



**HAL**  
open science

## Besoin d'emplois...envie de services

Mari-Noëlle Jego-Laveissière, Matthieu Schuler

► **To cite this version:**

Mari-Noëlle Jego-Laveissière, Matthieu Schuler. Besoin d'emplois...envie de services. Sciences de l'Homme et Société. 1996. hal-01908535

**HAL Id: hal-01908535**

**<https://minesparis-psl.hal.science/hal-01908535>**

Submitted on 30 Oct 2018

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

CORPS DES MINES.....MEMOIRE DE 3<sup>ÈME</sup> ANNEE

JUIN 1996



[3367]

**BESOIN D'EMPLOIS ....**

**ENVIE DE SERVICES**

Volume A : Rapport principal

Pilote : Michel BERRY

Terrain : Ministère du Travail et des Affaires Sociales

**CONSULTATION SUR PLACE**

Mari-Noëlle JEGO-LAVEISSIERE

Matthieu SCHULER

*Dans le gouvernement des hommes comme dans l'étude du monde physique, on arrive au vrai par l'emploi simultané de l'observation et du raisonnement.*

*Force me fut de constater combien il était difficile de changer la société par décret.*

*Frédéric LE PLAY*

## Remerciements

Nous remercions tout d'abord Monsieur Michel BERRY pour les débats animés qui ont ponctué nos recherches tout au long de l'année.

Nos remerciements s'adressent également aux personnes qui ont eu la gentillesse de nous recevoir, et de nous faire partager l'état de leurs réflexions. Ils sont trop nombreux pour être tous cités, mais nous souhaitons remercier tout particulièrement : Monsieur Bertrand BARTHELEMY, conseiller technique au cabinet du Ministre du Travail et des Affaires Sociales, Monsieur Jacques NIKONOFF, administrateur civil à la Caisse des Dépôts et Consignations et président de l'association "Un travail pour chacun", Monsieur Benoît MASUREL, président de l'association "Accueil et Service", enfin Messieurs André LAINARD et Patrick VALENTIN, porteurs du projet de Seiches sur le Loir.

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
<b>I. DEUX EXEMPLES SIGNIFICATIFS.....</b>	<b>2</b>
<b>I.1. Seiches sur le Loir ou les limites de l'emploi pour l'emploi.....</b>	<b>2</b>
I.1.1. Les modalités d'action.....	2
I.1.2. La structure prévue par les porteurs du projet.....	3
I.1.3. Quels résultats aujourd'hui ?.....	5
I.1.4. Occuper des chômeurs.....	6
<b>I.2. Accueil et service, SOS 3<sup>ème</sup> âge : l'objectif service.....</b>	<b>6</b>
I.2.1. Le savoir-faire chez SOS 3 <sup>ème</sup> âge.....	7
I.2.2. Le savoir-être chez SOS 3 <sup>ème</sup> âge.....	8
I.2.3. Quels résultats considérer ?.....	9
<b>I.3. Emploi ou service : quel lièvre courir ?.....</b>	<b>9</b>
<b>II. LES EMPLOIS DE SERVICES DE PROXIMITÉ.....</b>	<b>10</b>
<b>II.1. Activité, travail, emploi.....</b>	<b>10</b>
<b>II.2. Les services de proximité.....</b>	<b>11</b>
II.2.1. Service.....	11
II.2.2. Proximité.....	12
II.2.3. Les services de proximité aujourd'hui.....	12
<b>III. LES OUTILS ACTUELS DE PROSPECTION DES GISEMENTS D'EMPLOI.....</b>	<b>14</b>
<b>III.1. Une activité pléthorique.....</b>	<b>14</b>
III.1.1. L'approche intuitive.....	14
III.1.2. L'approche arithmético-sociale.....	15
III.1.3. L'approche par les besoins.....	15
III.1.4. Quelle activité ?.....	17
<b>III.2. Un impératif de financement.....</b>	<b>17</b>
III.2.1. Exemples de financements de services de proximité.....	17
III.2.2. Solvabiliser.....	18
III.2.3. Un petit calcul concret.....	21
III.2.4. Un financement poussé.....	22
<b>III.3. Le cadre législatif et réglementaire.....</b>	<b>22</b>
III.3.1. Une réglementation compliquée.....	22
III.3.2. "La mamie et l'intelligence artificielle".....	25
III.3.3. Quel rôle pour la réglementation ?.....	26
<b>III.4. Maxi-effort maxi-prix, mais ils font le minimum.....</b>	<b>26</b>
III.4.1. La défiscalisation et le chèque-emploi-service.....	27
III.4.2. Qu'est-ce qui manque ?.....	28
<b>IV. DONNER DU " SENS ".....</b>	<b>28</b>
<b>IV.1. Des résultats peu satisfaisants.....</b>	<b>28</b>
<b>IV.2. La fondation Nicolas Hulot.....</b>	<b>29</b>

IV.3. Donner du sens.....	29
<b>V. COTE PRESTATAIRES.....</b>	<b>30</b>
V.1. Exemple des services à la personne.....	30
V.2. Valoriser un métier : une nécessité.....	30
V.2.1. Comment faire ?.....	31
V.2.2. Des conséquences positives.....	32
V.3. Le bénévolat.....	32
V.4. Conclusion.....	34
<b>VI. COTE CLIENTS.....</b>	<b>34</b>
VI.1. Exemple de la restauration.....	34
VI.2. Les services de proximité.....	35
VI.3. Les services " cantines ou chèque-restaurant ".....	36
VI.3.1. Qui peut réaliser ces services ?.....	36
VI.3.2. Un gisement massif d'emplois ?.....	37
VI.4. Les services " du petit resto à Robuchon ".....	37
VI.4.1. Avoir besoin ou avoir envie.....	37
VI.4.2. Une politique marketing forte.....	38
VI.4.3. Qui peut développer une telle politique ?.....	39
VI.4.4. Où en sommes-nous aujourd'hui ?.....	40
VI.4.5. Un gisement d'emplois ?.....	41
VI.5. Des initiatives mixtes :.....	41
<b>CONCLUSION :.....</b>	<b>42</b>

## Introduction

Aujourd'hui, tout le monde a besoin d'emplois !

Les chômeurs ont besoin d'un emploi : le CDI, le seul, le vrai, celui qui leur permettra de retrouver leur dignité et qu'ils cherchent désespérément dans les ANPE et auprès des entreprises depuis parfois fort longtemps.

Les hommes politiques ont besoin d'emplois : pour faire enfin remonter cet indicateur entêté, guetté à la fin de chaque mois par des journalistes qui nous annoncent, désabusés, Le Chiffre qui fait trembler tant les couloirs de l'Assemblée Nationale que les zincs des "Cafés du commerce". Pour la sphère politique, il en va de sa crédibilité.

Nous avons tous besoin d'emplois : l'optimisme se fait rare et les sondages économiques le martèlent : pas de confiance, pas de redémarrage de l'économie car le consommateur est frileux et prévoyant. Et, parmi nos proches, certains ne sont-ils pas touchés par le "mal" ?

La France a besoin d'emplois : pour se convaincre qu'elle est encore une puissance économique importante en ces temps de mondialisation.

L'Europe a besoin d'emplois : car elle aussi a besoin de se redresser dans un monde où la croissance "à deux chiffres" semble être passée aux antipodes.

Pour répondre à cette obsession, diverses solutions sont avancées. La baisse et l'aménagement du temps de travail laissent à penser que l'on pourrait mieux prendre en compte les aspirations des salariés à plus de temps libre et celles des entreprises à optimiser l'utilisation de leurs équipements. Un vent plus libéral provenant des pays anglo-saxons nous suggère de baisser le coût du travail, en particulier sur les bas salaires, éventuellement en s'attaquant au SMIC ou à d'autres acquis sociaux. Un autre courant plus germanique veut faire repartir le dialogue social au niveau des entreprises. Enfin, les services, dits de proximité, offrent une alternative qui a même sollicité les égards de la Commission Européenne. Pour notre part, c'est sur ceux-ci que nous avons porté notre attention.

C'est donc à la recherche de gisements d'emplois que nous sommes partis, la fleur au fusil, collecter des pépites un peu originales : associations, projets ambitieux, nouvelles formes d'emplois. Nous avons navigué un temps dans le brouillard avant de distinguer dans les sacs d'échantillons que nous ramenions deux familles de pépites : celles qui, comme tout le monde, couraient après l'emploi, et celles qui tentaient de faire démarrer un service. Nous vous présenterons deux spécimens sur lesquels nous sommes quelque peu attardés.

Ayant croisé d'autres "géologues" aux cours de nos recherches, nous les avons interrogés sur l'objet de leurs travaux, les "emplois de services de proximité", ce qui nous a aidés à les définir. Ils nous ont montré les méthodes qu'ils employaient : nous avons examiné les outils de prospection des gisements d'emplois.

Au vu des efforts déployés pour manipuler ces machines et des résultats obtenus, nous sommes interrogés : "Mais, qu'est-ce qui manque ?". Donner du "sens" permet-il de valoriser les prestataires de demain ou encore d'éveiller l'envie des futurs clients des services de proximité ?

## I. Deux exemples significatifs

Nos premières recherches nous ont conduits à nous pencher sur des exemples qui étaient à l'origine de création d'activité dans les services de proximité. D'action associative en initiative locale, de fondation en micro-entreprise, d'opération mutualiste en investigation économique, nous avons eu du mal à faire le tri dans les éléments que nous collections. C'est à la lumière de deux d'entre eux, sur lesquels nous nous sommes penchés un peu plus attentivement, que nous avons fini par discerner deux grandes catégories d'exemples :

- Ceux dont la finalité est de répondre à ce besoin d'emploi qui se fait tous les jours plus pressant. Ils résultent d'une initiative personnelle ou collective dont le point de départ est le constat de situations humainement insupportables et sans issue.
- Ceux qui sont à la recherche de nouveaux services à rendre à la collectivité ou aux personnes pour améliorer ou faciliter la vie au quotidien.

### I.1. Seiches sur le Loir ou les limites de l'emploi pour l'emploi

Seiches sur le Loir est une commune de 2200 habitants du Maine et Loire qui compte 140 demandeurs d'emplois inscrits dont 90 de longue durée. Ce chiffre, pratiquement constant depuis 1984, résulte en fait d'un raz de marée provoqué par la fermeture de la tannerie qui employait la majorité de la ville il y a plus d'une décennie. L'opération "Un jeune, une activité", effectuée à l'initiative de la mairie de Saumur et sous forme de CES<sup>1</sup>, décide le maire de Seiches, Mr. LAINARD à aller plus loin au cours de l'année 1993. Il est assisté dans ce projet par Mr. VALENTIN, président d'un collectif d'associations dans le domaine du travail adapté, l'ISTA, et auteur d'un ouvrage sur le chômage : "Le chômage d'exclusion ... comment faire autrement"<sup>2</sup>. Le projet de lutte contre le chômage de longue durée est lancé.

#### **I.1.1. Les modalités d'action**

C'est au cours de l'année 1994 que se multiplient les actions publiques. Déclarations au conseil municipal, lettre aux chômeurs, réunion des personnalités du domaine social, articles dans la presse locale ponctuent les deux étapes principales : les entretiens avec les chômeurs et la recherche des besoins à satisfaire.

