

Branche professionnelle
des entreprises de

Services À LA PERSONNE



ÉTUDE DE LA BRANCHE DES ENTREPRISES DE SERVICES À LA PERSONNE

Édition 2017
Focus sur les évolutions
réglementaires

- Synthèse -



RECRUTER ET FORMER POUR DES MÉTIERS QUI ONT DU SENS



Identifier les facteurs
d'évolution



• Analyser leurs impacts



• Sécuriser les parcours
professionnels



OBJECTIFS DE L'ÉTUDE ET MOYENS EMPLOYÉS

Une première étude nationale sur la Branche des ESAP*

PÉRIMÈTRE

La présente étude réalisée en 2017 porte sur les entreprises et les salarié-e-s couvert-e-s par la Convention Collective Nationale (IDCC 3127) des entreprises de services à la personne, dont les principaux codes NAF sont l'Aide à domicile (8810A) et les autres services personnels (9609Z).

OBJECTIFS

Alors que le **secteur est en pleine mutation** (tertiarisation de l'économie, vieillissement de la population, travail des femmes, évolution des modes de consommation, des politiques publiques françaises et européennes, transition numérique, etc.) **et encore en phase de structuration, la Branche des entreprises de services à la personne a souhaité réaliser une étude afin de :**

- 1 **Présenter la Branche** (IDCC, codes NAF, effectifs entreprises et salarié-e-s, types d'activité exercées, modalités d'intervention...) en identifiant les différents profils d'acteurs
- 2 **Analyser les facteurs d'évolution** qui ont transformé, transforment et transformeront la Branche à court ou moyen terme et étudier tout **particulièrement les aspects réglementaires**
- 3 **Evaluer les évolutions en cours et à venir** dans le secteur et leurs **impacts sur les emplois, les compétences et les besoins en formation**
- 4 **Elaborer des propositions d'actions** permettant notamment d'adapter la formation continue aux besoins de la Branche
- 5 **Communiquer sur la Branche**, ses enjeux et ses opportunités en matière d'emploi

MOYENS

 Une trentaine d'entretiens avec des professionnels du secteur

 Une analyse documentaire large (publications, statistiques publiques, revue de presse ...)

 **Le soutien du Comité de Pilotage de l'étude**
La Branche professionnelle a été représentée paritairement par ses organisations syndicales (CFDT Services, CFTC, CGT, FNECS, FO) et patronales (Fédésap, FESP) et soutenue par les équipes d'AGEFOS PME

 Une enquête en ligne large

- Près de 450 dirigeant-e-s ont participé (sur 1880 interrogées, soit 24% de répondants)
- Plus de 200 salarié-e-s ont participé

*Entreprise de Services à la Personne



 Ce sommaire est interactif, accédez directement au chapitre souhaité en cliquant sur le nom correspondant

LES SERVICES À LA PERSONNE

ETAT DES LIEUX

Un secteur dynamique et une Branche ambitieuse qui évoluent et se développent



ÉVOLUTIONS DU SECTEUR ET IMPACTS

Des créations d'emplois, un besoin fort en recrutement et des actions en cours sur l'attractivité des métiers



FOCUS SUR LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

Des entreprises particulièrement sensibles aux évolutions réglementaires transverses comme spécifiques



PRATIQUES ET BESOINS EN FORMATION

Un investissement fort sur la formation des salarié-e-s, axe privilégié de développement et de fidélisation



ÉVOLUTIONS SOUHAITÉES

Des orientations identifiées pour soutenir l'essor socio-économique de la Branche





ETAT DES LIEUX

Un secteur dynamique et une
Branche ambitieuse qui évoluent et
se développent





LES SERVICES À LA PERSONNE

1 SECTEUR, 3 BRANCHES

Un secteur structuré, mais complexe, qui diversifie ses activités

i Cette étude porte sur la **Branche des entreprises de services à la personne**, c'est-à-dire les **prestations de services** fournies **directement au domicile de l'utilisateur** ou à partir/à destination de son domicile par les **entreprises de services à la personne**.

Secteur privé des services à la personne



Une activité qui se structure autour de 4 modalités d'intervention

- **Prestataire** : modèle salarial « classique »
- **Mandataire** : une entreprise ou une association fait l'intermédiaire entre le l'intervenant à domicile et le particulier, qui devient l'employeur
- **Particulier employeur** : le particulier est employeur direct d'un-e salarié-e à domicile
- **Mise à disposition / délégataire** : l'intervenant-e est salarié-e d'une structure qui l'affecte auprès d'une personne.

26 activités recensées par l'administration

Les services pour personnes vulnérables

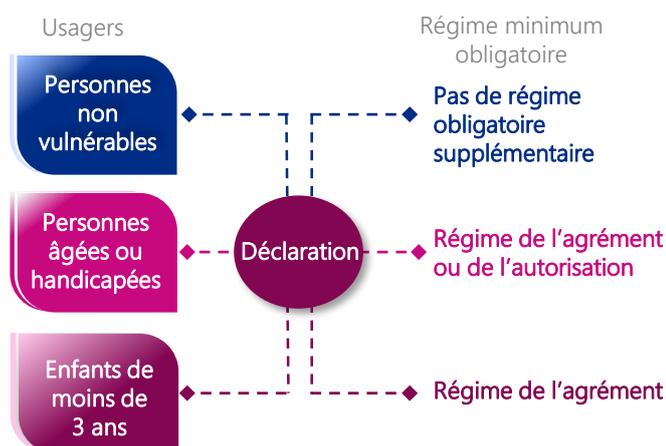
- Garde d'enfants de moins de 3 ans à leur domicile
- Accompagnement des enfants de moins de 3 ans en dehors de leur domicile
- Assistance dans les actes quotidiens ou aide à l'insertion sociale aux personnes âgées et aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques
- Conduite du véhicule des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives
- Accompagnement des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques, dans leurs déplacements en dehors de leur domicile

Les services pour tous types de personnes

- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Petits travaux de jardinage
- Garde d'enfants de plus de 3 ans à domicile
- Accompagnement des enfants de plus de 3 ans en dehors de leur domicile
- Soutien scolaire à domicile
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes
- Livraison de repas à domicile
- Assistance informatique à domicile
- Soins et promenades pour les personnes dépendantes
- Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire
- Assistance administrative à domicile
- Téléassistance et visio-assistance
- Interprète en langue des signes
- Conduite du véhicule personnel au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives des personnes qui ont besoin de manière temporaire
- Accompagnement des personnes qui ont besoin temporairement d'une aide personnelle dans leurs déplacements hors de leur domicile
- Assistance aux personnes qui ont besoin temporairement d'une aide personnelle à leur domicile,
- Coordination et délivrance des services mentionnés ci-dessus.

Des activités encadrées par 3 régimes réglementaires

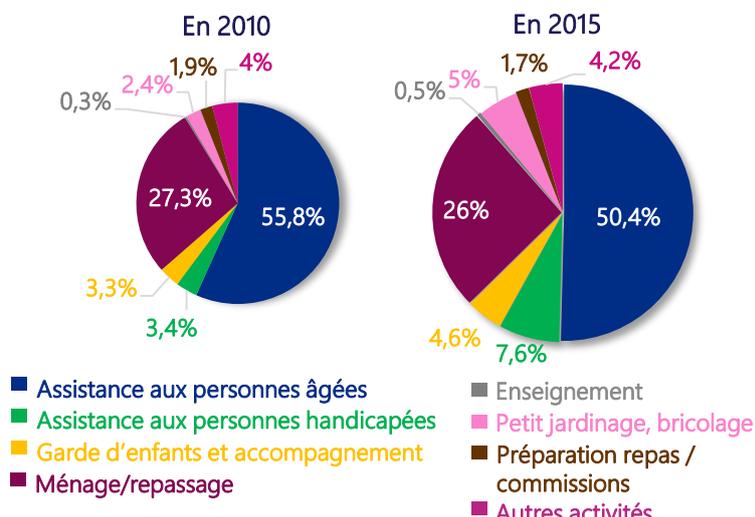
Les activités de services à la personne répondent à un cadre législatif et réglementaire particulier. Il existe ainsi trois régimes réglementaires :



Un secteur centré sur l'assistance aux personnes âgées mais qui se diversifie progressivement

Répartition des activités du secteur

Source DARES en % d'heures rémunérées





UN SECTEUR EN FORTE CROISSANCE...

...tout particulièrement soutenu par le dynamisme des entreprises

CHIFFRES CLÉS DU « SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE » en 2015



1,3% du PIB



36 200
organismes
dont 7 920 micro-
entrepreneurs



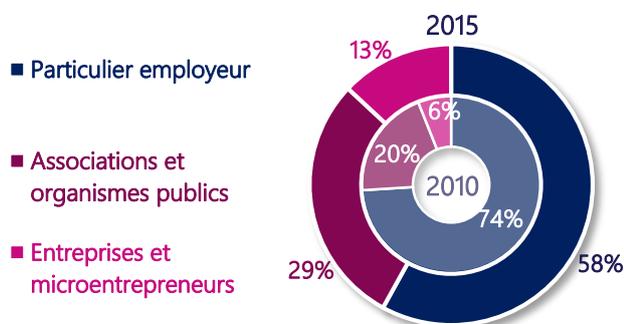
1,3 million
de professionnels
soit 1 actif sur 20 en France



883 millions
d'heures rémunérées

Répartition de l'emploi dans le secteur par type d'employeur

Sources DGE, NOVA, DARES, en nombre d'heures rémunérées



Une prépondérance du modèle du particulier employeur, mais un poids croissant des entreprises

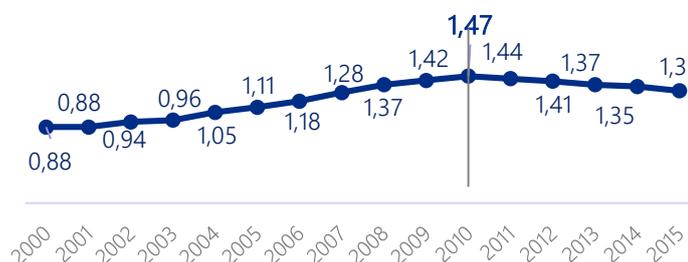
Le secteur des services à la personne se caractérise encore par la prépondérance du modèle du particulier employeur qui représente 58% des employeurs du secteur, même si cette prépondérance tend à diminuer.

