

**IIIe Conférence européenne des services à la personne  
Madrid, 11-12 novembre 2010**

**INTERVENTION**

**Miroslava IVANOVA, directeur général EFSI**

Bonjour, je représente la fédération européenne des services à la personne, qui est la seule fédération à l'échelle européenne regroupant les acteurs privés de ce secteur.

Plan de l'intervention

Je vais vous présenter l'action de notre fédération, les raisons de sa création, ainsi que le développement favorable des services à la personne dans certains pays européens que nous représentons.

**Présentation de EFSI**

La Fédération a été créée en 2006 à l'initiative des deux pays dont les législations sont les plus complètes en la matière – la France et la Belgique, à partir d'un constat d'une évolution sociétale importante : les pays européens sont confrontés à la même réalité démographique et économique qui demande une réponse adaptée et nous oblige à renforcer les services aux particuliers. Dès le début, notre objectif était ambitieux et visait le développement des services à la personne en Europe dans le but de favoriser leur reconnaissance, la création de conditions loyales de marché entre les différents acteurs, à but lucratif ou pas, et ainsi le développement d'emplois durables. Objectif d'autant plus ambitieux que les mentalités sont encore lentes à évoluer en matière de consommation de services.

Nous sommes une entité jeune, mais nous comptons déjà des fédérations professionnelles représentatives du secteur dans quelques pays européens (en Belgique, France, Espagne et prochainement en Suède ; je félicite au passage l'Association espagnole des services à la personne, l'un de nos membres et organisateur de ces rencontres), ainsi que des grandes sociétés comme Axa Assistance, Sodexo et Accor Services (devenu Edenred) qui nous ont rejoints compte tenu de leur importante implication dans ce secteur en Europe. C'est notamment grâce à leurs implantations internationales que nous pouvons mieux connaître les marchés et évaluer certains services ou dispositifs existants.

**A ce stade, il est important de promouvoir et de faire connaître ce qui existe en Europe sur les plans juridique, fiscal et social, s'inspirer des politiques nationales réussies ; d'où l'importance de cette rencontre européenne.**

S'il s'agit en effet d'un secteur dont le concept et le périmètre varient d'un pays à l'autre, les constats en Europe sont les mêmes :

- le vieillissement de la population

(qui augmente deux fois plus vite qu'avant 2007 ; selon Eurostat, la proportion des personnes âgées de plus de 80 ans devrait être multipliée par trois ou quatre d'ici 2050, pour atteindre 12 %),

- le souhait légitime des personnes actives et surtout des femmes de concilier leur vie familiale et activité professionnelle, de se libérer un temps « qualitatif ».

Même les pays du Sud de l'Europe, ayant un modèle social centré sur l'entraide familiale, voient leurs différences culturelles se lisser un peu (en témoigne par ex. l'augmentation des divorces en Italie de 74 % les 5 dernières années).

⇒ Tous les citoyens sont donc concernés : tant les publics dit fragiles que les seniors en pleine forme, les actifs et les familles. **Ces évolutions, ainsi que le potentiel que représente le travail non déclaré, se traduit par une forte progression de la demande des services.**

Dans cet environnement, chaque pays aborde ces problématiques de façon distincte en tenant compte des priorités qu'il souhaite mettre en œuvre, le noyau minimum étant la protection des personnes les plus vulnérables (enfants en bas âge, personnes dépendantes).

Car le secteur des services à la personne n'est pas un secteur nouveau, dans le sens où il répond à des besoins qui existent depuis toujours. Ce qui est nouveau, c'est la prise de conscience par les pouvoirs publics de la nécessité de le structurer et de le rendre attractif pour le public.

Notre action est menée à deux niveaux.

1/ Tout d'abord, au niveau des différents pays européens, en étudiant le statut de ce secteur et en cherchant de nouveaux partenaires ayant les mêmes objectifs. Nous « explorons » en quelque sorte l'Europe des services à la personne. **Si peu de pays ont adopté à ce jour des politiques globales de développement des services à la personne, les bonnes pratiques existent et il faut en témoigner.**

2/ Ensuite, comme nombre de fédérations professionnelles, nous avons le devoir de promouvoir l'image et les intérêts du secteur au sein des différentes organisations européennes.

Le secteur répond, aujourd'hui plus que jamais, à plusieurs préoccupations européennes, soulignées notamment dans la **nouvelle stratégie « Europe 2020 »** :

- d'abord, **favoriser l'emploi** : il y a aujourd'hui, suite à la crise, 23 millions de chômeurs en Europe, le chômage des jeunes a dépassé 20% (M. Arbouet a souligné ce matin le problème de la précarité des jeunes, auquel tous les gouvernements en Europe sont sensibles); actuellement, seuls 2/3 de la population active a un emploi, alors que ce taux dépasse 70% aux Etats-Unis et au Japon.  
→ dans ce cadre, il faut exploiter le potentiel de main-d'œuvre offert par les services de proximité, qui plus est non délocalisable ;
- ensuite l'objectif de **l'inclusion sociale** - en vue d'intégrer le plus de personnes exclues du marché du travail, en offrant des débouchés aux personnes moins qualifiées, pour lesquelles ce secteur est particulièrement adapté, et par ce biais, lutter contre la pauvreté.