##### I.1.1.1. Rencontre individuelle et personnalisée des personnes privées d'emploi

Des 91 chômeurs de longue durée, 75 se rendent aux convocations pour les entretiens, et il en ressort 59 dossiers directement exploitables<sup>3</sup> pour le projet. Le résultat tangible

---

<sup>1</sup> Contrat emploi solidarité : mis en place par la loi du 19/12/89 complétée par le décret du 30/01/90 visant à favoriser l'insertion professionnelle de publics particuliers dans des "activités répondant à des besoins collectifs non satisfaits" (remplaçant des TUC)

<sup>2</sup> "Le chômage d'exclusion ... comment faire autrement ?" éd. Chroniques Sociales. S'appuyant sur son expérience dans le travail adapté, l'auteur expose sa volonté de considérer l'emploi comme un produit participant à l'existence sociale des personnes. Il envisage donc la création de structures pour lesquelles l'emploi n'est plus un moyen de production ("emploi-outil"), mais le but recherché ("emploi-produit").

<sup>3</sup> voir une réponse à un questionnaire en annexe A

de ces entretiens bat en brèche le courant médiatique actuel qui présume de la mauvaise volonté des chômeurs à travailler. En effet, ces personnes cherchent «n'importe quel emploi, pourvu que ce soit à temps plein et durable»<sup>4</sup>, ou constatent, à l'instar d'une jeune fille de Saumur qui participe au projet évoqué plus haut, «La vie est dure. Aujourd'hui, il n'y a pas de sots métiers. Je suis prête à accepter n'importe quoi.»<sup>4</sup> Cependant, il est important de souligner que ces personnes souhaitent conserver au moins l'équivalent de leur revenus actuels (allocations diverses : API, ASS, allocation chômage ou RMI).

Pour plus de détails sur la composition de la population, cf. annexe A.

#### I.1.1.2. Recensement des travaux utiles sur le territoire de la Commune

Deux credos animent cette recherche : d'une part, que les activités utiles existent à profusion, ce qui est corroboré par les résultats et, d'autre part, que ces activités peuvent être effectuées, adaptées aux personnes interrogées, sans formation préalable. Ce point relève autant d'un souci d'efficacité en vue d'une application immédiate, que de l'expérience de Patrick VALENTIN dans les centres de travail adapté.

La clé de recherche est simple : recenser dans la commune tout ce qui ne se fait pas aujourd'hui par manque de financement. Les résultats sont éloquentes : la démarche ne s'est pas arrêtée par tarissement de la source, mais tout simplement parce que 70 "emplois" avaient été trouvés pour occuper les 60 personnes. Ces activités sont regroupées en 6 départements (que l'on retrouve dans les classifications usuelles des services de proximité) :

- services administratifs et culturels
- espaces verts, environnement et qualité de vie
- tourisme et accueil
- services aux collectivités, services aux personnes
- agriculture, élevage, forêt
- entretien bâtiments, peintures, nettoyage

Si, pour le détail, nous vous renvoyons à l'annexe A, nous voudrions attirer l'attention sur le fait que ces activités sont principalement de deux natures : celles qui relèvent de l'utilité publique, comme le "nettoyage des bords du Loir" (680 h/an), et celles qui sont effectuées pour un intérêt privé, "Réfection des bâtiments pour une ferme particulière" (2880 h), au motif que «ces travaux ne seraient pas faits dans d'autres conditions que celles proposées par l'entreprise polyvalente».

A cet exemple, la réaction immédiate de notre système économique est de crier à la "distorsion de concurrence". D'autres exemples d'activités trouvées sont passibles du même reproche (cf. annexe A). Nous étudierons ce problème plus loin dans ce rapport.

En conséquence, nous avons d'un côté des chômeurs prêts à travailler, et de l'autre des activités qui attendent d'être effectuées : il *suffit* donc de les assembler !

#### **I.1.2. La structure prévue par les porteurs du projet**

Le système imaginé par le Maire de Seiches et Mr. VALENTIN est dans la ligne de l'ouvrage sur le chômage d'exclusion : il s'agit d'une "entreprise polyvalente à but

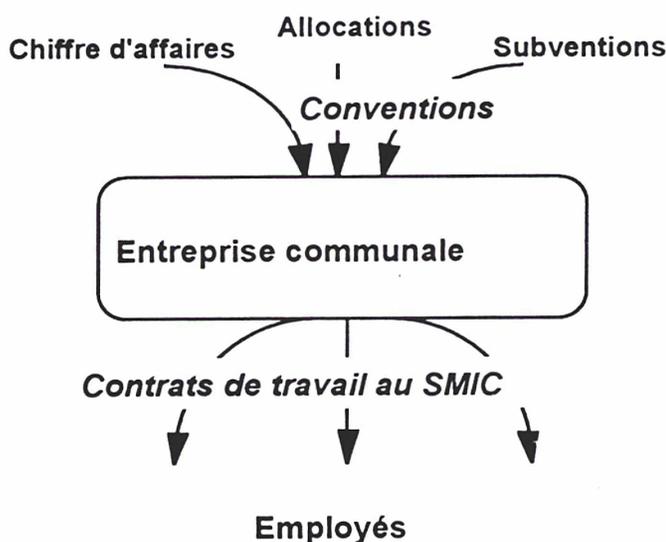
---

<sup>4</sup> extrait d'une fiche d'entretien et extrait d'un article de la presse locale

social”, ou plus exactement à but d'emploi. Dans chacun des six départements, décrits au paragraphe précédent, sont affectés des tâches bien définies (cf. annexe A). L'encadrement est assuré à raison d'un responsable par département et d'un directeur pour la structure.

Le financement prévu suit la figure n°1. L'ensemble des salariés de la structure est titulaire d'un contrat de travail rémunéré au SMIC horaire. Pour payer ses salaires et couvrir ses investissements et frais de fonctionnement, la structure perçoit - au motif qu'il s'agit d'une dépense effectuée fatalement par la collectivité si les employés sont au chômage - les différentes allocations (RMI, allocation chômage, ...) que recevaient les personnes. Elle reçoit également la T.V.A. générée par ses consommations en biens et services - au motif que, dans l'absence de la structure, cette consommation n'existerait pas. Enfin, outre que son chiffre d'affaires est considéré au début comme nul, elle perçoit une subvention pour lui permettre d'atteindre l'équilibre. (cf. budget prévisionnel en annexe A).

figure n°1 : structure de financement prévue pour le projet de Seiches sur le Loir



### I.1.2.1. Efficacité-emploi du système proposé

Intéressons-nous dans un premier temps à l'efficacité du système en terme de coût de création d'emplois, ce que nous appellerons "efficacité-emploi". Pour cela, nous allons utiliser le mode d'évaluation de la Direction de la prévision en matière de mesures pour l'emploi<sup>5</sup>. D'après cette méthodologie, on distingue le coût "ex-ante" (ou coût total de la création d'emplois) et le coût "ex-post", i.e. après effet de retour sur les comptes publics (les générations de cotisations, de TVA, ...) que l'on rapporte au nombre d'emplois nets créés.

- coût ex-ante (budget total) : 6,3 MF

<sup>5</sup> cf. méthodologie employée dans "Impact sur l'emploi de la Prestation Autonomie" 18/9/95 Ministère de l'économie et des finances, Direction de la prévision

• coût ex-post (c'est la subvention permanente, puisque la structure perçoit justement les effets de retour sur les comptes publics ; hypothèse d'un C.A. nul) :      1,55 MF

• création d'emplois :      59 salariés  
pour 78800 h  
soit : 39 Equivalents Temps Plein<sup>6</sup>

en rajoutant les responsables (7)      46 emplois  
• création nette d'emplois (les emplois créés ne viennent pas se substituer à d'autres car ce sont des activités qui aujourd'hui ne se font pas) :      46 emplois

• Ratio du projet (création nette/coût ex-post) :      29,7 emplois/1 MF  
ou (en création nette/1 GF de dépense annuelle) :      29700 emplois pour 1 GF / an

Or, la référence actuelle du ministère des finances est la baisse des cotisations sur les bas salaires qui a pour efficacité **13800 emplois créés pour 1 GF/an**. Le système proposé est donc d'une efficacité remarquable selon les critères du ministère des finances.

### I.1.2.2. Les difficultés rencontrées

De nombreux obstacles de nature différente (couverture sociale, contrat de travail, RMI : allocation différentielle, ... cf. liste en annexe A) font qu'aujourd'hui, le système proposé n'est pas recevable sous cette forme.

Mais, lors des entretiens que nous avons menés auprès des pouvoirs publics locaux (Directeur adjoint de la DDTEFP<sup>7</sup>, responsable des services économiques de la préfecture du Maine et Loire), le principal reproche adressé au projet était un vice de fond. L'entreprise communale polyvalente est une structure dont les gens ne peuvent être licenciés puisque son but est de "produire de l'emploi". Comment alors assurer la motivation et la qualité du travail des personnes (ce que nous appellerons *efficacité-travail*, sous-entendu efficacité des employés lorsqu'ils travaillent) dans un système sans contraintes ? En d'autres termes, ils n'ont pas hésité à nous signifier leur désaccord pour un système qu'ils qualifiaient de "kolkhosien".

Par conséquent, comme cela se pratique dans le domaine juridique, ils ont rejeté le dossier pour vice de forme, façon plus aisée que de rejeter le problème sur le fond.

### I.1.3. Quels résultats aujourd'hui ?

Lors de notre premier passage à Seiches en novembre 95, le projet était au point mort, mais une nouvelle version est en cours depuis février 96. En effet, les promesses formulées en 1994 auprès d'une population en attente ne pouvaient rester sans suite car, comme nous l'a confié l'un des agents de la mairie, «les gens s'étonnaient que peu après l'annonce du Maire, on n'entende pas déjà tourner les tronçonneuses et les débroussailleuses ; ici, il n'y a que le concret qui parle». Cette nouvelle version est un projet plus rapide et d'ampleur plus modeste : 10 personnes occupées sur les activités

<sup>6</sup> toute mesure d'emploi repose sur la notion d'équivalent temps plein (ETP). Pour tenir compte des variations des horaires individuels, le total des heures travaillées dans la structure est divisé par le nombre d'heures travaillées par une personne à temps plein. Par approximation, on utilise 2000 h/an.

<sup>7</sup> Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle

concernant l'aménagement du cours du Loir (travaux pour l'environnement) dans le cadre balisé des CES.

#### I.1.4.      Occuper des chômeurs

L'*efficacité-emploi* au sens du § I.1.2.1 est comparable entre le projet initial et celui en cours de réalisation (10 chômeurs/1 MF contre 60 chômeurs/10 MF). Cependant, le projet de commune sans chômeurs de longue durée perd son sens, au profit d'un système partiel dans le nombre de personnes et dans la longévité (les CES ont une durée limitée à 12 mois renouvelables une fois).

Les problèmes de forme (tels qu'évoqués dans l'annexe A) sont résolus, puisque l'on fait appel à un système connu et balisé, celui des CES. En outre, les CES "répondant à des besoins collectifs non satisfaits"<sup>8</sup>, ne sont pas critiquables au motif qu'ils profitent à des intérêts particuliers comme certaines activités proposées initialement.

Il n'en reste pas moins que le système des CES et son prolongement en CEC<sup>9</sup> ne résiste pas plus à la critique de fond citée plus haut, à savoir quelle *efficacité-travail* attendre des personnes embauchées dans un tel système. L'entreprise de Seiches tout comme les CES/CEC présentent un risque de dérive "kolkhosienne" qui ne fait que traduire les limites de l'obsession d'occuper des chômeurs.