Un secteur qui s'est fortement développé malgré des difficultés récentes

Au titre de ces difficultés, on note principalement la **baisse du nombre de salarié-e-s** (-12% entre 2010 et 2015) et du **nombre d'heures rémunérées** (-7% entre 2009 et 2015) essentiellement due à la diminution de l'emploi dans les associations et à la baisse de l'emploi direct.

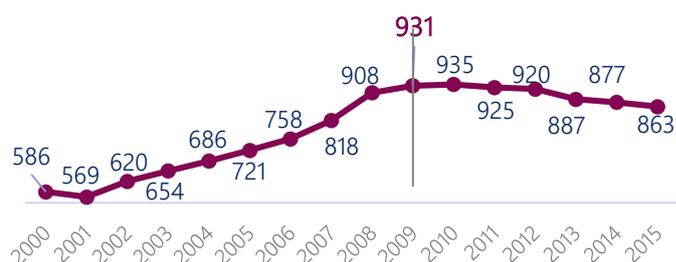
Evolution du nombre de salarié-e-s du secteur

Source DARES en millions



Evolution du nombre d'heures rémunérées du secteur

Source DARES en millions



En bref, que faut-il retenir du secteur ?



un secteur fortement dépendant de la demande, elle-même influencée par le prix des prestations, le pouvoir d'achat des particuliers, les incitations fiscales...



un secteur soutenu par le dynamisme des entreprises prestataires dont la part dans le secteur augmente de façon continue depuis 2009



LA BRANCHE DES ENTREPRISES DE SERVICES À LA PERSONNE

Des créations d'emplois et des mutations importantes

CHIFFRES CLÉS DE LA « BRANCHE DES ENTREPRISES DE SERVICES À LA PERSONNE »



Plus de **150 000** salarié-e-s en 2017
Source arrêt de représentativité, AcoSS et Agefos PME*



56 000 salarié-e-s en équivalent temps plein
Source Bilan ESAP 2017, données 2016



4 190 entreprises
Source Bilan ESAP 2017, données 2016



Évolution des effectifs salarié-e-s 2015 – 2016
+ 4,5 %
Source ACOSS



90% de femmes
Source Bilan ESAP 2015, données 2014

*109 354 salarié-e-s dénombré-e-s dans la représentativité patronale au 31/12/2014, soit plus de 122 000 en 2017 d'après les évolutions AcoSS constatées par code APE de la branche sur la période récente. La représentativité ayant été calculée sur un panel de 2 317 entreprises avec salarié-e-s contre 4 190 cotisants à Agefos PME pour la Branche, l'effectif réel est bien supérieur.

Une Branche dynamique structurée autour des PME

La Branche des entreprises de services à la personne connaît un fort dynamisme et une croissance importante depuis plusieurs années. Entre 2008 et 2016 ses effectifs ont augmenté de 38,5% avec un rythme moyen de près de 5% par an, créant plus de 32 000 emplois.

Elle se structure principalement autour de petites et moyennes entreprises de 10 et 49 salarié-e-s (elles regroupent 51% des entreprises et 60% des salarié-e-s) et se distingue par une forte implantation dans les zones périurbaines et rurales. Ses entreprises contribuent ainsi à l'emploi salarié dans ces territoires.

L'agrément comme régime réglementaire majoritaire

Régime réglementaire des entreprises de la Branche

Source sondage Kyu Lab

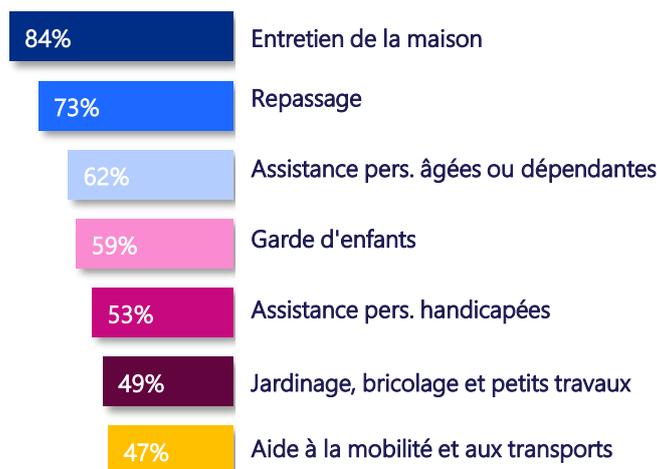


Les activités principales des entreprises

Les principales activités déclarées par les entreprises sont des services destinés à tous types de personnes, appelés communément « services de confort » soit l'entretien de la maison et le repassage. Suivent des services à destination des personnes âgées ou dépendantes, des enfants, des personnes handicapé-e-s.

Activités principales des entreprises de la Branche

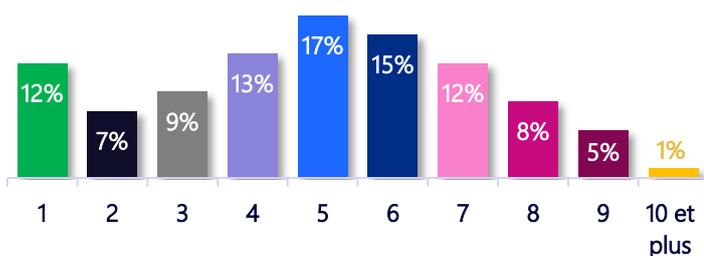
Source sondage Kyu Lab



Des entreprises proposant en majorité 4 à 7 activités

Nombre de services proposés par les entreprises de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab



Focus

99% des entreprises de la Branche exercent entre autres sous le mode d'activité prestataire, 12% sous le mode mandataire, parmi eux 95% sont aussi prestataires. 13% cumulent les deux modes d'activités



LA BRANCHE DES ENTREPRISES DE SERVICES À LA PERSONNE

Des profils assez homogènes dans les entreprises

DONNÉES CLÉS DE LA « BRANCHE DES ENTREPRISES DE SERVICES À LA PERSONNE »

3 métiers qui représentent
les **trois quarts** des salarié.e.s de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab



- Les assistant.e.s de vie et auxiliaires de vie sociale (AVS)
- Les assistant.e.s ménager.ère.s à domicile
- Les gardes d'enfants à domicile

33% des salarié.e.s ont plusieurs employeurs

79% des salarié.e.s travaillent uniquement dans le secteur des SAP

Source sondage Kyu Lab

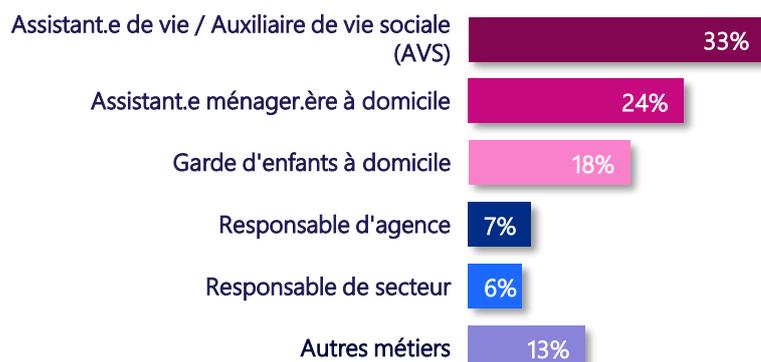
Profil type

Une femme, de 35 à 45 ans, employée en tant qu'AVS, en CDI, à temps partiel.

Une diversité de métiers représentés

Répartition par métier des salarié.e.s interrogé.e.s

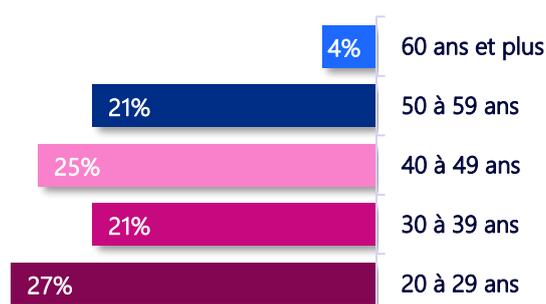
Source sondage Kyu Lab



Une moyenne d'âge se situant autour de 37 ans.

Pyramide des âges

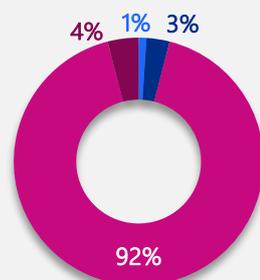
Source données INSEE DADS
Effectifs en poste non annexe au 31/12/2014



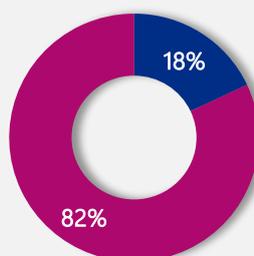
Répartition des effectifs salariés par...

Source données INSEE DADS, effectifs en poste non annexe au 31/12/2014

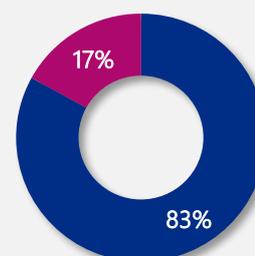
...catégorie socio-professionnelle (CSP)



...temps de travail



...contrat de travail



- Cadres et professions intermédiaires supérieures
- Professions intermédiaires
- Employés
- Ouvriers

- Temps complet
- Temps partiel

- CDI
- CDD



FACTEURS D'ÉVOLUTION ET IMPACTS

Des créations d'emplois, un besoin fort en recrutement et des actions en cours sur l'attractivité des métiers





DES FACTEURS D'ÉVOLUTION DIVERS

...qui tendent à impacter entreprises comme salarié-e-s



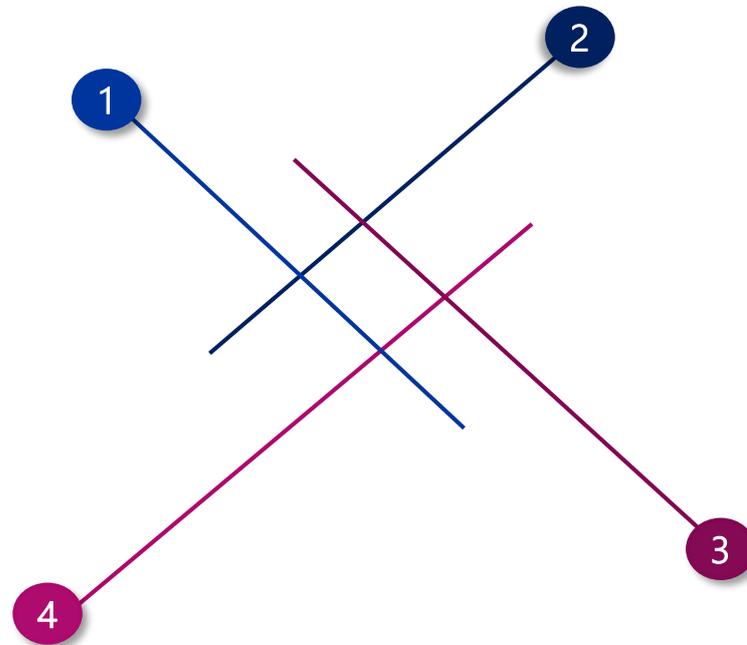
EVOLUTIONS DÉMOGRAPHIQUES ET SOCIALES

Le secteur a un fort potentiel de croissance en raison d'évolutions démographiques et sociales favorables. Le vieillissement de la population, les taux de natalité élevés, l'émancipation des femmes, le développement de nouvelles structures familiales, etc. entraînent des besoins qui devraient accentuer le recours aux services à la personne. L'amélioration du contexte économique est également un plus pour le secteur.



