à la facilité d'accès des services à la personne pour nos concitoyens ;
- le développement conjoint de la qualité, de la diversité et de la facilité d'accès des services à la personne grâce à l'affirmation ou à la création d'enseignes nationales s'appuyant sur des mécanismes de certification ou de labellisation reconnus au plan national, mieux valorisés auprès du public, et constituant pour les salariés un vecteur essentiel de professionnalisation, d'amélioration des conditions de travail et de promotion de l'attractivité du secteur ;
- l'encouragement, dans le cadre ainsi défini, au développement d'une pluralité d'enseignes ayant chacune leur identité propre, aussi large que nécessaire pour répondre aux spécificités des besoins et des attentes de chaque personne, dans des conditions permettant à chaque personne l'exercice effectif du libre choix ;
- dans ce but, et dans le même cadre, l'encouragement au développement de formes d'offre aussi diversifiées que nécessaire, qu'il s'agisse de prestations offertes par des associations, par des entreprises, par des mutuelles, par des structures publiques, ou par des regroupements de telles entités, ou qu'il s'agisse de l'emploi direct par un particulier employeur, que cet emploi donne lieu ou non à l'intervention d'une structure mandataire.

Parce que la vision stratégique commune sous-tendant ces principes est un facteur déterminant d'accélération pour le développement des services à la personne, le gouvernement appelle les opérateurs du secteur et les porteurs de projets locaux - réseaux associatifs, entreprises, représentants des particuliers employeurs, réseaux mutualistes, réseaux d'entreprises d'assurance, structures publiques, financeurs, organismes de prévoyance, assistants, industries de haute technologie - à nouer ou à amplifier aussi rapidement que possible les coopérations qu'ils jugeront nécessaires à l'affirmation et la constitution d'enseignes nationales dans le domaine des services à la personne.

Le Gouvernement entend pour sa part présenter d'ici 6 semaines un plan de développement des services à la personne structuré autour des 3 programmes-cadre suivants :

Programme-cadre n°1 : « Des enseignes nationales de référence pour un accès universel à des services de qualité ».

Programme-cadre n°2 : « Réformer l'Etat pour mieux reconnaître l'importance des services ».

Programme-cadre n°3 : « Adapter nos réglementations pour dynamiser le développement d'une offre plurielle de qualité ».

*

La signature de la présente convention est ouverte à compter de ce jour à tous les opérateurs qui adhèrent aux principes et axes de développement inscrits dans la présente convention et qui s'engagent, dans le cadre et selon les termes exposés ci-dessus, à promouvoir le développement des services à la personne.

Le Ministre de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale :	
Pour l'UNASSAD :	Pour le SESP :
Pour Accor services :	Pour l'UNADMR :
Pour l'UNCCAS :	Pour la FEPEM :
Pour Sodexo alliance :	Pour la FNAID :
Pour AXA assistance :	Pour ADESSA :
Pour la FNEHAD :	Pour Familles rurales :
Pour la Mutualité Française :	Pour le Syndicat National des Sociétés d'Assistance :

Pour le Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances :	Pour France Télécom :
Pour SAGEM :	Pour la Caisse Nationale des Caisses d'Epargne :
Pour le Groupe Crédit Coopératif :	Pour le Crédit Mutuel :
Pour la Caisse des Dépôts et Consignations :	Pour le Groupe Banque Populaire :