#### I.2.      Accueil et service, SOS 3<sup>ème</sup> âge : l'objectif service

"Accueil et service" est un groupement associatif, que nous désignerons par le nom plus évocateur de SOS 3<sup>ème</sup> âge qui oeuvre dans le XII<sup>e</sup> arrondissement depuis 1974. Son objet associatif est de **permettre aux personnes dépendantes de faire le choix de vivre chez elles** («soutien à domicile des personnes handicapées par l'âge ou par la maladie»).

La notion de dépendance est à prendre avec beaucoup de largesse. En effet, nous avons rencontré au cours de nos entretiens des interlocuteurs gênés par ce terme. Nous entendons par situation de dépendance toutes les opérations de la vie courante des personnes âgées requérant une assistance extérieure (matérielle et/ou morale). Le terme de dépendance n'est donc pas ici opposé à celui d'autonomie.

Toujours est-il qu'au service de cette cause, SOS 3<sup>ème</sup> âge a développé au cours des vingt dernières années deux types de compétences : les premières relevant du savoir-faire et les autres du savoir-être.

Orientant notre présentation vers le service et son développement, nous n'avons pas insisté sur la structure et le financement de SOS 3<sup>ème</sup> âge, que vous pourrez trouver à l'annexe B.

---

<sup>8</sup> extrait de la loi du 19 décembre 1989 instaurant le CES et son décret d'application du 30/1/90

<sup>9</sup> Contrat emploi consolidé : instauré par la loi 92-772 modifiée par la loi 93-1313 pour prolonger les CES jusqu'à une durée totale maximale de 60 mois (5 ans).

### I.2.1. Le savoir-faire chez SOS 3<sup>ème</sup> âge

Le but ici n'est pas de lister le savoir-faire de SOS 3<sup>ème</sup> âge, mais d'illustrer par deux traits significatifs la manière dont celui-ci peut se développer lorsque l'objectif est l'amélioration du service aux personnes.

#### I.2.1.1. La traduction des besoins des personnes âgées

Lorsqu'une personne âgée évolue vers une situation de dépendance, au sens défini ci-dessus, le glissement est progressif et elle a du mal à l'exprimer de manière claire. Ici une gêne, là une fatigue supplémentaire, ces choses sont par ailleurs difficiles à reconnaître pour soi-même. De là à en faire part à autrui et à demander de l'aide, le pas est énorme à franchir. La sonnette d'alarme est tirée souvent lors d'une crise particulière (incident, chute, défaillance dans l'appartement), par la personne elle-même, son voisinage, sa famille. Le travail important effectué par SOS 3<sup>ème</sup> âge est alors d'être à l'écoute, d'informer et d'orienter la personne âgée et son entourage : visite d'évaluation à domicile, aide dans les démarches administratives, formulation des besoins, élaboration d'un projet d'accompagnement. L'importance de ces démarches est telle que SOS 3<sup>ème</sup> âge a créé en 1992 un service dédié à cette étape : PRO-G (Prévention, Recherche, Orientation Gérontologique).

Cette étape de dialogue est d'autant plus nécessaire qu'elle va constituer la base d'un véritable travail de "traduction" des besoins de la personne dans le contexte réglementaire : les interventions sont relativement codifiées et balisées. En effet, une auxiliaire de vie, une aide ménagère, une infirmière à domicile ne peuvent effectuer les mêmes tâches et ne sont pas soumises aux mêmes contraintes réglementaires : conventions collectives, formations agréées ... A l'issue de l'analyse des besoins, la personne est confiée à l'un des services de l'association : SID (soins infirmiers à domicile), SAD (Service d'aide à domicile), SOS 3<sup>ème</sup> âge (petit entretien et aménagement du domicile), Equinoxe (service de téléassistance 24h/24h).

#### I.2.1.2. La télé-assistance, mise en oeuvre d'un savoir-faire

Pionnier dans le domaine de l'utilisation de la téléalarme pour les personnes âgées, SOS 3<sup>ème</sup> âge a fait considérablement évoluer le concept, qui de téléalarme est passé à celui de télé-assistance<sup>10</sup>. Elle l'a fait évoluer techniquement (petit transmetteur portatif et discret, plus pratique qu'une alarme fixe ou liée au téléphone, plus compacte, avec un système d'amplificateurs, ...), mais surtout humainement : l'impressionnant central de réception bardé de télescripteurs et piloté par ordinateur n'aboutit pas à déclencher l'alerte rouge à chaque sollicitation d'une personne âgée qui a eu un malaise, une défaillance ou tout simplement un "coup de blues". L'expérience dans ce domaine prouve d'ailleurs qu'une intervention inadaptée ("le SAMU à tous les coups") va provoquer une situation de gêne et que la personne va alors hésiter à

---

<sup>10</sup> Cf. Actes du colloque "De la téléalarme à la téléassistance : approche médico-sociale". Colloque tenu à Nice en novembre 94 et réunissant des spécialistes du secteur gérontologie, du secteur social à l'instigation d'Equinoxe - SOS 3<sup>ème</sup> âge.

l'utiliser et/ou le mettre de côté. Le premier rôle du chargé d'écoute est de lier un contact humain et de dédramatiser la situation en mettant à profit les connaissances qu'il peut recueillir sur la personne à l'aide de l'ordinateur (préalablement renseigné) et de son expérience personnelle : « Allô, Madame MARTIN, comment va votre chat ? ». Ensuite, ayant analysé la situation, l'opérateur va faire appel au bon niveau d'intervention : comité de voisinage (constitué à l'avance), famille, secours ...

Pour tout cela, les chargés d'écoute suivent une formation spécifique à l'aide en ligne et aux problèmes inhérents aux personnes âgées. Ils peuvent de plus échanger régulièrement leurs expériences avec un psychologue afin d'améliorer leurs prestations. Enfin, la présence au sein d'« Accueil et service » des différents services spécialisés permet de répondre à toute demande complémentaire.

Mais déjà, à la lumière de cet exemple, ressort l'importance du contact humain qui se caractérise plutôt par un savoir-être.

### I.2.2. Le savoir-être chez SOS 3<sup>ème</sup> âge

Au cours de nos travaux, nous avons pris le temps de suivre chacun pendant deux demi-journées les prestataires de l'association. Une demi-journée auprès du SAD (service d'aide à domicile) et une autre auprès de SOS 3<sup>ème</sup> âge (petite maintenance et amélioration de l'appartement).

Nous avons pu y mesurer toute la difficulté de ces prestations de service car, au-delà de l'aspect matériel (portage de courses, préparation de repas, installation d'une sonnette ou réparation d'un « plomb »), se noue une relation - ponctuelle ou régulière - avec la personne âgée. Tyrannique, déprimée, bavarde, taciturne ... elles ne sont pas tous les jours faciles à vivre. Et pourtant, le contact est primordial ainsi que la confiance qui s'installe : les prestataires du SAD, qui interviennent régulièrement voire plusieurs fois par jour chez une même personne, possèdent même souvent les clés de leurs « clients ». La relation qui s'installe lors de ces fréquentes visites doit également trouver le juste ton entre la dépendance « esclavagiste », la prestation froide et la connivence, chose peu évidente à instaurer.

Outre l'aspect relationnel entre prestataire et client, il est important pour les prestataires de service de pouvoir échanger sur leurs expériences. Pour « vider leur sac », pour se sentir valorisés, pour permettre l'échange de savoir-être entre les expérimentés et les novices, des réunions du SAD ont lieu tous les matins au cours desquelles le travail de la journée est réparti dans l'équipe. C'est également l'occasion de s'enquérir de l'état de santé des clients (ils sont une soixantaine de « réguliers » au SAD et donc tous connus individuellement). Enfin, une fois par semaine, une réunion plus longue permet de réfléchir sur la résolution de situations plus délicates (état de santé physique ou morale plus critique, problème d'acclimatation avec un nouveau venu, ...).

Dans tout cela, nous mesurons l'importance de la structure, de son organisation et du temps qu'elle consacre à l'immatériel - c'est à dire à tout ce qui n'est pas directement de la production de service. Une partie importante de cet immatériel est exprimée dans la charte de l'association (cf. annexe B).

### I.2.3. Quels résultats considérer ?

A quelle aune convient-il de mesurer SOS 3<sup>ème</sup> âge? La question n'est ni simple ni innocente, car on peut s'attarder sur :

- la durée de vie : création dès 1974
- l'extension géographique : le groupement associatif a évolué au cours du temps sur le plan géographique : le SAD-SID s'est étendu sur le XII<sup>e</sup> et à ses abords, SOS 3<sup>ème</sup> âge sur Paris et couronne, des antennes ont essaimé à Lille puis Orsay, Equinoxe évolue vers une couverture nationale avec 6 centres régionaux et, dernière-née, l'association "Age et Partage" s'attache à un projet de collaboration en Roumanie.
- le budget et le financement : 16,375 MF de budget pour 1996 (pour le détail, voir l'annexe B). On notera au passage les 2,4 MF de dons et legs.
- l'activité : 65000 interventions et plus de 25000 appels reçus
- le nombre d'emplois : 85 salariés et 350 bénévoles (en tant que personnes physiques, nous ne disposons pas des données en ETP)
- la réalisation de l'objet associatif, le bonheur des personnes âgées "clientèles" et des prestataires : ces données étant d'ailleurs trop subjectives pour faire l'objet d'une mesure chiffrée.

La lecture que nous voulons proposer de cet exemple associatif ne passe pas de manière privilégiée par l'une de ces données : nous avons rencontré une association avec ses permanents, ses bénévoles, ses moyens qui, pour favoriser le maintien à domicile de ses "clients", développe et innove pour une qualité de service meilleure. Celle-ci passe autant par une écoute humaine des personnes dépendantes et une valorisation du travail des prestataires que par le développement d'aspects techniques ou réglementaires. Nous laissons le mot de clôture au Président d'Accueil et Service, Benoît MASUREL qui, dans l'éditorial de la lettre mensuelle de l'association, en mars 96, écrit tout simplement : «Nous poursuivons aujourd'hui notre difficile mission d'accompagnement de personnes en situation de dépendance.»

### I.3. Emploi ou service : quel lièvre courir ?

Nous l'avons constaté, la poursuite d'un objectif de service, traduit ici dans un milieu associatif, permet le développement d'une structure durable. Cette structure est même en croissance sur le plan de l'activité et du rayonnement et les innovations qui se succèdent chaque année laissent présager une suite semblable. La moisson des chiffres opérationnels traditionnels vient ensuite : emplois, budget et financement, qui ne sont que des facettes utilitaires de la mise en oeuvre du service.

A l'opposé, le besoin d'emplois est criant à tous les niveaux de notre société. A l'échelon local, dans la mesure où il s'agit d'hommes et de femmes bien identifiés dans des situations difficiles, des volontés se lèvent pour tenter d'y remédier. Au niveau national, diverses mesures sont prises pour tenter de palier au mal : CES, CEC, Contrat de retour à l'emploi, contrat pour l'emploi de bénéficiaires du RMI, ... . Nous notons que si les "tuyauteries" réglementaires et financières existent pour les mesures nationales, il est difficile de mettre en place des canaux de dérivation pour les projets

locaux, même dans l'hypothèse d'une *efficacité-emploi* similaire. Mais dans les deux cas, lorsque l'objectif est d'occuper des chômeurs, les problèmes de fond ne sont pas résolus et le système trahit vite ses limites.