INTERVENTION GOUVERNEMENTALE ET RÉGLEMENTATION

Sous l'effet de l'intervention de l'Etat le secteur des services à la personne s'est fortement développé et structuré. Le recours à ce type de services a largement progressé. Aujourd'hui, les entreprises en assument une part de plus en plus large (soulageant ainsi les finances publiques) mais leur rentabilité très faible menace ce modèle. La qualité des services et des pratiques commerciales reste néanmoins un axe de travail fort.



Comme dans toute l'économie, l'impact du numérique s'annonce important dans la gestion des structures de services à la personne, mais aussi dans la gestion des interventions. La dématérialisation et la « plateformisation » ouvrent de manière progressive le secteur à des possibilités de modernisation et de flexibilisation. Les enjeux, opportunités, impacts et risques pour les entreprises et les salarié-e-s sont toutefois forts (formation, maintien dans des emplois de qualité...).

La qualité et l'attractivité de l'emploi sont de réelles questions pour l'avenir du secteur. En effet, le turnover reste important dans les entreprises, qui ont déclaré rencontrer des difficultés pour recruter des profils qualifiés et investis (déficit d'image des emplois dans la Branche, salaires peu élevés, temps partiel répandu, conditions de travail difficiles...). De plus, aujourd'hui, l'offre en formations et en certifications se doit d'accompagner le développement du secteur.



TRANSITION NUMÉRIQUE

PROBLÉMATIQUES DE RESSOURCES HUMAINES





LE REGARD DES DIRIGEANT·E·S ET DES SALARIÉ·E·S

Des dirigeant·e·s confiant·e·s, qui recrutent pour se développer

PRÉSENTATION DE QUELQUES RÉSULTATS DU SONDAGE

L'enquête en ligne réalisée durant l'étude a permis de **confronter les facteurs d'évolution identifiés par le cabinet aux perceptions des dirigeant·e·s et des salarié·e·s de la Branche**. Les pages suivantes s'attachent à analyser leurs réponses.

Des entreprises dynamiques confiantes dans leur développement économique futur



+7,5% de croissance de chiffre d'affaires (CA) moyenne **prévue en 2017**



+2,8% de croissance moyenne des résultats nets **prévue en 2017**



+7% de croissance annuelle moyenne de CA **anticipée pour les 5 prochaines années**

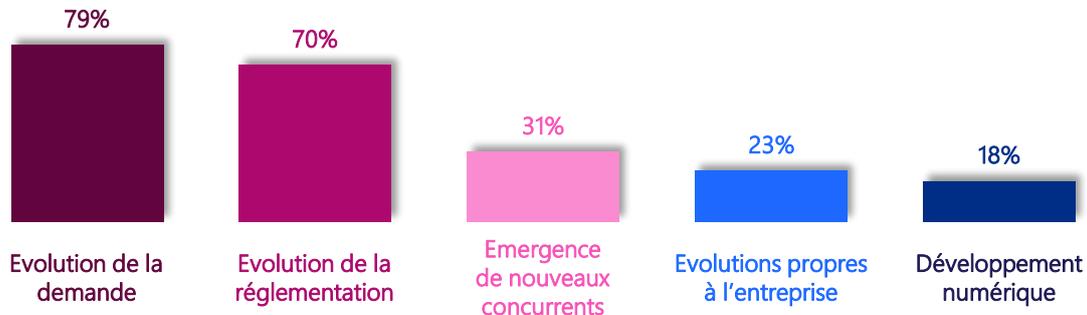


+3,3% de croissance annuelle moyenne des résultats nets **anticipée pour les cinq prochaines années**

Les évolutions de la demande et de la réglementation représentent les principaux facteurs d'évolutions quelle que soit la taille de l'entreprise de la Branche. Le numérique est lui principalement identifié par les dirigeant·e·s d'entreprises de plus de 300 salarié·e·s (30% à citer ce facteur d'évolution contre 18% en moyenne).

Les cinq facteurs d'évolution les plus cités par les dirigeant·e·s de la Branche

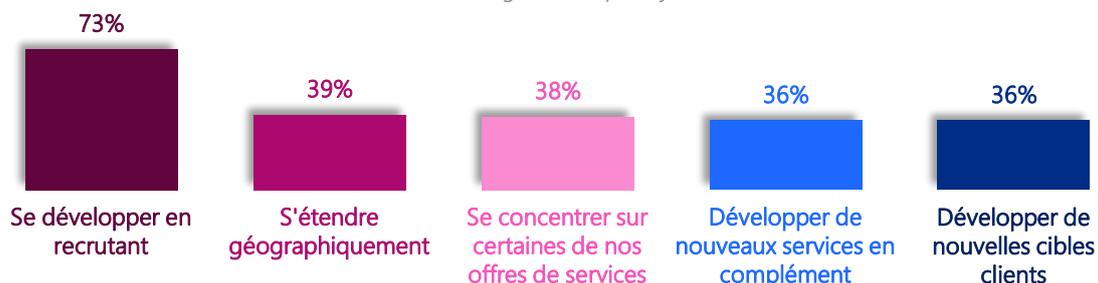
Source sondage Kyu Lab



Des stratégies de développement variées pour répondre à l'accroissement de la demande

Les cinq stratégies de développement les plus citées par les dirigeant·e·s de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab





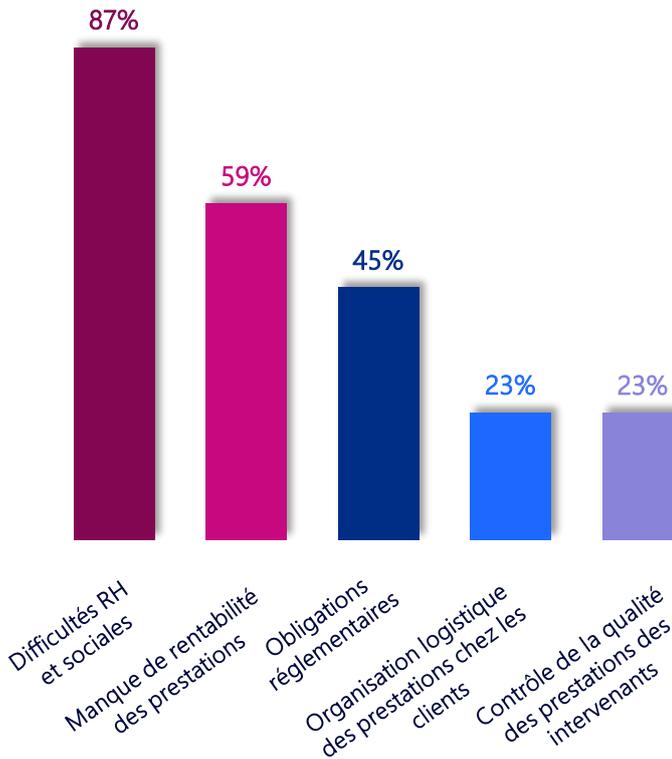
LE REGARD DES DIRIGEANT·E·S ET DES SALARIÉ·E·S

...et qui pour recruter souhaitent accroître leur attractivité

Des difficultés liées à la gestion des ressources humaines, notamment le recrutement...

Les principales difficultés rencontrées par les dirigeant·e·s de la Branche

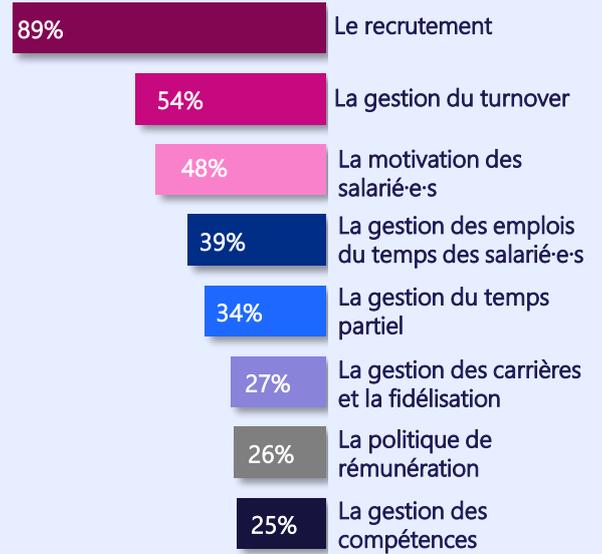
Source sondage Kyu Lab



FOCUS

Les principales difficultés liées aux ressources humaines rencontrées par les dirigeant·e·s de la Branche