### **Le développement des « vouchers »**

Comme je le disais, un mouvement de convergence existe en Europe, notamment la préoccupation en termes d'emplois, ce qui a conduit à l'entrée de nouveaux acteurs – les entreprises, ainsi que le développement de chèques dédiés à ces services. Je prends l'exemple **des vouchers - des chèques services, car ils sont utilisés dans plusieurs pays pour réaliser le potentiel de ce secteur que j'ai évoqué, et promus par les émetteurs que nous regroupons,** comme :

- un moyen simplifiant l'accès aux services et donc lutter contre le travail non-déclaré
- un moyen de conciliation entre travail et vie familiale (ils sont offerts aux salariés par les entreprises)
- ou encore un moyen d'assistance au public fragile (car il est possible en France par ex. de verser les prestations sociales en CESU).

En augmentant ainsi l'offre de services et donc la consommation, toutes les parties sont bénéficiaires, comme vous pouvez le lire dans la présentation.

Plusieurs expérimentations des chèques - vouchers existent en Europe (en Angleterre pour la garde d'enfants, en Autriche pour le travail à domicile, ainsi que dans certaines régions d'Italie), mais la France et la Belgique sont très avancés dans leur utilisation et peuvent déjà évaluer l'efficacité du système.

### Exemples de succès dans les pays européens

Dans le cadre de notre travail de veille, nous avons développé une série d'études présentant le panorama des métiers les plus développés, des systèmes législatifs, ainsi que des principaux acteurs opérant dans ce secteur en Europe et notamment la contribution des entreprises.

Je vous présenterai rapidement quelques exemples de développement de ces services en Europe, à commencer par l'exemple de réussite de l'utilisation des chèques - des titres-services en Belgique.

#### ➤ Etude de cas : Système des titres-services en Belgique

Le système des titres-services est en croissance dans ce pays depuis son lancement, avec un succès quant à la création d'emplois (plus de 120 000 à ce jour). **Les acteurs privés sont très actifs dans le système TS** (ils représentent 50% du secteur, employant 70% des travailleurs) aux côtés des acteurs traditionnels – qui sont les agences locales pour l'emploi, communes, centres d'action sociale, etc. ; et leur développement a été important depuis la mise en place du système. D'ailleurs, si la hausse du taux de chômage a pu être limitée en Belgique malgré la récession économique, c'est notamment grâce à la progression des titres-services.

La priorité est justement l'activation des chômeurs et des personnes moins qualifiées : selon les données de l'Office national de l'Emploi, plus de 40% de salariés des titres-services était précédemment au chômage et presque 70% des bénéficiaires avaient auparavant recours au travail non déclaré.

Le particulier profite de la réduction d'impôt de 30%, car **l'Etat fédéral soutient fortement ce système et affiche ainsi la volonté de mener une politique économique (c'est-à-dire structurer un secteur économique) et d'emploi (créer des emplois et lutter contre le travail non déclaré) ainsi qu'une politique sociale** avec les objectifs que j'ai déjà mentionnés.

Développer l'emploi dans « les services de proximité » constitue par ailleurs une priorité affichée pour la présidence belge actuelle de l'Union européenne.

#### ➤ Etude de cas : Nouvelle réglementation du secteur en Suède

L'exemple français que je développerai tout à l'heure est important car il a inspiré plusieurs marchés, comme celui de la Suède: la loi de 2007 a institué les mêmes avantages fiscaux qu'en France (50% de réduction d'impôt pour les consommateurs des services à domicile). La Suède va même plus loin en instaurant en 2009 l'avance de trésorerie au consommateur, qui ne doit donc plus attendre un an pour ce faire rembourser 50% de la dépense. Et les résultats sont là: chaque mois, 15 000 nouveaux consommateurs utilisent les services à domicile.

Pour vous donner quelques chiffres, actuellement, 11 300 personnes sont employées dans ce secteur (environ la moitié à plein temps) ; 3 personnes sur 4 viennent du chômage, la plupart ont exercés ces métiers au noir auparavant.

Lors des élections récentes, ce secteur constituait par ailleurs **un enjeu central, et est devenu presque un débat idéologique**. Les campagnes auprès du public et des études menées auprès des consommateurs par **des fédérations professionnelles regroupant des acteurs privés qui ont défendu le système**, notamment Almega (la plus grande fédération des entreprises de services en Suède et l'un de nos partenaires), ont démontré que la majorité des électeurs des

partis de l'opposition, qui voulaient abandonner les avantages du nouveau système, était en faveur de son maintien.

Le secteur est donc relativement récent en Suède, mais semble **prometteur, puisque selon l'Institut national de prospection, de 23% à 26% des ménages suédois envisagent de faire appel à ce type de services**. Aujourd'hui, ce sont surtout les entreprises du nettoyage qui sont actives dans le secteur, mais la garde d'enfants et le soutien scolaire figurent parmi les activités autorisées et sont de plus en plus demandés.