Nous allons donc examiner plus en détail les outils qui actuellement permettent de développer les emplois dans les services de proximité.

## II. Les emplois de services de proximité

Avant d'aller plus loin dans notre analyse, nous souhaitons clarifier un certain nombre de concepts et de points de vue sur les notions principales qui structurent notre propos. Dans la mesure où l'enjeu de premier ordre est l'emploi, nous nous attarderons quelque peu sur cette notion et ses composantes : le travail et l'activité. Dans un deuxième temps, nous ferons le point sur les différentes facettes et approches possibles pour essayer de cerner les services de proximité.

### II.1. Activité, travail, emploi

Aujourd'hui, de nombreuses voix s'élèvent pour critiquer l'amalgame du travail et de l'emploi dans le tourbillon du chômage. Certaines vont même jusqu'à voir dans cette confusion l'une des causes de l'errance générale, et de préconiser des solutions autour d'une refonte du concept de travail ou d'activité. Ainsi, le dernier rapport du Commissariat général au Plan sous la direction de Jean BOISSONNAT "Le travail dans 20 ans"<sup>11</sup> propose dans la ligne des idées de Dominique MEDA<sup>12</sup> de mettre en place des contrats de pleine activité pour remplacer les contrats de travail. D'autres avec Bernard PERRET s'interrogent sur "L'avenir du travail" en mettant en évidence les limites du tout économique. Enfin, des sociologues comme Philippe d'IRIBARNE creusent dans l'inconscient de notre société avec "Vous serez-tous des maîtres"<sup>13</sup> pour y mettre en évidence la quête de dignité et la recherche d'indépendance sous-jacente dans cette quête de l'emploi.

Nous ne voulons pas ici entrer dans les débats des sociologues du travail sur le salariat, mais nous pensons nécessaire de partir d'une base afin de ne pas confondre les notions. Nous utilisons un découpage suggéré par Jacques NIKONOFF dans son rapport "La République du droit au travail pour chacun" et esquissé par François de BERNARD dans un article consacré au sujet dans le journal LES ECHOS<sup>14</sup>.

---

<sup>11</sup> "Le travail dans 20 ans" Rapport de la commission présidée par Jean BOISSONNAT, la documentation française aux éditions Odile JACOB, octobre 1995

<sup>12</sup> Membre de la Délégation à l'emploi. D'après une intervention dans le numéro spécial de la revue *Management et conjoncture sociale* d'octobre 1995

<sup>13</sup> "Vous serez tous des maîtres, la grande illusion des temps modernes" par Philippe d'IRIBARNE, Le Seuil, collection "La couleur des idées", 1995

<sup>14</sup> "Travail et emploi : la confusion permanente" dans LES ECHOS du 14 mai 1996 par François de BERNARD

Ce découpage distingue tout d'abord l'**activité**, qui est toute forme d'occupation du temps de l'homme. Cette activité - manger, dormir, faire du sport, aller au théâtre, ... - devient **travail** dès lors qu'elle est créatrice de valeur. Cette valeur peut être une valeur d'*usage* (à partir du moment où elle est destinée à soi ou à son entourage proche) ou une valeur d'*échange* (avec un tiers). Cette valeur se place elle-même sur différentes échelles : économique (monétarisable), sociale, politique, caritative, ... en ce sens qu'il ne faut pas restreindre l'analyse aux seules valeurs monétaires. Enfin, l'**emploi** est l'enveloppe juridique et administrative du travail : le contrat de travail - ses droits et obligations - le salaire, les conventions collectives, le code du travail, l'ensemble de la base réglementaire.

Or, les débats actuels se focalisent sur l'emploi comme seule solution pour sortir de l'impasse statistique du chômage. A la lumière de la distinction mise en place ci-dessus, il apparaît que c'est le "**travail**, conçu comme source d'accomplissement, de lien social et de subsistance pour l'homme"<sup>15</sup> qui est à rechercher et non l'**emploi**, qui se borne à être "une acception formelle du lien social, {...}, une reconnaissance sociale normative"<sup>16</sup>. Nous en retirons que l'important pour les services de proximité n'est pas de leur inventer une "peau réglementaire", réputée être un emploi, mais bien d'inventer et de concevoir à travers ces services de nouvelles formes de travail.

Cette distinction activité/travail/emploi va nous permettre de développer notre évaluation du contexte actuel de développement des services de proximité, où nous considérerons tour à tour le potentiel d'activité, l'existence de financement et le cadre réglementaire en place (cf. partie III).

## II.2. Les services de proximité

Au delà des idées intuitives et des clichés qui font sourire - du poinçonneur des Lilas de Serge Gainsbourg au pompiste des stations service - le service de proximité contient deux notions : celle de service et celle de proximité. Qu'en est-il aujourd'hui ?

### II.2.1. Service

Le rapport Bailly<sup>17</sup> définit le service en contraste de la consommation de biens par le fait qu'il est immatériel. Par conséquent, il ne se stocke pas et sa consommation est concomitante à sa production. Nous verrons dans les typologies présentées au point II.2.3.1 qu'il y a de plus un cas limite de service qui est contenu ou ajouté à la consommation de biens (p.ex. les livraisons de courses à domicile).

Dans le cas particulier, mais fréquent, de prestation de service à domicile, on peut le considérer comme un acte de cession de temps entre le prestataire et le client ou donneur d'ordre.

---

<sup>15</sup> Intervention du CJD (Confédération des Jeunes Dirigeants) dans le numéro spécial de la revue *Management et conjoncture sociale* d'octobre 1995

<sup>16</sup> cf. note 11 ci-dessus

<sup>17</sup> Rapport au Conseil économique et social du 13 décembre 1995, "Le développement des services de proximité" rapporteur Mr. Jean-Paul BAILLY. Sera désigné par la suite Rapport BAILLY

## II.2.2. Proximité

Etant donnée la présentation du service comme consommation immatérielle, la proximité fait appel au lieu de production (et de consommation) du service. La prestation de service a lieu sur un territoire restreint<sup>18</sup>, voire plutôt au domicile. Il s'agit donc bien d'une proximité physique (Cf. rapport BAILLY) qui prend dans le contexte social d'autres dimensions :

- répondant à des besoins locaux, cette consommation locale s'effectue avec des moyens locaux<sup>19</sup>. C'est d'ailleurs ce qui crée l'engouement du monde politique à tout niveau (de la mairie à la Commission Européenne), puisque les moyens locaux se traduisent tout simplement par des emplois locaux et des paiements qui restent eux aussi dans le circuit local.

- dans une problématique un peu plus française, cette irrigation du tissu local est porteuse de cohésion sociale et de développement local<sup>20</sup>. Les services de proximité sont donc un moyen de maintenir une population sur son lieu de vie.

## II.2.3. Les services de proximité aujourd'hui

### II.2.3.1. Les catégories reconnues

Les grandes études institutionnelles - notamment celle du BIPE/INSEE<sup>21</sup>, le rapport BAILLY et l'étude de la Commission Européenne<sup>22</sup> - définissent aujourd'hui l'état du marché des services de proximité par une liste plus ou moins hétérogène de domaines (cf. annexe C pour les listes détaillées et leur provenance). A titre d'exemple, celle proposée par le rapport Bailly s'articule autour des domaines de la vie des clients où interviennent les services :

- Vie quotidienne
- Amélioration du cadre de vie
- Culture et loisirs
- Environnement

D'autres nomenclatures les classent plutôt par nature : service à la famille, prestations accompagnant l'acte d'achat de biens, simplification de l'usage de services publics, aide à la personne, ...

---

<sup>18</sup> "Propositions pour le développement d'une politique de services de proximité" Georges ASSERAF et Jean-Louis LAVILLE

<sup>19</sup> "Les emplois de service et de «proximité»" Félix DOSSOU, décembre 1995, Centre des Etudes et de l'Emploi (CEE)

<sup>20</sup> "Les services de proximité à l'horizon 2005", Les ateliers de prospective, 25 avril 1995. cf. égt Jean-Louis LAVILLE et Bernard EME "Cohésion sociale et emploi", Edit. Desclée de Brouwer, 1994.

<sup>21</sup> Ph. CETTE & G. CUNEO et all. "Nouveaux emplois de services : les dix services de solidarité", Etude en 1992 puis publication aux éditions Futuribles en 1993.

<sup>22</sup> Rapport de la cellule de prospective de la Commission des Communautés Européennes sur "Les initiatives locales de développement et d'emploi", mars 1995 (réf. SEC/8254/95)

### II.2.3.2. Les services à la personne

De nombreux ouvrages se focalisent sur le domaine particulier du service à la personne, avec éventuellement une extension pour l'amélioration du cadre de vie immédiat. C'est le cas notamment du Comité de liaison des services du CNPF<sup>23</sup> et de la Commission des comptes des services<sup>24</sup> dans son rapport de novembre 1995. Cet état de fait n'a rien de surprenant, car la majorité (cf. § III.3.1) des mesures lourdes prises par le gouvernement (dans la ligne des lois "AUBRY"<sup>25</sup> sur les emplois familiaux) s'appliquent à ce domaine spécifique. C'est également un domaine où les chiffres sont disponibles en grande quantité. Enfin, il est possible d'y voir émerger, dans le sillage des tendances de société, nombre de nouveaux besoins. Ce point sera détaillé ultérieurement (cf. § III.1.2)

Comme nous l'avons évoqué, les services aux personnes s'interprètent en première approximation par une cession de temps : le prestataire de service effectue à la place du client des tâches qu'il ne veut ou ne peut pas faire. De ce constat et du droit du travail découlent un coût horaire relativement élevé pour ce qui fait aujourd'hui la majorité des services de proximité. (cf. la ligne "prix de base" du tableau n° 3 au § III.2). Nous étudierons au § III.2 les conséquences de ce point.

On fait d'ailleurs souvent, par une association d'idées un peu rapide, un amalgame entre service de proximité et service à la personne, sans faire grand cas des services ayant la collectivité pour destinataire.

### II.2.3.3. L'apparition de besoins nouveaux

Dernier trait caractéristique des services de proximité : ne sont comptés dans cette catégorie que des besoins considérés comme "nouveaux" ou jugés sans équivoque comme tels (emplois familiaux). En effet, si l'on s'en tient à la définition prise ci-dessus, un certain nombre de professions solidement établies relèvent du service de proximité, et à l'instar de Mr. Jourdain, nous faisons de la prose sans le savoir : policiers, médecins, cabinets infirmiers, pressings, ... les exemples sont nombreux et variés, mais sans doute serait-il aujourd'hui indécent de souligner qu'il s'agit de services de proximité.

Qu'à cela ne tienne, c'est dans les évolutions de la société, dans l'observation des curiosités rencontrées à l'étranger (la livraison de pizzas aux USA), et dans l'écoute attentive des demandes non couvertes et des réponses insuffisamment apportées que peuvent se sonder les gisements de demain.

Mais avant de nous prononcer sur les capacités de tels gisements, nous passerons en revue le cadre actuel dans lequel se développent les services de proximité.