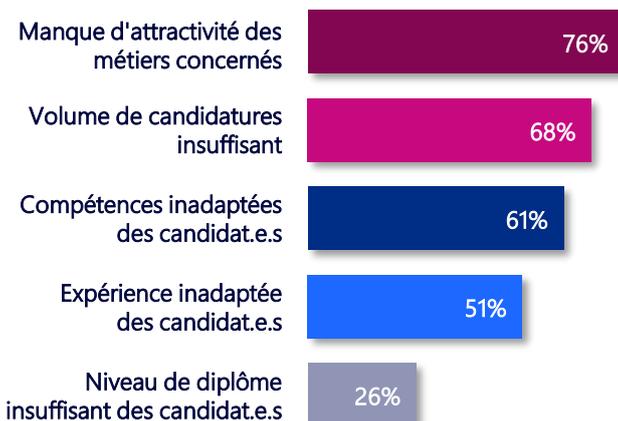
Source sondage Kyu Lab



Un manque d'attractivité du secteur et de qualification des candidat.e.s au recrutement

Les principales raisons expliquant ces difficultés selon les dirigeant·e·s de la Branche

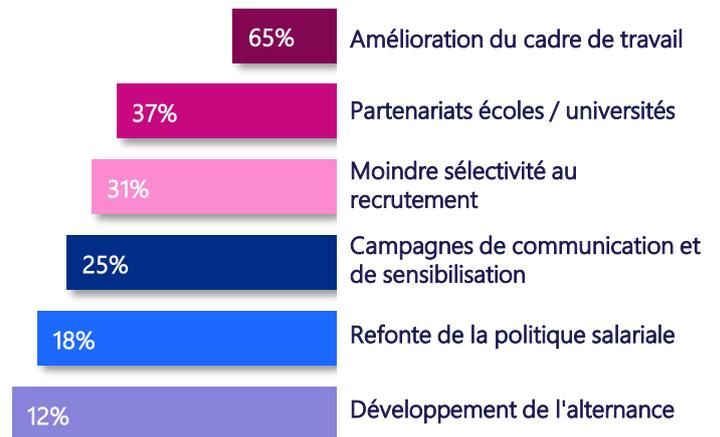
Source sondage Kyu Lab



Des dirigeant·e·s qui essaient néanmoins de mettre en place des solutions pour répondre à leurs difficultés

Les principales solutions mises en place par les dirigeant·e·s pour répondre à leurs difficultés de recrutement

Source sondage Kyu Lab





LE REGARD DES DIRIGEANT·E·S ET DES SALARIÉ·E·S

Des salarié·e·s attaché·e·s à leurs métiers, porteurs de sens

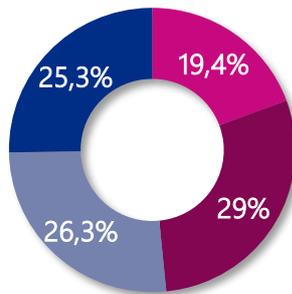
Des envies professionnelles qui restent très contrastées chez les salarié·e·s

Plus d'un tiers des salarié·e·s considère que son environnement de travail a évolué de manière positive

Période pendant laquelle les salarié·e·s pensent rester dans le secteur

Source sondage Kyu Lab

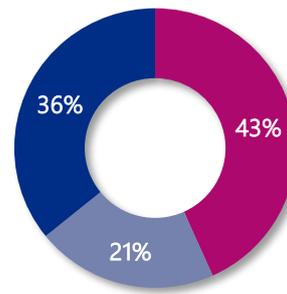
- Moins de 2 ans
- Encore 2 ans à 5 ans
- Encore 5 ans à 10 ans
- Plus de 10 ans



« Votre environnement de travail a-t-il évolué ces trois dernières années ? »

Source sondage Kyu Lab

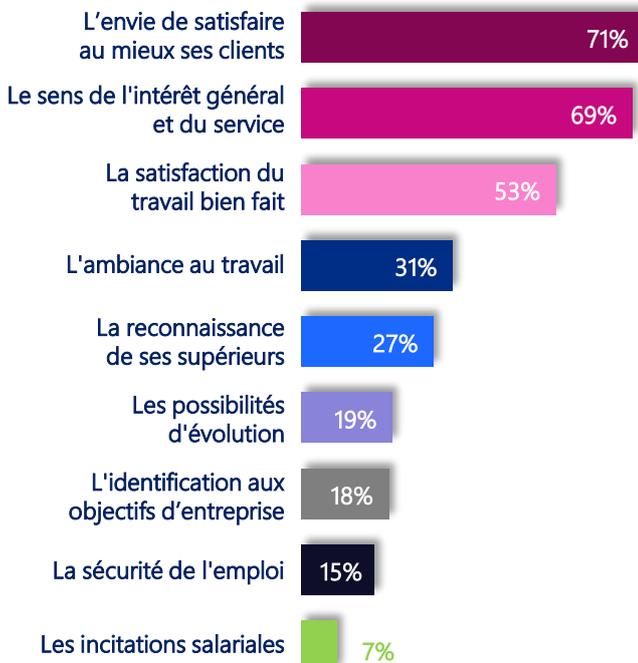
- Non, pas particulièrement
- Oui, négativement
- Oui, positivement



Des métiers appréciés pour leur valeur sociale importante et leur caractère fortement humain, mais un travail qui reste exigeant et des conditions de travail jugées difficiles (en particulier au regard des rémunérations)

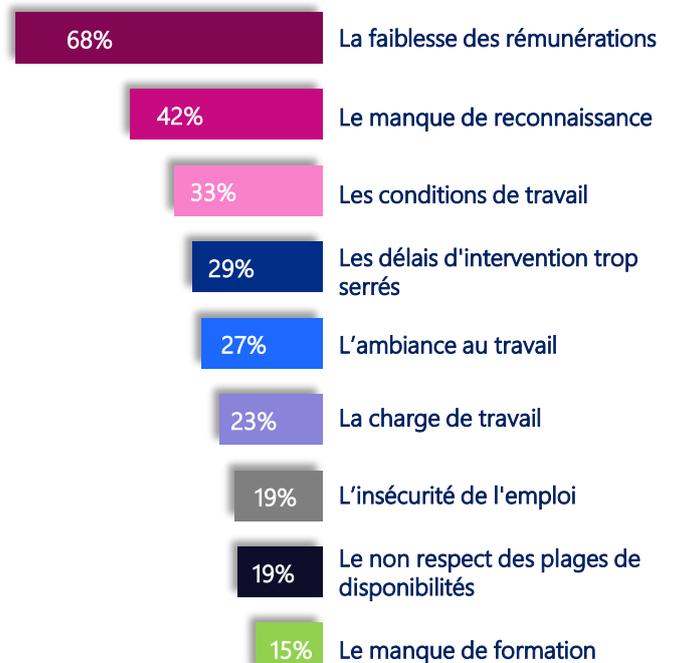
Les principaux éléments de motivation cités par les salarié·e·s

Source sondage Kyu Lab



Les principaux éléments de démotivation cités par les salarié·e·s

Source sondage Kyu Lab



A noter, les éléments plus généraux tels que les incitations salariales (7% des salarié·e·s) ou la sécurité de l'emploi (15% des salarié·e·s) sont moins cités comme des sources de motivation. Pourtant, si les salaires sont trop faibles ou fluctuants, ils peuvent représenter une source de démotivation particulièrement importante. Ces difficultés exprimées par les salarié·e·s sont révélatrices d'un rapport de force qui reste encore déséquilibré en faveur des employeurs.



CADRE RÉGLEMENTAIRE DES SERVICES À LA PERSONNE

Des entreprises particulièrement sensibles aux évolutions réglementaires transverses comme spécifiques





LA DECLARATION

et ses avantages fiscaux

Activités concernées

- Toutes les activités de SAP référencées

Obtention

- Déclaration par dossier papier ou numérique

Obligations

- Traceur SAP! obligatoire
- État d'activité trimestriel

Droits

- Ouverture aux allègements fiscaux et sociaux



USAGERS

- *Crédit d'impôt sur le revenu de 50% des dépenses engagées en services à la personne dans la limite de 12 000 euros par an*
- *CESU préfinancés non soumis à l'impôt*
- *Exonérations des cotisations patronales et de sécurité sociale pour les personnes de plus de 70 ans, dépendantes ou handicapées et parents d'un enfant handicapé*

ENTREPRISES



- *Exonération des cotisations patronales, d'assurance sociale et d'allocation familiale (dite exonération « aide à domicile ») pour les entreprises prestataires intervenant auprès de publics fragiles*
- *TVA à 5,5% pour les activités à destination des publics fragiles*
- *Pour les entreprises finançant le CESU un crédit d'impôt de 25% des aides versées est accordé*

Suivant l'activité exercée, l'entreprise doit, en plus de la déclaration, souscrire au régime de l'agrément ou de l'autorisation.

RÉGIME DE L'AGRÉMENT

5 ans renouvelable

Activités concernées

- Enfants de moins de 3 ans sous les modes prestataire et mandataire
- Personnes âgées ou handicapées sous le mode mandataire

Obligations

- Obligations relatives à la déclaration
- Respect du cahier des charges fixé par l'arrêté du 26 décembre 2011

Régime juridique

- Agrément délivré par l'autorité nationale Direccte
- Régi par le Code du Travail

Tarification

- Prix fixé librement mais son évolution est encadrée par l'Etat

Evaluation

- Absence d'évaluation, mais obligation d'adhérer à la charte qualité

RÉGIME DE L'AUTORISATION

15 ans renouvelable à l'issue d'une évaluation externe

Activités concernées

- Personnes âgées, personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques sous le mode prestataire

Obligations

- Obligation d'adhésion à la charte qualité
- Respect du cahier des charges fixé par l'arrêté du 22 avril 2016

Régime juridique

- Autorisation délivrée par le conseil départemental
- Régi par le Code de l'action sociale et des familles

Tarification

- Prix des prestations fixé par l'Etat (si on est tarifé), sinon le prix est fixé librement et son évolution est encadrée par l'Etat

Evaluation

- Évaluations internes : 2 à intervalles de 5 ans et une tous les 7 ans
- 2 évaluations externes par un tiers



HISTORIQUE DES ÉVOLUTIONS ET ÉVALUATION DES IMPACTS

Du chèque emploi service au contrat de filière

Loi cadre de 2002

- Définition du cadre juridique des services à la personne
- Création du régime d'habilitation

Plan Wauquiez de 2009

- Extension du secteur des services à la personne à 26 activités
- Promotion du CESU
- Promotion de la formation dans le secteur des SAP
- L'agrément simple devient une déclaration

➔ En plus d'accroître la demande, la loi Wauquiez a simplifié les démarches administratives par le passage de l'agrément simple à la déclaration, sans toutefois maintenir le niveau d'exigence qualitative des services