#### ➤ Etude de cas : Bilan du plan de développement SAP en France

Le plan de développement des services à la personne adopté en 2005 en France a réellement permis de favoriser la demande des consommateurs (en introduisant la réduction et le crédit d'impôt, la TVA réduite), ainsi que de simplifier l'accès aux services (grâce notamment à la création du Chèque Emploi Service Universel). **Les entreprises, entrées fortement dans ce secteur, ont contribué au développement et à la structuration de l'offre de services, en accélérant la professionnalisation** (via accompagnement, formation, mise en relation, ou encore prestation de service).

Ainsi, l'explosion des entreprises privées n'est pas étonnante: de 500 entreprises en 2005, elles sont aujourd'hui 17 000 sur les 25 000 organismes agréés ; **cette dynamique exceptionnelle des structures privées tire la dynamique du marché**. Selon les données de l'Agence nationale des Services à la Personne, 400 000 emplois ont été créés, particulièrement au sein des entreprises – depuis leur entrée dans ce secteur en 2005.

Le centre Rexecode, organisme de prévisions économiques en France, prévoit par ailleurs le développement spectaculaire des entreprises (la part de marché devrait passer à 24 % en 2015), heureusement au détriment du travail au noir, comme vous pouvez le voir sur la graphique!

Selon la Fédération du service aux particuliers, fédération représentative des entreprises en France et l'un de nos membres, la condition du succès est d'offrir la meilleure qualité (de services et d'emploi), car la principale menace réside toujours dans la mauvaise perception de ces métiers, et cela pour : se différencier du travail au noir, satisfaire le consommateur, professionnaliser et fidéliser les collaborateurs, et contrôler la qualité de tous les acteurs (notamment via le système d'agrément qualité, obligatoire pour les services s'adressant à un public vulnérable, ou des certifications même si elles ne sont pas encore largement utilisées et le référentiel n'est pas unifié). Avec le développement de la formation professionnelle, ou d'un programme d'apprentissage pour les jeunes – futurs professionnels des SAP, la France réfléchit sérieusement aussi à la formation dans ce secteur.

Le récent débat concernant les restrictions budgétaires, a démontré que le secteur est reconnu, car **l'essentiel des dispositifs (les aides publiques au consommateur) a été préservé**.

Le récent rapport sur l'avenir de ce secteur en France, mené par la délégation à la prospective du Sénat, assez critique et polémique par ailleurs, prône « *un accès universel au meilleur service pour un coût public et privé maîtrisé* », mais conclut surtout que **le soutien public aux nouveaux services, développés surtout par les entreprises pour les actifs et les familles, se justifie par son efficacité économique en termes d'activité et d'emploi** ; de même les services auprès des publics fragiles devraient être soutenus car sinon se posera la question de la substitution par les services collectifs, dans les conditions de qualité et de prix différentes.

Comme 6 millions de ménages en France seraient aujourd'hui demandeurs de ces services, la dynamique devra continuer à se développer.

**C'est de tous ces exemples que l'Espagne, qui nous accueille aujourd'hui, peut s'inspirer :** les conséquences de la crise ont été particulièrement néfastes, avec un taux de chômage proche de 20% et un déficit budgétaire qui a atteint 11% en 2009 : mener une politique active de création d'emplois est donc une nécessité. En plus, le renforcement de ces services auraient pour conséquence une meilleure intégration des femmes sur le marché de travail, avec un impact sur le taux de natalité, inférieur en Espagne par rapport au reste de l'Europe. C'est pour cela que l'AESP, l'un des membres de l'EFSI et coorganisateur de ces rencontres, œuvre pour la mise en place d'une régulation de ce secteur au niveau national.

### Conclusions

Je voulais souligner en conclusion que si **la clé du développement favorable réside entre autres dans le travail quotidien et la réputation des prestataires, liée à la qualité des services rendus** (même si beaucoup reste à faire, mais faute de temps, je me suis concentré plutôt sur les évolutions positives), pour se développer, cette promotion ne suffit pas.

⇒ Il faut que l'Etat bâtisse un cadre de travail propice et soutienne le développement de ce secteur, « *le temps d'une génération pour prendre de nouvelles habitudes* », comme disent les experts. **Car aucun dispositif ne peut avoir de résultats durables s'il ne s'inscrit pas dans une politique nationale soutenue.**

Car si le modèle anglo-saxon par ex. peut se prévaloir d'un dynamisme privé (exemple de crèches d'entreprises ou conciergeries au Royaume-Uni), un faible encadrement public ne permet pas le développement d'un vrai secteur d'activité.

Au niveau européen, si la réflexion est à ce jour davantage orientée sur les services d'intérêt général, la Commission européenne insiste sur la modernisation et la gouvernance de ces services, leur qualité, un élargissement des opérateurs au-delà des instances de l'Etat et de nouveaux partenariats public-privé qui ont déjà apporté des résultats.

Nous considérons donc qu'il faut valoriser les échanges, comme c'est le cas aujourd'hui à l'occasion de cette conférence. Cela passe également par une structuration des organisations professionnelles au niveau européen, comme la nôtre, afin de mieux faire entendre la voix de ce secteur, ou plutôt, s'écouter et s'entendre entre différents acteurs.