---

<sup>23</sup> "Les services à la personne", Georges DROUIN et Christophe SALMON, Avril 1994

<sup>24</sup> "Les services aux particuliers", communication à la Commission des Comptes des services, Rapporteur Jean Pierre CHAMOIX, 7/11/95

<sup>25</sup> notamment l'art. 17 de la loi de finances rectificative du 30/12/91 et les instructions financières SB 1392 (du 27/4/92) et SB 1394.

### III. Les outils actuels de prospection des gisements d'emploi

Par leurs caractéristiques propres, qui sont la localisation et l'apparente faiblesse des qualifications requises, les services de proximité sont sous les feux de la rampe dans la quête de nouveaux emplois. Or, nous avons décomposé (cf. § II.1) la création d'emplois en trois étapes qui sont l'existence d'activités potentielles, la génération de valeur dans ces activités et le contexte juridique et réglementaire qui entoure le dispositif. Cette grille va nous permettre de faire l'état des lieux pour les services de proximité aujourd'hui.

#### III.1. Une activité pléthorique

En ce qui concerne l'existence d'une activité potentielle, nous sommes plutôt confiants, et nous allons tenter de l'expliquer par différentes méthodes qui, si elles ne sont pas toutes d'une rigueur absolue, apportent tout de même une certaine confiance par le recoupement de leurs résultats.

##### **III.1.1. L'approche intuitive**

Reprenons les deux images d'Epinal du "Poinçonneur des Lilas" et du pompiste : tous deux ont aujourd'hui disparu du paysage économique français. Le premier a été sacrifié sur l'autel de l'automatisation ; mort au champ d'honneur du progrès technologique au pays des ingénieurs, personne n'a l'intention de le ranimer. Le cas du second est plus délicat : Patrick de JACQUELOT dans le journal LES ECHOS<sup>26</sup> titre qu'"En France, le service n'est pas compris". La double signification est judicieuse et comporte sans doute une partie de l'explication de la disparition du pompiste.

Il n'en reste pas moins que d'autres activités apparentées aux services de proximité fleurissent, notamment à la faveur de l'obscurité du "non-déclaré". Le travail au noir donne l'impression d'un phénomène d'iceberg. Tout un chacun peut évoquer qu'il y a eu recours ou qu'il en a vu autour de lui : femme de ménage (« Vous comprenez ; elle est très bien mais ne veut pas être payée officiellement, or je veux la garder...»), petit coup de main pour retapisser une chambre, réparer sa voiture, ... D'ailleurs, sans avoir aucune dent contre les plombiers, pouvoir être dépanné rapidement et obtenir un rendez-vous fiable relève d'une mission délicate, ce qui se comprend dans une profession qui assure sa rentabilité par la pénurie d'offre ... Et d'imaginer le volume total de toute cette activité souterraine, ce qui a déjà fait couler beaucoup d'encre : Michel DIDIER dans "Scénario pour l'emploi" évalue en 1992 à 73 milliards de francs le "chiffre d'affaires" du travail au noir. Félix DOSSOU quant à lui estime, dans l'introduction de son rapport<sup>27</sup> du CEE, à 100 000 le nombre de personnes travaillant de manière non déclarée dans le domaine des emplois familiaux et des assistantes maternelles.

<sup>26</sup> "En France, le service n'est pas compris" de Patrick de JACQUELOT, article du journal LES ECHOS du 28 mars 1996 paru dans la semaine précédant le G7 Emploi.

<sup>27</sup> cf. note 19 ci-dessus

### III.1.2. L'approche arithmético-sociale

Derrière ce titre que nous avons choisi un peu ronflant se cache une méthode utilisée de manière assez courante par qui a besoin de faire des effets d'annonce sur l'emploi. Elle se compose de deux outils simples : une règle de trois et un cahier de prévision de l'INSEE (ou de tout organisme qui fait des prévisions socio-démographiques).

- Etape 1: se baser sur une tendance lourde de société (ex. : l'INSEE prévoit que la population âgée de plus de 65 ans va augmenter de 26,7% de 1992 à 2002).
- Etape 2 : estimer la part de cette cible qui requiert une assistance ou un service de proximité (ex. : 19% de la population âgée de plus de 70 ans est dépendante)
- Etape 3 : observer aujourd'hui la part d'emploi dans ce domaine pour les personnes qui ont recours au(x) service(s) en question et, par un calcul proportionnel, afficher le nombre d'emplois futurs.

Cette méthode commode est bien entendu extensible à de nombreux domaines : soutien scolaire, clubs de sport, ...

Nous en retenons l'intérêt, mais avec une interprétation légèrement différente, car il ne s'agit pas là d'emplois futurs mais bien d'activités potentielles. (Cf. annexe D pour des éléments chiffrés) Force est de constater que le potentiel actuel n'est pas réalisé et que demain, la conquête d'un potentiel global en augmentation demandera d'autant plus d'efforts et d'imagination (cf. partie V et VI).

### III.1.3. L'approche par les besoins

#### III.1.3.1. L'étude du Syndicat des entreprises de services à la personne (SESP)

Des études plus fines, comme celle lancée à l'initiative du CNPF<sup>28</sup>, se préoccupent de besoins. L'étude du CNPF a porté sur une liste de cinquante services proposés à un panel soigneusement choisi de ménages pour savoir s'ils désiraient y faire appel et, le cas échéant, le prix maximum qu'ils seraient prêts à payer. Ces besoins, traduction d'une demande potentielle, permettent de fixer les idées sur ce que les personnes seraient prêtes à consommer par type de service et en fonction de leurs catégories socio-professionnelles (pour plus de détail sur l'étude cf. annexe K). Les principaux résultats sont :

- 6 millions de ménages sont intéressés par les services listés (1 ménage sur quatre)
- La catégorie au plus fort potentiel est celle dont les revenus sont compris entre 10 000 et 20 000 FF par mois.

---

<sup>28</sup> Etude de marché potentiel réalisée par le cabinet DEMOSCOPIE pour le SESP. Cette étude a été présentée lors d'un colloque le 29 mai 1996. Les résultats ont été publiés dans les ECHOS du 30 mai 1996 et la synthèse du colloque.

- La contribution des ménages pour financer ces services pourrait aller jusqu'à 35 milliards de FF, mais à un prix inférieur au prix réel du service (moyenne observée : de l'ordre de 30 F par heure).

- Suivant un certain nombre d'hypothèses sur les modes de financement, le marché induit pourrait atteindre de 15 à 30 milliards de FF de chiffre d'affaires, réalisé par 150 à 300 millions d'heures (soit 80 000 à 160 000 emplois plein temps). On peut noter que même dans les hypothèses envisagées de soutien financier qui sont assez fortes, le marché n'épuise pas le potentiel maximal (de 35 milliards) que les ménages seraient prêts à consommer.

Les démarches de ce genre sont peu fréquentes mais souhaitables dans la mesure où elles présentent une approche plus "professionnelle" du problème.

### III.1.3.2. Une étude de besoins locale

Pour tempérer un peu l'enthousiasme soulevé par "l'approche besoins", nous voulons souligner ceci : parmi toutes les études menées, il n'existe pas d'études locales -ou tout du moins n'en avons-nous pas vues-. Or, par définition (cf. § II.2.2), les structures de services devraient présenter un ancrage local et donc une étude locale.

Nos travaux nous ont conduits dans un canton de l'Oise où nous nous sommes proposés pour démarcher auprès des citoyens dans le style "micro-trottoir" ou enquête afin de demander aux gens quels seraient leurs besoins dans le domaine des services. Sans prétention aucune d'en produire une synthèse de haut niveau, mais proposant simplement notre bonne volonté, nous avons cependant essuyé un refus de la part de la personne qui s'occupait de la promotion des emplois locaux : les maires des communes alentours ne voulaient pas entendre parler de prospection sur les besoins, de peur de susciter auprès de la population des attentes auxquelles ils ne sauraient répondre. Bien que très locale, cette remarque n'a pas été sans nous rappeler les réactions décrites plus haut à Seiches sur le Loir (cf. § I.1.3). Elle traduit simplement la difficulté de faire avancer les choses.

### III.1.3.3. Besoins/attentes/comportements : le cas des services à domicile

Une autre mise en garde peut être formulée à l'encontre de l'approche par les besoins : en effet, pour un certain nombre de biens et services, les enquêtes directes s'avèrent insuffisantes car il existe un décalage trop important entre le besoin tel qu'il est formulé dans l'enquête («au fait, oui, cela je le ferais bien faire si on me le proposait»), les attentes réelles du client potentiel («ce dont j'ai vraiment besoin c'est ...»), et, en dernier ressort, les comportements. Dans le domaine du marketing des magazines, des décalages de cette nature ont coûté cher à un journal de type "haut de gamme culturel" : interrogées, les catégories de personnes de la cible (cadres et CSP+) manifestaient leur intérêt pour la revue en question (Qui dans cette cible dirait qu'il se moque de la culture ?). Mais une fois en kiosque, le flop a été total ce qui illustre bien le risque de décalage entre les sondages et les comportements.

Dans le domaine des services de proximité, nous mesurons deux risques analogues à ceux-ci :

- lorsqu'il s'agit de pénétrer leur sphère privée - ce qui est le cas pour un bon nombre de services aux personnes - , les Français ont des comportements particuliers soulignés par Jean-Claude KAUFMANN<sup>29</sup>. L'une des préconisations majeures que nous soulignons dans cette plongée - édifiante - dans l'univers domestique, est que les prestataires doivent présenter aux ménages une offre différente de la substitution pure et simple des tâches habituelles (pour plus de détail cf. annexe K). En revanche, les chercheurs notent qu'une fois le pli engagé sur un type de tâche, le goût développé pour le "faire-faire" à la lumière d'expériences réussies peut s'étendre.
- d'autre part, les personnes âgées - pourtant au rang des premiers clients potentiels - n'acceptent pas facilement de déléguer une partie de leurs tâches quotidiennes en dehors de leur famille.

#### III.1.4. Quelle activité ?

Malgré les dernières réserves, et qui sont plutôt des précautions de nature opérationnelle, les trois approches étudiées révèlent des potentialités d'activités importantes. Mais avant d'en faire de l'emploi, l'étape suivante (d'ores et déjà suggérée par l'étude du SESP) est de trouver les financements afin de les transformer en travail de la sphère économique.

### III.2. Un impératif de financement

Si le gisement d'activité est plutôt de bon augure, il n'en va pas de même des aspects financiers. Que les activités de services de proximité soient créatrices de valeurs d'usage ou d'échange semble tomber sous le sens, il suffit de considérer l'ensemble de celles qui sont effectuées en autoproduction ou la montée de systèmes de troc comme le SEL<sup>30</sup> et les réseaux d'échanges de savoir<sup>31</sup>. Mais le point commun de ces phénomènes est qu'ils se font hors monnaie. Or, si nous retournons à la définition du travail telle que proposée au § II.1 (note 15), celui-ci se doit d'être créateur de lien social mais également source de subsistance. Par conséquent, il doit pouvoir s'échanger contre monnaie sonnante et trébuchante ...

---

<sup>29</sup> "Faire ou faire-faire ?" sous la direction de Jean-Claude KAUFMANN, directeur de recherche au CNRS, Presses universitaires de France, 1996. (cf. annexe K).

<sup>30</sup> Système d'Echange Local : réseau d'échanges de services - éducatifs, coups de main - basé sur un principe de troc sur la base du grain de SEL.

<sup>31</sup> cf. article du journal LE MONDE "Les réseaux d'échanges de savoirs" de Marie Pierre SUBTIL, paru le 29 octobre 1995.