Loi Borloo de 2005

- Extension du secteur des services à la personne à 21 activités
- Création du CESU (Chèque Emploi Service Universel)
- Naissance des régimes de l'agrément qualité et de l'agrément simple

➔ Selon les dirigeant-e-s de la Branche le plan Borloo a permis d'augmenter fortement la demande notamment grâce au CESU. Il a aussi été à l'origine de la création d'entreprises

Hausse de la TVA et réduction des exonérations fiscales en 2012

➔ Faisant suite au rappel à l'ordre de l'Union Européenne la hausse de la T.V.A en 2012 a entraîné une diminution de la rentabilité de certaines activités et une baisse des marges des entreprises de la Branche

Mise en place du CICE en 2013

➔ Le CICE a permis de restaurer une partie de la rentabilité des entreprises et de pérenniser leur activité. Cette restauration des marges a, dans certains cas, permis une augmentation des embauches

Loi sur la formation professionnelle de 2014

➔ Si le compte personnel de formation a été globalement perçu comme une avancée pour les dirigeant-e-s de la Branche, la loi aurait entraîné une importante diminution de leurs budgets formation freinant la formation des salariés. De manière générale, les dirigeant-e-s ne semblent pas s'être encore bien approprié-e-s les nouveaux outils liés à la réforme

Loi ASV de 2015

- Réforme de l'APA
- Passage du régime de l'agrément à celui de l'autorisation pour certaines activités
- Obligation de formation pour l'encadrement et la gestion des SAAD

➔ La loi ASV a complexifié le travail de nombre de dirigeant-e-s. La nécessité de mettre en place des évaluations externes et internes, ainsi que les nouvelles contraintes administratives liées au régime de l'autorisation ont alourdi la charge administrative et réduit les marges des entreprises de la Branche

❗ Compte tenu du caractère récent de ces évolutions réglementaires il est encore difficile d'évaluer leurs impacts dans la Branche.

Loi travail de 2016

Loi travail de 2017

Contrat de filière de 2017

- Universalisation du crédit impôt pour les ménages
- Volonté d'harmoniser les régimes juridiques du secteur
- Objectif d'augmenter l'attractivité des emplois du secteur

■ Evolutions réglementaires propres au secteur des SAP

■ Evolutions réglementaires transversales

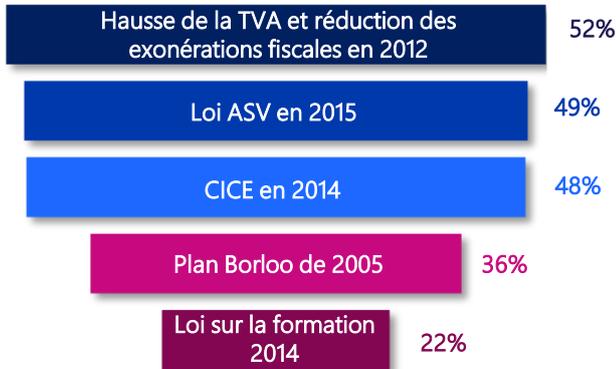


HISTORIQUE DES ÉVOLUTIONS ET ÉVALUATION DES IMPACTS

Divers impacts observés par les dirigeant·e·s et les salarié·e·s

Les évolutions réglementaires les plus impactantes selon les dirigeant·e·s de la Branche

Source sondage Kyu Lab



Les évolutions réglementaires portant sur la fiscalité, sur la loi ASV et sur le CICE sont les plus citées par les dirigeant·e·s de la Branche

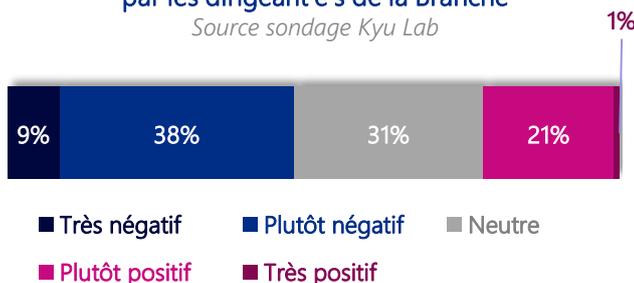
D'autres évolutions réglementaires ont été mentionnées par les dirigeant·e·s de la Branche :

- La durée minimale du temps de travail pour les temps partiels fixée désormais à 24 heures hebdomadaires depuis le 01/07/2014 et que les dirigeant·e·s de la Branche trouvent peu adaptée à leurs besoins
- La réduction du financement des contrats aidés par l'Etat annoncée courant 2017 devrait avoir un impact négatif sur les associations et organismes publics et donc limiter la distorsion de concurrence avec les entreprises de la Branche.

Des évolutions réglementaires globalement perçues comme négatives par les dirigeant·e·s de la Branche

Evaluation de l'impact des évolutions réglementaires par les dirigeant·e·s de la Branche

Source sondage Kyu Lab



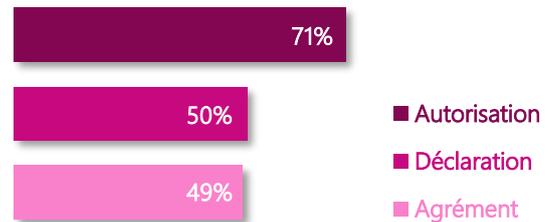
La loi relative à l'Adaptation de la Société au Vieillessement

Près de la moitié des dirigeant·e·s la considère comme l'une des principales évolutions réglementaires. Cela s'explique à la fois par son caractère récent et par les changements administratifs et réglementaires qu'elle a engendrés.

Les entreprises exerçant en partie sous le régime de l'autorisation ont été les plus touchées par la loi. Nombre d'entre elles ont vu leur activité passer du régime de l'agrément à celui de l'autorisation. Par ailleurs, cela a entraîné une hétérogénéité des régimes d'activité pour certaines entreprises.

L'impact de la loi ASV de 2015 en fonction des régimes réglementaires de la Branche

Source sondage Kyu Lab



Le point de vue des salarié·e·s

Des évolutions réglementaires aux impacts indirects sur les salarié·e·s

Plus de 50 % des salarié·e·s de la Branche affirment ne pas avoir constaté d'impacts liés aux évolutions réglementaires ou ne pas être au courant de ces évolutions. En revanche certain.e.s salarié·e·s ont l'impression que ces évolutions réglementaires ne sont pas nécessairement mises en place par les entreprises, d'où des effets limités.

Parmi les impacts relevés par les salarié·e·s deux sont plus souvent cités : d'une part la modulation / le « lissage » du temps de travail (annualisation ou mensualisation des heures supplémentaires) qui a entraîné pour certain.e.s salarié·e·s une diminution de leur rémunération, d'autre part le remboursement des frais kilométriques qui n'est pas, selon certain.e.s salarié·e·s, systématiquement mis en place à un « juste » niveau.



ÉVOLUTIONS RÉCENTES DU CADRE RÉGLEMENTAIRE GÉNÉRAL

Loi travail de 2016 et les ordonnances de 2017

Objectifs de la loi travail 2016

Protéger les salarié-e-s

- Droit à la déconnexion
- Contrôle accru du travail détaché
- Mise en place du compte de pénibilité

Simplifier les obligations RH des entreprises

- Suppression de la visite médicale d'embauche sauf pour les postes à risques
- Élargissement de la notion de « licenciement économique »
- Mise en place d'un plafond limitant le montant des indemnités prud'homales

Favoriser la négociation en entreprise

- Extension des accords d'entreprises (possibilité de négocier congés, durée de travail, accords...)
- Mise en place du référendum d'entreprise (possibilité de conclure des accords sans passer par les syndicats)
- Obligation de créer des instances de dialogue entre franchiseurs et franchisés

Objectifs de la loi travail et des ordonnances 2017

Réformer le compte pénibilité, qui devient le compte professionnel de prévention (C2P)

- Réforme de son financement (la cotisation générale des entreprises est remplacée par un financement de la sécurité sociale)
- Suppression de quatre risques

Flexibiliser les contrats de travail

- Extension du CDI de chantier (suivant les accords de Branche)
- Négociation des conditions du CDD, désormais régies par des accords de Branche
- Barémisation des dommages et intérêts en cas de licenciement abusif

Renforcer la négociation au sein de l'entreprise

- Extension de la possibilité de négocier sans avoir recours à un représentant syndical dans les TPE/PME
- Possibilité de déroger aux montants des primes par des accords d'entreprise
- Création (au plus tard le 01/01/2020) du comité social et économique (CSE) qui réunira le DP, le CE et le CHSCT

Pistes de réflexion

Il est difficile à l'heure actuelle d'évaluer les impacts de la loi travail de 2016 et d'anticiper ceux des ordonnances de 2017. Si certaines dispositions de la loi concernent moins la Branche, d'autres recouvrent des opportunités et des risques qu'il s'agit de suivre attentivement.

Dans le cas de la loi travail de 2016 les professionnel-le-s interrogé-e-s durant l'étude n'ont pas constaté pour le moment de rupture notable même si certain-e-s ont noté l'ouverture d'un champ de négociation directe avec les salarié-e-s. Cette dernière passera probablement par une montée en compétences de certain-e-s salarié-e-s sur les aspects juridiques et sur la négociation alors que du côté employeur cela pourrait tendre vers une flexibilisation de la gestion des RH.

La possibilité de déroger aux accords vers le bas au niveau de l'entreprise, introduite par les ordonnances de 2017, pourrait générer à terme une distorsion de la concurrence (dans ou en dehors de la Branche).

La flexibilisation des contrats de travail peut avoir des conséquences négatives comme positives pour les salarié-e-s en fonction des négociations qui seront menées en entreprise. Enfin, la prise en compte de la pénibilité du travail introduite par la loi de 2016 devrait être limitée par la suppression de 4 risques par les ordonnances de 2017.



ANALYSE DE QUELQUES ÉVOLUTIONS ANNONCÉES

Des évolutions réglementaires attendues...