### III.2.1. Exemples de financements de services de proximité

Pour illustrer ce propos, voici quelques chiffres collectés au cours de nos enquêtes :

tableau n° 1 : financement différentes structures

Structure/service	Budget	Entrées (C.A)	Financt. ext.
Accueil et service SOS 3 <sup>ème</sup> âge	16 MF	1,6 MF	14,4 MF
Seiches sur le Loir (entreprise polyv.)	6,3 MF	ε	6,3 MF
Fondation Nicolas Hulot <sup>32</sup>	12 MF	ε	12 MF
Gardes d'enfants	21,9 GF	12,6 GF	9,3 GF

ε : nul ou négligeable

entrées : part payée par le client ou chiffre d'affaires "solvable"

Seiches sur le Loir : dans l'hypothèse d'une réalisation !

Dans tous les cas, nous avons donc affaire à un financement extérieur important (la différence entre entrées et budget). Ces financements proviennent de différentes sources :

- budget de l'Etat (emplois familiaux pour la garde d'enfants, RMI pour Seiches, diverses subventions notamment pour SOS 3<sup>ème</sup> âge)
- caisses de mutualisation (SOS 3<sup>ème</sup> âge, allocations chômage dérivées pour Seiches)
- collectivités locales (Ville de Paris pour SOS 3<sup>ème</sup> âge)
- fonds privés (entreprises pour la Fondation Nicolas Hulot, individuels pour SOS 3<sup>ème</sup> âge)

S'il est un point qui fasse l'unanimité<sup>33</sup> pour les services de proximité, c'est bien la nécessité de ces financements extérieurs qui deviennent dès lors l'enjeu majeur, le pari, voire pour certains comme le SESP, l'hypothèse de base du développement des services de proximité. Pour notre part, nous prenons acte par la voix des faits que de nombreux cas font l'objet d'un soutien extérieur, tout du moins pour un temps ou des raisons bien définies. Nous aurons l'occasion plus loin de prendre de la distance par rapport à cela (§ III.3).

### III.2.2. Solvabiliser

#### III.2.2.1. Définition

S'il est un terme qui paraît incontournable dans le paysage des services de proximité, c'est bien celui de solvabiliser (solvabilisation). Que désigne ce splendide spécimen du "jargon techno" ? Nous vous renvoyons tout d'abord à la figure n° 2. Soit un client ayant émis le souhait de consommer un service. Soit P le prix "affiché" de ce service (cf. tableau n° 2 pour des ex. de prix). Si le prix est plus élevé que sa limite acceptable (30 FF en moyenne selon l'étude SESP citée plus haut), il ne le consommera pas. Pour

<sup>32</sup> Le cas de la Fondation Nicolas Hulot sera présenté au paragraphe IV.2 et à l'annexe G

<sup>33</sup> cf. l'ensemble des rapports cités dans cette étude

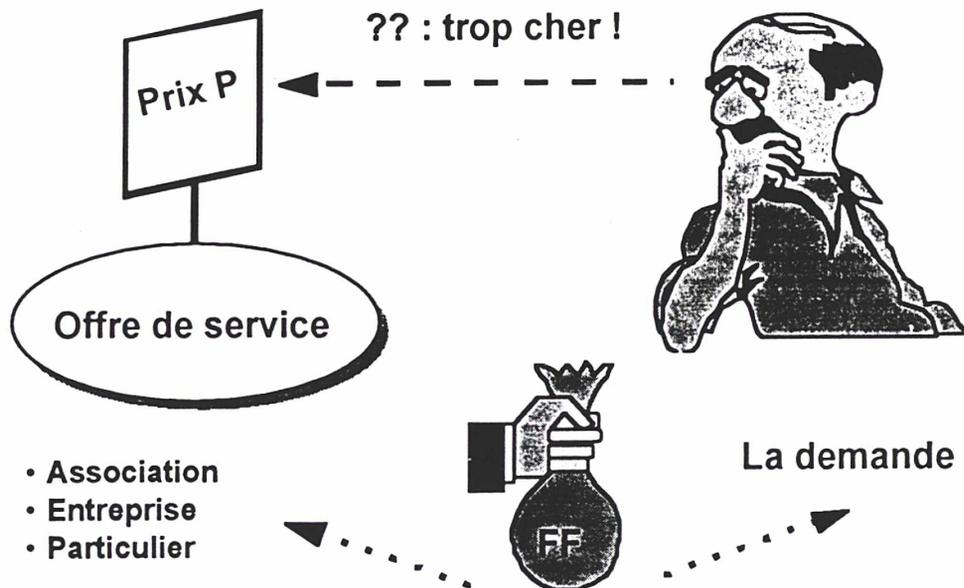
que le prix devienne acceptable, il "suffit" d'agir financièrement pour que le client achète le service :

- soit en apportant l'argent à la structure qui offre le service, ce qui doit avoir normalement pour effet de diminuer le prix affiché ; c'est la **solvabilisation par l'offre**, dont un exemple typique est la subvention de fonctionnement d'une association.

- soit en apportant au client une aide financière sous une forme à définir et dont le montant vient diminuer le prix affiché pour aboutir à un prix payé acceptable ; c'est la **solvabilisation par la demande**, comme, par exemple, la prime qualité automobile.

Selon un point de vue plus économique, la courbe de demande établie pour un bien ou un service est une courbe décroissante en fonction du prix. La solvabilisation, qui se résume à une baisse du prix supporté par le client, amène tout simplement à augmenter la demande du service considéré.

figure n° 2 : solvabiliser ...



Cependant, le choix du mode d'aide financière entre le support de l'offre et celui de la demande n'est pas neutre, ce qui va faire l'objet du point suivant.

tableau n° 2 : prix final pour le client de certains services

	SOS 3ème Age	Hercule*	Chèque service*	ConneX'cité*	Particulier**
Prix de base	18 à 56 F /h	57,70	53,70	87,70	54,90
Exon. (AGED, ...)	non		(12,10)	(-23,00)	(-12,40)
DÉfiscalisation	peu probable	-28,85	-26,85	-43,85	-27,45
Prix final (exo)	18 à 56 F/h	28,85	26,85 (20,80)	43,85 (32,30)	27,45 (21,25)

Sources : entretiens, rapport IGAS (moyenne observée sur les chèques services)

\* : prix moyen sur l'ensemble des prestations ; \*\* : au taux du SMIC

### III.2.2.2. Le choix du soutien par l'offre

Le soutien de l'offre se définit donc par l'ensemble des aides financières qui permettent de diminuer le prix "affiché" du service proposé. Il peut prendre la forme de subventions de fonctionnement, d'équipements, de conditions préférentielles sur les cotisations (cas des associations intermédiaires cf. annexe H), d'aides à l'emploi... Par essence, les subventions, n'étant pas accordées de manière uniforme, elles impliquent un choix et génèrent de fait des distorsions de concurrence, dès lors que des structures d'essence différentes sont sur le terrain. Le cas extrême est celui de l'entreprise polyvalente de Seiches, qui met à disposition d'intérêts particuliers une prestation de service. Les subventions obéissent d'ailleurs en général à d'autres logiques - délégations de service public, prestations sociales ou culturelles.

De plus, dans le contexte actuel de diminution des dépenses publiques, l'obtention des subventions et autres formes d'aides aux structures est incertaine à moyen, voire à court terme. Ceci constitue un facteur d'instabilité ; or, sur le plan économique, les agents finissent toujours par répercuter cette incertitude sur le prix.

Enfin, ce qui constitue à notre sens le point le plus grave est l'utilisation fréquente des systèmes d'aide à l'emploi. Bien entendu, les aides à l'emploi sont des aides de droit commun qui ne sont en aucun cas réservées à ce secteur. Mais comme nous l'avons déjà évoqué, les coûts des services de proximité sont fortement liés au coût de la main d'oeuvre. Les méthodes permettant dès lors de passer en dessous des coûts horaires minimaux prévus par la loi sont par conséquent bienvenues. Nous voulons toutefois opposer à cet état de fait que s'il se répand à propos des services de proximité une idée de petit salaire, petit boulot, petite statut, petite personne et qu'ils représentent la seule planche de salut pour résoudre le chômage, ils se verront bientôt attribuer une image de "secteur de bras-cassés" qui nuira de manière définitive à leur essor.

### III.2.2.3. Le soutien de la demande

Le soutien par la demande, qui apporte donc directement ou indirectement des fonds au consommateur présente l'avantage de la neutralité de l'intervention. Concrètement, ce soutien peut se faire en espèces, mais c'est rarement le cas<sup>34</sup> car, comme le précisent les notes de calculs de la Direction de la Prévision, il présente alors un risque d'*effet de thésaurisation* <sup>35</sup>. Le soutien en nature (prime qualité automobile), la réduction fiscale ou la remise de titres de paiement quasi-monétaires (ex. des chèques restaurants) sont d'autres méthodes d'application de ce soutien de la demande.

Il est garant de la neutralité de l'intervention du co-financeur (Etat, collectivité locale, comité d'entreprise) par rapport aux structures prestataires, et laisse le choix au

---

<sup>34</sup> exemple : l'ACTP (allocation compensatrice pour tierce personne) destinée aux personnes âgées handicapées

<sup>35</sup> la prestation versée en espèces peut être considérée comme un supplément de revenu et être utilisée à d'autres fin. cf. note de la direction de la Prévision dans la note 5.

consommateur. Ceci privilégie l'augmentation de la qualité des prestations, par le jeu de la concurrence entre les structures existantes.

Ce système, vers lequel s'oriente plus clairement le gouvernement à l'heure actuelle, suite au vote de la loi du 29 janvier 1996<sup>36</sup>, semble donc plus satisfaisant tout en laissant en suspens deux points, qui sont la répartition des aides et le contrôle du volume d'aides accordées. En effet, le montant fini des crédits que l'Etat peut consacrer à ces aides impose un choix portant en principe sur les destinataires de l'aide. L'utilisation de la réduction d'impôts illustre ce type de choix.

### III.2.3. Un petit calcul concret

Etant donné la finalité de notre travail, il n'y a pas lieu pour nous de recenser les systèmes actuels de soutien de la demande ou de l'offre. En revanche, nous souhaitons, par un exemple réaliste, basé sur les règlements et les normes actuelles, donner une idée de l'importance du soutien existant.

Nous nous basons sur le cas d'un couple souhaitant faire garder un ou plusieurs enfants de moins de 3 ans. Travaillant tous les deux, ils ont besoin d'un prestataire qui soit présent environ 10h par jour. Pour cela, ils peuvent bénéficier de deux systèmes :

- l'AGED (aide pour la garde des enfants à domicile) : dans ce cas de figure, pour peu que chaque membre du couple (ou la personne vivant seule) exerce une activité professionnelle lui procurant un revenu minimal de 6236,91 F par trimestre, la CAF (caisse des allocations familiales) prend en charge jusqu'à concurrence de 12389 FF par trimestre les cotisations sociales - salarié et employeur - qu'elle verse à l'URSSAF.
- l'exonération fiscale des emplois familiaux qui permet de déduire de l'IRPP 50% des coûts engagés par l'employeur jusqu'à concurrence de 90 000 FF de salaires et charges payées.