Les orientations politiques et budgétaires

Le gouvernement a décidé, à la fin de l'été 2017, la **suppression de 150 000 contrats aidés en 2017 et 110 000 additionnels en 2018**. Cette orientation budgétaire plutôt libérale devrait fragiliser ces structures du secteur des services à la personne. En effet, **des licenciements ou des non remplacements sont à anticiper dans le secteur associatif** (ayant traditionnellement plus recours à ces contrats et sur des périodes plus longues), y compris dans les services à la personne ou plus largement dans le domaine médico-social. **Cela peut donc éventuellement favoriser les entreprises du secteur.**

Les réformes adoptées

RÉFORME DU CICE

Le **gouvernement a annoncé la diminution d'un point du CICE à partir de 2018**, qui sera remplacé en 2019 par une baisse directe de charges (de 6 points pour les salaires inférieurs à 2,5 fois le SMIC et étayé de 4,1 points pour les salaires équivalents au SMIC).

IMPACTS POSSIBLES DE LA LOI SUR LA BRANCHE

- ➔ La baisse du CICE est en partie compensée par une baisse de charges, mais les entreprises de maintien à domicile en ont peu. Cela augmente de plus l'assiette imposable. L'impact sur le coût du travail et l'emploi devrait donc être négatif.
- ➔ Cette transformation du CICE oblige les entreprises à ne pas s'éloigner du SMIC, ce qui risque de maintenir des salaires bas.

RÉFORME SUR L'IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS

Renforcement de la baisse d'impôt sur les sociétés déjà planifiée. Celui-ci atteindra 25% en 2022 et non 28% comme initialement prévu.

IMPACTS POSSIBLES DE LA LOI SUR LA BRANCHE

- ➔ On peut intuitivement penser que la diminution des impôts pour les entreprises de la Branche pourra, grâce aux marges additionnelles réalisées, permettre des recrutements additionnels ou des augmentations salariales.

Les réformes annoncées

Prévision de dépôt d'un projet de loi au printemps 2018 pour un vote par le parlement à la fin de l'été 2018
Pour cette partie, les impacts potentiels restent difficiles à évaluer

RÉFORME DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE L'APPRENTISSAGE

Réforme de l'apprentissage

- Développement de l'information auprès des jeunes
- Participation des partenaires sociaux au cadrage des contenus de l'apprentissage
- Simplification du financement
- Suppression des coûts de rupture de contrat pour l'entreprise

Formation continue

- Volonté de développer de façon opérationnelle la formation qualifiante des demandeurs d'emploi
- Renforcement des droits individuels des salariés par le développement du CPF
- Développement de la formation à distance et de l'innovation pédagogique
- Création d'une agence nationale de tri et de certification de l'offre de formation

RÉFORME DE L'ASSURANCE CHÔMAGE

Convention d'assurance chômage

- Hausse des cotisations patronales de 0,5%
- En contre partie, suppression de la majoration sur contrats courts et baisse des cotisations à l'AGS (Régime de Garantie des Salaires)

Annnonce de réforme de l'assurance chômage avec différentes possibilités :

- Passage d'une gestion paritaire à tripartite, intégrant l'Etat
- Prise en compte des indépendants et des démissionnaires
- Passage d'un taux fixe des cotisations patronales à un taux variable en fonction du coût généré par l'entreprise à l'UNEDIC entre 2 et 10% (du fait du turnover, des CDD...)



ANALYSE DES PRATIQUES ET DES BESOINS EN FORMATION

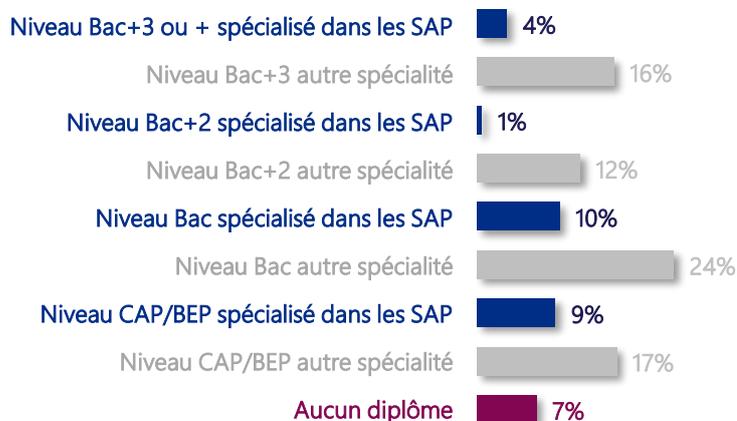
Un investissement fort sur la formation des salarié·e·s,
axe privilégié de développement et de fidélisation





Niveau de diplôme des salarié·e·s en poste dans les SAP

Source sondage Kyu Lab



Des difficultés en recrutement qui poussent à recruter sur des diplômes hors secteur SAP

Seulement 1 salarié sur 4 a un diplôme dans le secteur (majoritairement à niveau CAP/BEP ou Bac), mais 1 salarié sur 3 détient un diplôme dans le supérieur.

Qui plus est, 7% des salariés restent sans diplôme à l'heure actuelle.

Cela souligne des besoins encore très importants en formation continue sur les formations aux métiers des SAP.

Exemples de diplômes présents dans la Branche

Niveau I et II : Formation de niveau égal ou supérieur au bac+3 (licence, master, doctorat)

- Master Gestion des Etablissements Sanitaires et Sociaux
- Master Management et Économie des Firmes et des Organisations de Services (MEFOS)
- Master Métiers de l'Enseignement, de l'Education et de la Formation (MEEF)
- Master Management des Organisations du Secteur Sanitaire et Social (MOSS)
- Master Intervention et Développement Social
- Diplôme d'Etat d'Infirmier
- Mastère Management des Structures d'Action Sociale et de Santé (MSAS)
- Bac+3 à Bac+5 divers (exemple de Licences Sciences Humaines et Sociales option Psychologie...)

Niveau III : Formation de niveau bac+2, BTS (Brevet de Technicien Supérieur), DUT (Diplôme Universitaire De Technologie)

- BTS Economie Sociale et Familiale
- Diplôme d'Etat Conseiller en Économie Sociale Familiale (DE CESF)
- BTS Aménagements des Espaces Verts
- BTS Aménagement Paysager
- Divers BTS (MUC, NRC, secrétariat...)

Niveau IV : Formation de niveau du bac (général, technologique ou professionnel), du brevet de technicien (BT) ou du brevet professionnel

- Bac SMS : Sciences et Techniques Médico-Sociales
- Bac ST2S : Sciences et Technologies de la Santé et du Social
- Bac Pro (Services en Milieu Rural, Accompagnement, Soins et Services à la Personne – ASSP, Secrétariat...)
- Diplôme d'Etat de Moniteur Educateur (DEME)
- Bacs généraux (L et ES principalement)

Niveau V : Niveau de formation équivalent au CAP (Certificat d'Aptitude Professionnelle), au BEP (brevet d'études professionnelles) ou au diplôme national du brevet

- Titre pro Assistant·e de vie aux familles (AVDF)
- CAP Petite Enfance
- CAP Assistant Technique en Milieux Familial et Collectif
- BEP Carrières Sanitaires et Sociales
- BEP Accompagnement Soins et Services à la Personne
- BEP Petite Enfance
- BEP Carrières Sanitaires et Sociales (CSS)
- BEP A.S.S.P. (Assistance, Soins et Services à la Personne)
- Diplôme d'Etat Aide Médico-Psychologique (DEAMP)
- Diplôme d'Etat Diplôme d'Etat d'Aide-Soignant (DEAS)
- DEAVS : Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale
- CAP/BEP divers (Vente, hôtellerie...)



ÉVALUATION DES BESOINS EN FORMATION

Des salarié-e-s qui s'estiment bien formé-e-s

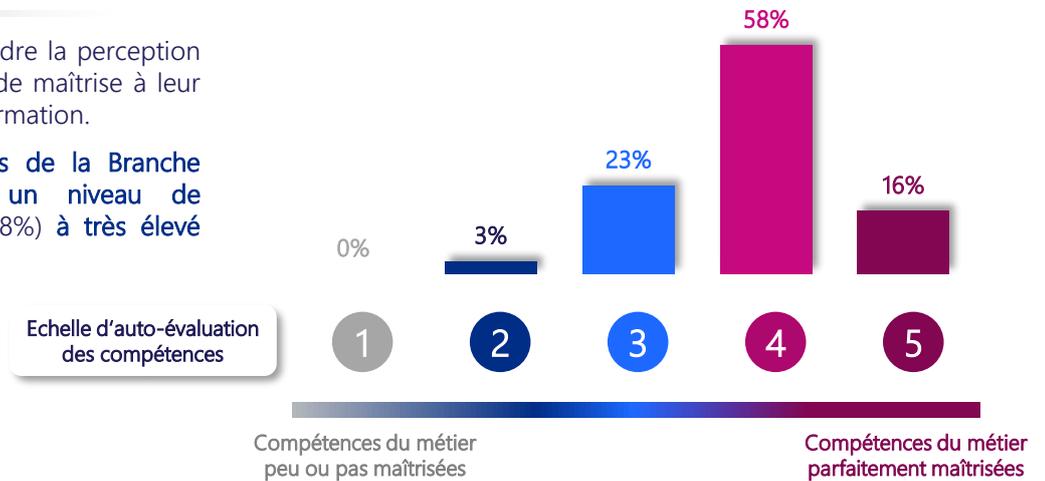
Une auto-évaluation des compétences des salarié-e-s plutôt bonne

Le sondage visait à mieux comprendre la perception des salarié-e-s quant à leur niveau de maîtrise à leur poste mais aussi leurs besoins en formation.