Dans l'hypothèse où le couple paye effectivement 45 000 FF d'impôts, le résultat est le suivant pour une année (en tenant compte des congés payés) pour les détails du calcul cf. tableau n°2 de l'annexe D :

• coût total	145 000 FF
• montant des aides	100 000 FF
• coût employeur	45 000 FF

soit un coût horaire pour l'employeur de : **19 FF/heure**

Bien entendu, nous avons fait des hypothèses fortes sur les revenus du couple, mais des calculs analogues pour les personnes âgées de plus de 70 ans<sup>37</sup> faisant effectuer des travaux entrant dans la nomenclature des emplois familiaux conduiraient à un résultat similaire. Toutefois, deux points apparaissent de manière immédiate : d'une part, on est bien loin des 5000 à 7000 F de la prime qualité automobile pour un montant total similaire ou plus élevé de consommation. Et d'autre part, le coût horaire résultant de ce calcul est bien inférieur au prix que sont prêts à payer les gens

<sup>36</sup> cf. annexe L

<sup>37</sup> cf. article L241-10 du code de la Sécurité Sociale. Cette exonération n'est pas totale

dans le cadre de l'étude SESP (cf annexe K) et surtout inférieur au sacro-saint prix du travail au noir qui se situe plutôt autour de 30 FF/heure. Nous constatons donc que, dans certains cas tout du moins, le soutien financier apporté au consommateur est allé très loin.

### **III.2.4. Un financement poussé**

A l'heure actuelle, de nombreux avis convergent pour instituer le besoin de financement comme condition nécessaire et suffisante du développement des services de proximité. D'une part, nous avons illustré que ce financement, tout du moins pour certaines catégories de services avait atteint des sommets jamais vus (cf. tableau n°2 et ex. du § précédent). D'autre part, nous ne sommes pas certains qu'un soutien trop important à ce secteur en démarrage ne lui nuise pas en terme d'image.

## III.3. Le cadre législatif et réglementaire

Toujours en revenant sur notre découpage en trois volets de l'emploi, une fois que l'activité est devenue travail par la création d'une valeur d'échange monétaire, encore faut-il qu'il soit exercé dans un cadre juridique clair afin de devenir un "vrai" emploi. La notion de salariat est-elle pertinente pour les prestataires, l'existence du SMIC ne remet-elle pas en cause le développement de ces services<sup>38</sup> ? De telles questions sont susceptibles d'être soulevées, mais pour l'instant, les problèmes que posent le cadre juridique sont d'un autre ordre : il convient en effet en premier lieu de décrypter une réglementation touffue et complexe.

### **III.3.1. Une réglementation compliquée**

A l'instar des modes de financement, nous souhaitons rappeler qu'il n'est pas dans le but de notre étude de brosser un tableau exhaustif de la réglementation, mais uniquement d'en analyser les conséquences sur le développement des services de proximité. Les origines de la complexité réglementaire sont diverses et nous allons en examiner certaines.

#### III.3.1.1. Un "marché" historiquement multiforme

##### **1. Diversité des structures et des logiques**

Le domaine d'intervention, que l'on souhaiterait voir éclore comme un marché, des services de proximité se trouve à l'intersection de plusieurs logiques. Dans le domaine des gardes d'enfants et de l'aide aux personnes âgées, existent déjà des actions relevant de l'aide sociale et effectuées par des collectivités territoriales ou les communes (CAS et crèches). Conduits par des agents de la fonction publique nationale ou territoriale, ces services sont régis par des règles spécifiques (y compris les conditions d'exercice et d'accès aux prestations).

---

<sup>38</sup> cf. l'article des ECHOS de P. de JACQUELOT du 27 mars 1996

A côté de cela, mode d'expression de la société civile ou d'oeuvres caritatives, les associations portent, au nom de leurs valeurs, un objet social qu'elles réalisent à travers d'autres règles associées à leur logique non lucrative. Plus récemment, les caisses de mutualisation (CNAV, CNAM) ont trouvé dans cette catégorie des acteurs susceptibles de réaliser des prestations pour leurs assujettis, prestations financées à travers des conventions (cf. § VI.3.1).

Les établissements de droit privé peuvent également opérer dans ce secteur ; ils obéissent au code du commerce et sont soumis à l'IRS<sup>39</sup>.

Enfin, de manière traditionnelle, une partie des prestations effectuées au domicile des personnes est régie par des relations directes où le client est employeur du prestataire, domaine de prédilection de l'économie "souterraine" et dénommé marché de "gré-à-gré".

Partant de là, toute action juridique visant le secteur va devoir louvoyer entre ces différentes logiques, plonger dans des textes allant du Code du travail à celui de la Sécurité Sociale en passant par le Code du commerce et bien d'autres. Ceci rend malaisé la mise en place de conditions favorables pour l'apparition d'un marché. En outre, à supposer qu'il soit "un", comment y créer les prémices de son développement qui, en bonne théorie économique, vont du respect de la concurrence à la stabilité et la lisibilité des contraintes réglementaires ?

## 2. Diversité des prestations : la segmentation des conventions collectives

Toujours pour des raisons historiques, les prestations actuellement envisagées dans le cadre des services de proximité se heurtent à des conventions collectives fortement segmentées. Fédération de la santé avec ses personnels spécialisés, convention de l'aide à domicile en milieu rural (6 mai 70), convention collective des employés de maison (NAF 95-02), convention collective de l'aide ou du maintien à domicile (11 mai 83), convention collective des travailleuses familiales (2 mars 70) chacune est prescriptive de conditions spécifiques qui ne facilitent pas vraiment la sélection des prestataires pour une intervention donnée. On imagine aussi l'inadéquation que peut présenter la convention des employés de maison (à cause de son historique) pour les actuels emplois familiaux. Or les besoins pressentis actuellement pour développer le secteur sont plutôt des besoins de "multi-compétence"<sup>40</sup> de prestataires qui relèvent plus d'une logique sectorielle que d'une logique "par produit".

### III.3.1.2. Une réglementation résultant du besoin de financement

Dans la ligne de nos points de vue sur le besoin de soutien financier des services de proximité (cf. § III.2), il nous semble que nombre des contorsions juridiques passées ou actuelles sont liées à la difficulté de mettre en place les financements pour les services de proximité. Plusieurs points l'illustrent :

---

<sup>39</sup> impôt sur le revenu des sociétés

<sup>40</sup> cf. annexe F sur Connex'cité

• Des débats existent sur les avantages en termes de coût dont disposent les structures les unes par rapport aux autres : entreprise versus association, prestataire vs. mandataire, gré-à-gré vs. toute forme de structure. S'il est certain que des signaux forts comme la réduction d'impôts pour les emplois familiaux génèrent des mouvements notables, l'écart n'est pas nécessairement aussi important que prévu (cf. tableau n° 3).

tableau n° 3 : niveau comparés des coûts horaires employeur entre différentes structures sur une base 100 (toutes cotisations comprises).

	Association	Assoc. CIE	Entreprise	Entr. CIE	Particulier
Coût du travail	100	100	100	100	100
dont Cot. Soc. employeur	27,8	27,8	27,8	27,8	27,8
Exon. 30% (serv. prox.)	-8,4				
Loi quinq. & LFR ou CIE		-27,8	-13,1	-27,8	
Exon. évent. (AGED, 70a)					(-27,8)
Taxe sur les salaires	4,5	4,5			
Prime CIE 2000 F		-22		-22	
Base TVA			90,8	50,2	
TVA 20,6%			18,7	10,2	
<b>TOTAL</b>	<b>96,1</b>	<b>54,7</b>	<b>105,6</b>	<b>60,5</b>	<b>100 (72,2)</b>
<i>Réduction d'impôt</i>	<i>oui</i>	<i>oui</i>	<i>oui (loi 1/96)</i>	<i>oui (loi 1/96)</i>	<i>oui</i>
<b>Coût final client</b>	<b>48</b>	<b>27</b>	<b>106 (53)</b>	<b>60,5 (30,3)</b>	<b>50 (36)</b>

Source : Note de la direction de la Prévision du 7 septembre 1995

Remarque : une association mandataire bénéficie du régime "particulier".

• Dans le cas du chèque emploi service, l'aspect financement (et simplification administrative) prend le pas sur d'autres pans de la réglementation puisque le chèque fait office de contrat de travail<sup>41</sup>.

• La loi du 29 janvier 96 qui sera précisée plus loin dans ce rapport (§ VI.5 et annexe K) n'échappe pas à la règle (ce n'est cependant pas son seul but) puisqu'elle permet l'entrée en action d'un autre financeur qui est le comité d'entreprise.

• Enfin, la cohabitation des systèmes de soutien par l'offre et par la demande tels que décrits dans le § III.2.2 rendent difficiles pour le client potentiel des services de proximité la lisibilité des prix. A titre d'exemples on peut citer : paiement différé lorsque des personnes bénéficient d'un tiers payeur (auprès duquel elles ont cotisé auparavant), exonération partielle (pour les associations intermédiaires ou dans les services de proximité<sup>42</sup>) ou totale (AGED et personnes âgées de plus de 70 ans) des cotisations sociales, réduction d'impôts (pour les personnes assujetties). Tout cela rend malaisé la compréhension et la mise en concurrence des différents acteurs présents.

<sup>41</sup> dans sa forme expérimentale, fixée par le décret du 10/11/94, il n'y a pas nécessité de mettre en place un contrat de travail pour une durée inférieure à 8h par semaine ou pour un CDD de moins d'un mois. Aujourd'hui que le système a été étendu, un certain flou subsiste au-delà de ces bornes.

<sup>42</sup> note de la Direction de la Prévision du 7/9/95 "Mesures relatives au développement d'un secteur concurrentiel de services aux ménages"

### III.3.1.3. Une focalisation sur le service aux personnes

En dehors de quelques exceptions que sont les taxis (service de transport) et les concierges d'immeuble, la majorité des dispositions réglementaires sont tournées vers les services à la personne (cf. tableau n°3 de l'annexe D). Une première explication est que les services à la personne sont pressentis - en raison de leur forte exigence en temps - comme source de travail et donc d'emplois importante. Une deuxième est liée à la remarque que nous avons formulée au paragraphe précédent : les services à la personne étant constitués de temps passé par le prestataire sont relativement coûteux et nécessiteraient - en vertu des discussions que nous avons eues au § III.2 - un soutien financier tout azimut, engendrant la réglementation ad-hoc.

### **III.3.2. "La mamie et l'intelligence artificielle"**

Nous confions à nouveau à l'exemple le soin d'illustrer le propos un peu théorique du § III.3.1. Dans un premier temps, nous vous livrons un dialogue fictif qui illustre la complexité du point de vue du client potentiel (la mamie). Dans un deuxième temps nous exposons un type de réaction face à ce problème.

#### III.3.2.1. La mamie

Dialogue entre Mme Martin (une mamie de 72 ans) et son voisin ("qui s'y connaît un peu dans les services de proximité")

Mme Martin : «Alors voilà, vous comprenez : à mon âge je n'arrive plus bien à tout faire chez moi ... il m'faudrait bien un peu d'aide. A qui est-ce que je peux demander ça ?

le voisin : Eh bien, ça dépend. Qu'est-ce qu'il vous faut ? Une auxiliaire de vie, une infirmière à domicile, un employé familial ?