Il apparaît ainsi que **les salarié-e-s de la Branche estiment majoritairement avoir un niveau de compétence à leur poste élevé (58%) à très élevé (16%).**

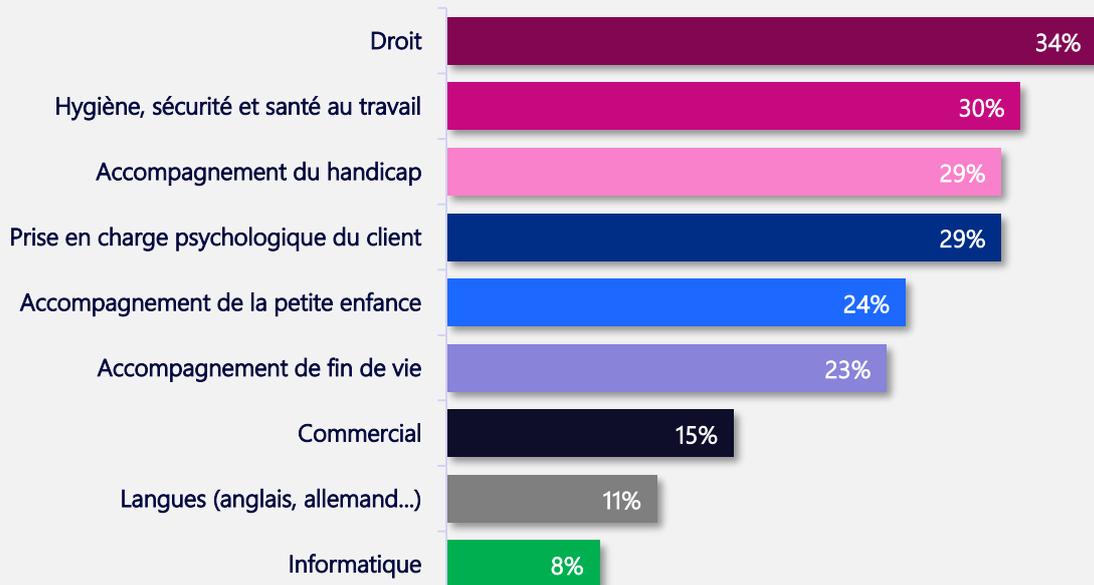
Auto-évaluation des salarié-e-s de leur niveau de compétences

Source sondage réalisé par Kyu Lab



Sur quel(s) sujet(s) aimeriez-vous progresser / être formé·e-s ?

Source sondage réalisé par Kyu Lab



Des besoins en formation concentrés sur deux grands thèmes

- Un tiers des salariés de la Branche indiquent qu'ils souhaitent **monter en compétences dans le domaine juridique** (34%), pour mieux connaître leurs droits, savoir les défendre (vis-à-vis de leurs clients comme de leur entreprise), etc.
- Les cinq thèmes de formation cités ensuite se concentrent sur des **sujets touchant directement leurs activités cœur de métier, notamment le lien avec leurs clients** : l'hygiène, la sécurité et la santé au travail, l'accompagnement du handicap, la prise en charge psychologique du client, l'accompagnement de la petite enfance et l'accompagnement en fin de vie.



ÉVALUATION DES BESOINS EN FORMATION

Des dirigeant-e-s qui souhaitent poursuivre cet effort de formation

Métiers les plus susceptibles de croître ces deux prochaines années selon les dirigeant-e-s d'entreprises de la Branche

Source sondage Kyu Lab



Les AVS et les assistants ménagers sont les métiers les plus susceptibles de croître

- Les **auxiliaires de vie** étant donné le besoin accru de **professionnalisation des salarié-e-s** et de la prise en charge de nouvelles **pathologies**
- Les **assistant.e.s ménager.e.s** du fait de l'exigence supplémentaire de la clientèle
- Les **fonctions administratives et de gestion** au sein des agences du fait du besoin supplémentaire en structuration de l'activité

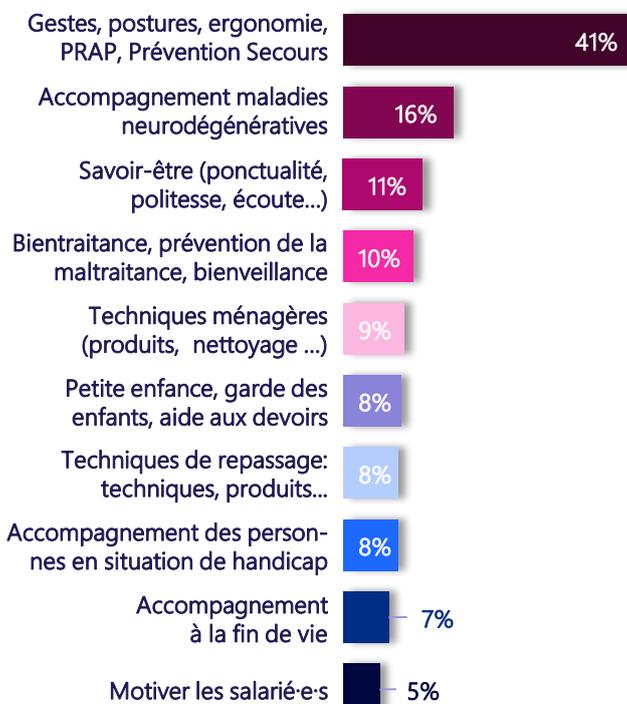
Les besoins accrus en **polyvalence** et l'intégration du **numérique** dans les entreprises sont par ailleurs susceptibles de **faire évoluer l'ensemble des activités** de la Branche et **d'accroître le besoin en formation en continue** et d'évolution des compétences des salarié-e-s.

Des besoins en formation multiples liées aux évolutions métiers

Des freins à la formation mettant en avant la difficulté à assurer la continuité d'activité et les coûts des formations

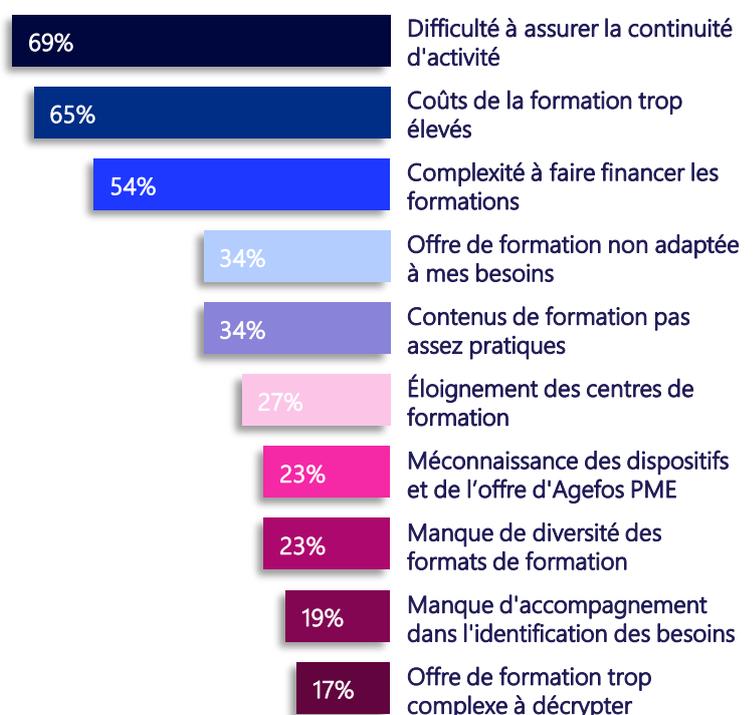
Part des entreprises qui déclarent ce besoin en formation comme prioritaire

Source sondage Kyu Lab



Les principaux freins à la formation rencontrés par les entreprises de la Branche

Source sondage Kyu Lab



FOCUS

Le développement de l'alternance n'est cité que par **6% des entreprises** comme une difficulté importante pour les ressources humaines.



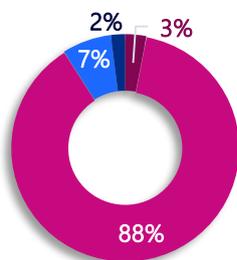
PRATIQUES EN FORMATION CONTINUE

Plus de 10 000 salarié-e-s suivent chaque année une formation courte

Répartition des formations consommées selon...

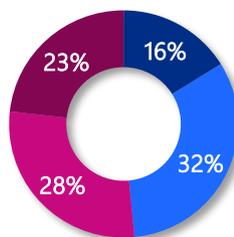
Source données AGEFOS PME 2014-2016

... la catégorie socio-professionnelle des salarié-e-s formé.e.s



■ Dirigeant-e-s et cadres ■ Employé-e-s
■ Ouvrier-e-s ■ Agent-e-s de Maitrise

... l'âge des salarié-e-s formé.e.s



■ Moins de 25 ans ■ De 25 à 34 ans
■ De 35 à 44 ans ■ 45 ans et plus

... le sexe des salarié-e-s formé.e.s

90% de femmes dans la Branche



92% des formations délivrées à des femmes

Consommation des formations courtes

En moyenne, plus de 10 000 salarié-e-s par an ont suivi en 2015 et 2016 des formations « courtes » (Plan, DIF/ CF) au sein de la Branche. Ces formations ont une durée moyenne de 21 heures.

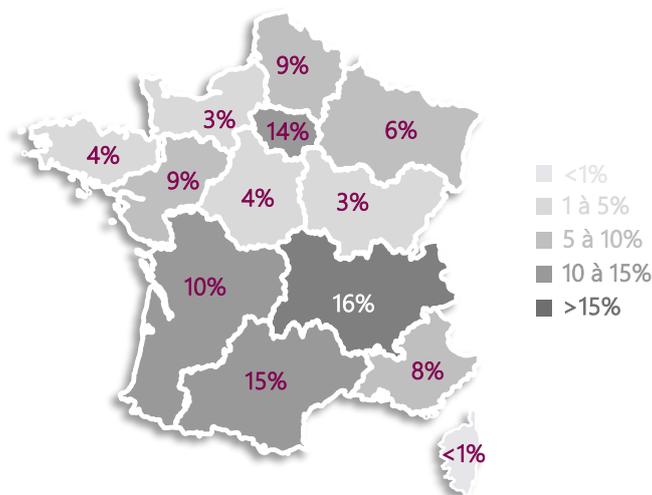
Ce sont les salarié-e-s de la catégorie socio-professionnelle « employé-e-s » qui concentrent la majorité des formations suivies dans la Branche (88%) correspondant à leur prépondérance dans la Branche.

Les femmes bénéficient en proportion très légèrement plus que les hommes de la formation courte dans la Branche (la part des femmes formées parmi les femmes est supérieure à la part des hommes formés parmi les hommes).

Enfin, on remarque que la région parisienne est sous-représentée en formation. Elle concentrait 29% des effectifs en 2015, mais n'a consommé sur la période 2015-2016 que 14% de ces formations « courtes ». De manière générale les formations tendent à se concentrer autour des grands ensembles urbains.

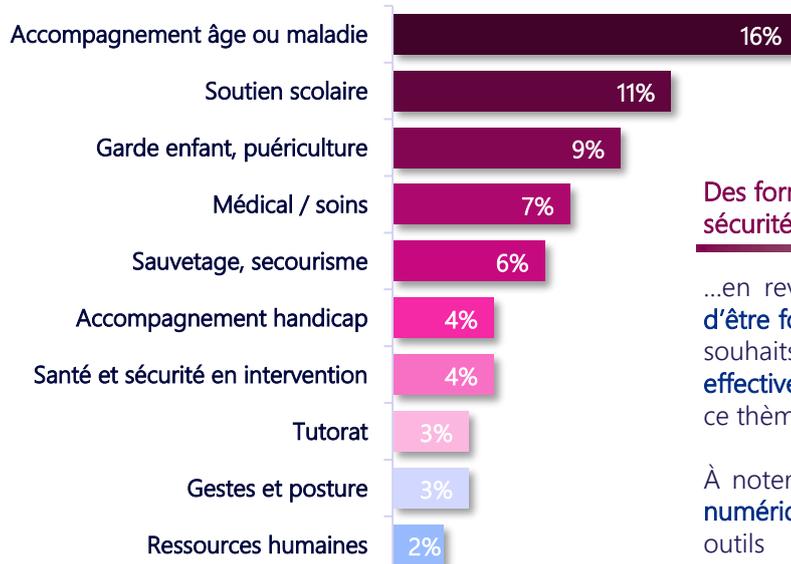
Répartition géographique des formations

Source données AGEFOS PME 2014-2016



10 thématiques de formation les plus dispensées

Source données AGEFOS PME 2014-2016



Des formations centrées sur les activités cœur de métier et la sécurité des personnes (des patients comme des salarié-e-s)

...en revanche, si 34% des salarié-e-s expriment le souhait d'être formé.e.s sur des compétences juridiques (en tête des souhaits exprimés), ils ne sont en réalité que 1% à suivre effectivement des formations financées par AGEFOS PME sur ce thème.

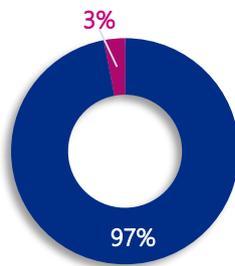
À noter, seulement une formation sur 20 (5%) concerne le numérique. Il s'agit principalement de formations à des outils de gestion administrative, comptable et/ou commerciale.



Répartition des formations consommées selon...

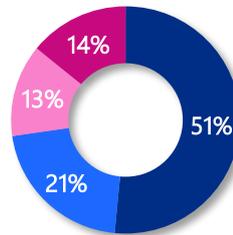
Source données AGEFOS PME 2014-2016

... la catégorie socio-professionnelle de salarié-e-s formé.e.s



■ Employé-e-s ■ Ouvrier-e-s

... l'âge des salarié-e-s formé.e.s



■ Moins de 25 ans ■ De 25 à 34 ans
■ De 35 à 44 ans ■ 45 ans et plus

... le sexe des salarié-e-s formé.e.s

90% de femmes dans la Branche



92% des formations délivrées à des femmes

Consommation des formations de professionnalisation

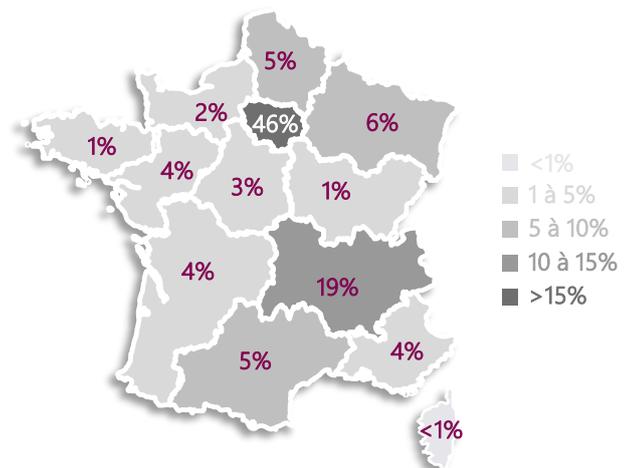
Plus de 2 500 formations longues et professionnalisantes (Préparations Opérationnelles à l'Emploi – POE – et contrats de professionnalisation) ont été suivies dans la Branche en moyenne par an entre 2015 et 2016. Ces formations ont une durée moyenne de 495 heures.

Elles bénéficient aux femmes en proportion légèrement surreprésentées et aux « employé-e-s » de par leur prépondérance dans la Branche.

Enfin, on remarque que la région parisienne est très surreprésentée sur ces formations professionnalisantes (contrairement à ce que l'on peut constater pour l'ensemble des formations). Elle concentrait 29% des effectifs en 2015, mais a consommé sur la période 2015-2016 46% des contrats de professionnalisation et POE. Pour maintenir les sessions, les formations tendent à se concentrer autour des plus grandes métropoles (Paris et Lyon en premier lieu).

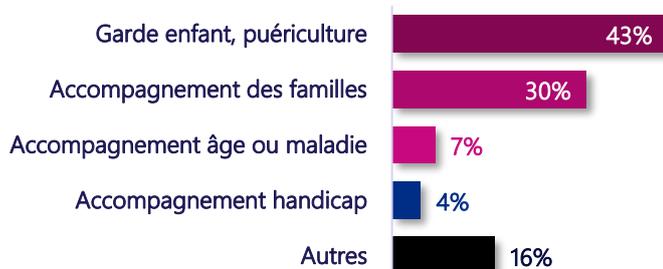
Répartition géographique des formations

Source données AGEFOS PME 2014-2016



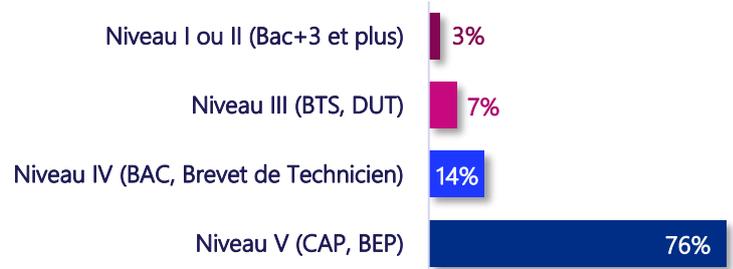
Les principaux sujets de formation suivis en contrats et périodes de professionnalisation

Source données AGEFOS PME 2015-2016



Les niveaux de sortie visés par ces formations

Source données AGEFOS PME 2015-2016



Des métiers proches de la famille occupés après les formations

Assez logiquement, les trois principaux métiers occupés après ce type de formation sont des métiers en lien avec les thématiques de formation. Garde d'enfant à domicile (67%), Auxiliaire de vie à domicile (15%) et Assistant-e de vie à domicile (10%) sont les emplois occupés par plus de 9 salarié-e-s sur 10 ainsi formé-e-s.



ÉVOLUTIONS SOUHAITÉES

Des orientations identifiées pour soutenir l'essor socio-économique de la Branche





ATTENTES DES SALARIÉ·E·S ET DES DIRIGEANT·E·S

Plusieurs axes forts identifiés pour continuer à progresser

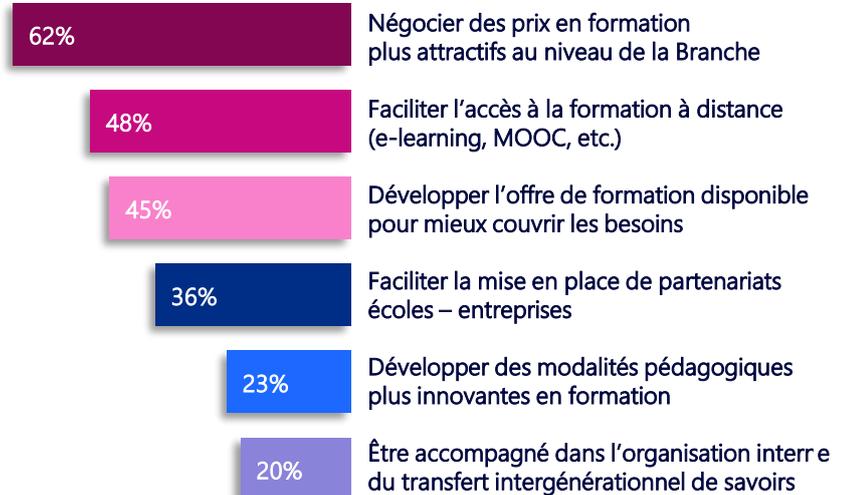


Une meilleure négociation des prix des formations, première attente exprimée par les dirigeant·e·s

Les dirigeant·e·s ont plusieurs attentes relatives à formation. **L'attente la plus partagée** est celle d'une **meilleure négociation collective des prix de la formation** afin de bénéficier de tarifs plus attractifs. Par ailleurs près d'un·e dirigeant·e sur deux souhaiterait que **l'accès à la formation à distance soit facilité** et que **l'offre de formation corresponde mieux à leurs besoins** (thématiques, durées...).

Les attentes des dirigeant·e·s de la Branche en matière de formation

Source sondage réalisé par Kyu Lab



Résumé des attentes exprimées par les dirigeant·e·s :



Les attentes des salarié·e·s de la Branche

Source sondage réalisé par Kyu Lab



La revalorisation de salaires, principale attente exprimée par les salarié·e·s

Face à la faiblesse de leur salaire près de 4 salarié·e·s sur 5 souhaiteraient une **revalorisation salariale**. Cette volonté répond d'une part à un besoin économique et de manière plus large au souhait d'une meilleure reconnaissance de leur travail.

Par ailleurs, près d'un·e salarié·e sur deux déclare attendre un **accès facilité à la formation**.

Enfin, deux autres attentes partagées par certain·e·s salarié·e·s ont trait aux conditions de travail et plus spécifiquement à un **meilleur respect des plages de disponibilité** et à une action spécifique pour mieux **lutter contre l'isolement au travail**.

Résumé des attentes exprimées par les salarié·e·s :



* Remboursement des frais kilométriques, respect des plages de disponibilité



CONTACT DE L'ÉTUDE

Jérôme MAUDUIT

AGEFOS PME Siège National, Service Observatoires

187 quai de Valmy 75 010 Paris

Téléphone : 01 72 74 67 38

E-mail : jmauduit@agefos-pme.com

Branche professionnelle
des entreprises de
Services À LA PERSONNE