Mme Martin : C'est quoi tout ces machins ? Moi ce que je voudrais c'est quelqu'un qui m'aide un peu : faire les courses que je ne peux plus porter, un peu de ménage et préparer mes repas. Tiens, j'y pense, à 3 maisons plus loin, il y a un bureau : "Age fleuri" ça s'appelle : je peux peut-être aller là ?

le voisin : En fait, ce qu'il vous faut, c'est un emploi familial. Alors ensuite, pour ce qui est d'"Age fleuri", ça dépend : si c'est une association ou une entreprise agréée répondant à l'article L129-1 vous pouvez bénéficier de la réduction d'impôt. Si par contre, vous employez directement quelqu'un ou vous passez par une association mandataire alors, en plus de la réduction d'impôt vous ne payez pas de charges sociales.

Mme Martin : Réduction d'impôts ? Ah ... alors c'est comme le chèque-emploi-service à la télé ? Et puis ... entre nous ... c'est quoi un mandataire ?

le voisin : Mélangez pas tout M'me Martin ! Le chèque-emploi-service de la télé, c'est pas la réduction d'impôts. Les emplois familiaux (passant par une

structure agréée ou par un particulier) donne droit à la réduction. Le chèque, c'est pour pouvoir payer deux heures de ménage aussi facilement qu'acheter 2 kg de carottes.

Mme Martin : Ah oui ? eh bien, les carottes quand je les achète y'a le prix dessus. Alors, ça va me coûter combien ?

le voisin : Mais ça dépend M'me Martin, c'est ce que je vous ai expliqué !»

### III.3.2.2. L'intelligence artificielle

Au cours de nos entretiens, nous avons rencontré une structure "Connex'cité", société filiale de la SODEXHO et d'une micro-entreprise partenaire pour développer des centres locaux de mandataires de services (cf. Annexe F). Le coût de la structure mandataire doit, pour être supportable par le client, être minime puisqu'il vient s'ajouter au coût horaire de la prestation. Le rôle du mandataire idéal est de chercher et mettre à disposition le prestataire adéquat et d'effectuer l'ensemble des démarches administratives : feuille de paie, facture client, contrat de travail, déclaration URSSAFF. Afin que tout ceci puisse être géré de manière locale (à l'échelle d'un canton, d'un arrondissement) et par une seule personne - pour minimiser les coûts - la société a développé un programme nommé Proxial basé sur l'intelligence artificielle qui permet de calculer en fonction de l'ensemble de la réglementation tenue à jour la feuille de paie (et partant de là, les différents éléments ci-dessus).

Le programme est basé sur quelques 250 "règles" qui permettent la mise à jour rapide dès les changements de législation et de pas moins de 100 000 lignes d'instructions pour la partie paie (500 000 lignes au total). 30 secondes de calcul sont nécessaires à un ordinateur de type PC 486 DX 33 pour effectuer un balayage complet : édifiant ! ...

### **III.3.3. Quel rôle pour la réglementation ?**

L'articulation entre les acteurs multiples, le droit du travail et l'émergence de la demande imposent à la réglementation des contraintes que nous développons en annexe E.

Ne pouvant revenir sur un passé chargé et multi-provenance, le contexte législatif et réglementaire actuel est donc limité dans ses mouvements. De surcroît, l'ensemble des efforts portent sur l'ouverture de nouvelles possibilités de financement ce qui, étant donné la faible marge de manoeuvre, laisse une place encore plus réduite à la satisfaction d'autres objectifs souhaitables pour le développement des services de proximité en tant que secteur économique.

### III.4. Maxi-effort maxi-prix, mais ils font le minimum

Cette partie a pour but de faire une synthèse de résultats auxquels ont menés les outils de prospection des gisements d'emplois. Quels sont les effets d'un soutien financier dont nous avons montré qu'il sait s'avérer fort généreux ? Quels sont les conséquences de cette réglementation impénétrable ? Alors qu'il y avait tout lieu de

penser que le gisement d'activité s'y prêtait, il apparaît, à la lumière des résultats concrets que le développement n'est pas aussi rapide qu'attendu.

### III.4.1. La défiscalisation et le chèque-emploi-service

Le soutien apporté aux emplois familiaux dans le cadre des lois AUBRY<sup>43</sup> a été de permettre aux employeurs de déduire de leur IRPP<sup>44</sup> la moitié des sommes versées (toutes cotisations comprises) pour l'emploi d'une (ou plusieurs) personne(s) pour certains types de travaux nomément cités. Limité au début dans son montant à 12500 F (loi de finance rectificative de 12/91, ce qui autorisait 25 000 F de dépenses) le plafond de cette défiscalisation a été récemment revu à 45 000 F de réduction (loi de finances pour 1995, soit 90 000 F de dépenses correspondant à l'emploi d'une personne à temps plein au SMIC).

Le chèque-emploi-service qui est venu se rajouter à ce dispositif a pour but de simplifier les démarches administratives de l'employeur et il a été introduit à titre expérimental en fin 94 puis définitif en fin 95 (où il a d'ailleurs été étendu dans ses possibilités d'usage à des contrats supérieurs à 8 heures par semaine).

Les résultats de ces mesures sont les regroupés dans le tableau n°4.

tableau n° 4 : effet sur l'emploi de la réduction d'impôts et du chèque emploi service

Mesure	Augmentation employeurs (en nombre)	Augmentation employés (en nombre)	Création d'emplois (en ETP <sup>45</sup> )
Emplois familiaux (de 92 à fin 94) = défiscalisation	de 515 000 à 720 000 + 205 000	de 380 000 à 450 000 + 70 000	≈ 15 000
Chèque emploi-service (à fin 1995)	de 0 à 160 000 + 160 000	de 0 à 150 000 + 160 000	≈ 15 000

sources : Etude DARES n°109 + enquête DARES de sept. 95 figurant dans le rapport 95150 de l'IGAS (Inspection générale de l'action sociale) "Premiers éléments d'évaluation du chèque emploi service"

nota : la différence en création d'ETP entre les deux mesures provient des durées moyennes hebdomadaires des emplois occupés. Au départ, le chèque-emploi-service était limité dans son emploi à 8 heures par semaines.

Dans l'état actuel des choses, la défiscalisation assortie du chèque emploi service représente à nos yeux un effort maximal de ce que peut faire l'Etat dans la direction du soutien financier et des simplifications réglementaires. (Nous ne faisons pas allusion au degré plus ou moins élevé de convivialité du système chèque emploi service, mais plutôt aux efforts de mise en place, de simplification et aux concessions qu'il a exigé

<sup>43</sup> cf. note 25

<sup>44</sup> Impôt sur le revenu des personnes physiques

<sup>45</sup> cf. note 6 ci-dessus

pour voir le jour<sup>46</sup>). Allié à d'autres systèmes comme l'AGED ou l'emploi par des personnes âgées de plus de 70 ans, elle permet, pour les personnes soumises à l'IRPP, d'atteindre des taux horaires records de l'ordre de 19 F /heures (1/2 SMIC net).

Pourtant, il n'y a pas de quoi s'émerveiller des résultats ci-dessus. D'autant plus que, selon l'enquête de la DARES (réf. id. à celle du tableau n°4), une partie seulement des effets du chèque service est de la création nette d'emploi, l'autre partie - estimée à une moitié - correspondant au passage dans un système légal de personnes travaillant au noir (15 à 20%) ou à une substitution entre le système traditionnel des employés de maison vers le système du chèque emploi service (30 à 35%).

### III.4.2. Qu'est-ce qui manque ?

En résumé sur les outils actuels de prospection des gisements d'emplois, nous constatons avec une certaine sérénité que les "activités" potentielles constituent un espoir intéressant pour les services de proximité, ce qui a été confirmé par plusieurs approches. Ces activités sont susceptibles de devenir "travail" dans la mesure où elles créent de la valeur mais, pour susciter l'échange monétaire, un soutien financier conséquent semble requis ou, tout du moins, est réclamé par de nombreux acteurs. Enfin, dans un contexte réglementaire complexe, les évolutions sont délicates et moins orientées vers le développement du secteur des services que vers l'obsession du soutien financier. Toute réflexion sur le genre d'"emploi" qui pourrait en résulter étant atténuée par ce débat sur les prix et les coûts.

L'illustration sur le cas des emplois familiaux ne vient là que corroborer cette impression de vaste déperdition d'énergie pour un résultat quelque peu mitigé et nous invite à nous interroger sur ce qui peut bien manquer pour que les services de proximité puissent décoller comme un secteur à part entière.

## IV. Donner du "sens"

### IV.1. Des résultats peu satisfaisants

Les paragraphes précédents nous montrent :

- d'une part qu'il existe un grand nombre d'activités de proximité qui ne sont pas réalisées aujourd'hui et qui pourtant correspondent à une attente de la part de particuliers, de collectivités locales ou d'entreprises. Ces activités sont très diverses et recouvrent des domaines aussi variés que les services à la personne, la mise en valeur de l'environnement ou le développement d'activités culturelles,
- d'autre part que le financement de telles activités, en particulier celui des services à la personne est actuellement l'axe privilégié des politiques publiques. Il existe ainsi de nombreux domaines pour lesquels des financements existent, sont ou seraient mobilisables.

---

<sup>46</sup> art. 5.I de la loi du 20 décembre 1993 sur les services et le développement des emplois de service

Pourtant, le secteur des services de proximité ne croît que très lentement et de façon très irrégulière suivant les services et les situations géographiques. Pourquoi, malgré les efforts déployés, n'est-il pas possible de faire décoller un nouveau marché, de développer un nouveau secteur ?

Trop peu nombreuses au sein de ce maigre bilan, il existe pourtant des expériences ou des structures qui fonctionnent avec succès. C'est le cas par exemple de la fondation Nicolas Hulot.

#### IV.2. La fondation Nicolas Hulot

La fondation Nicolas Hulot (voir annexe G) a pour objet le développement de l'éducation à l'environnement. Cette vocation se conjugue sous différentes formes, dont la principale est l'aide à la création de Clubs, aujourd'hui au nombre de quatre-vingts, essentiellement en milieu scolaire. Chaque projet, s'il repose sur une idée adéquate, maîtrisable dans le temps et par le groupe concerné recevra une aide financière, logistique et d'information lui permettant de se réaliser. Les projets sont nombreux et les volontaires le sont autant. Quelques exemples d'actions réalisées par ces Clubs : le projet " communiquer en recyclé " du Club Louis Armand a pour objectif de développer l'utilisation du papier recyclé à l'école ; il y ajoute des actions de communication en France et à l'étranger en tant que personnes soucieuses de l'environnement et acquises au recyclage des déchets. Le Club Presse de son côté permet à des enfants d'expliquer l'environnement à d'autres enfants en rédigeant un article par semaine dans deux journaux régionaux. La fondation a obtenu pour l'ensemble de ses actions un financement de plus de 12 millions de francs par an sur trois ans. Ce financement est assuré à quatre-vingt-dix pour cent par les contributions de ses partenaires mécènes que sont Electricité de France, Rhône Poulenc, La Ville de Paris et L'Oréal.

Pourquoi ce " succès " ? La fondation met en valeur un thème porteur pour lequel chacun est prêt à donner de son temps. De surcroît, l'appartenance à la fondation ou à ses Clubs revêt plus qu'un caractère occupationnel, elle valorise la personne qui s'en occupe. Nous dirons qu'elle donne du sens à son activité.

#### IV.3. Donner du sens

L'exemple de la fondation Nicolas Hulot ou la parution récente de nombreux ouvrages, dont en particulier celui de Jean-Baptiste de Foucault et Denis Piveteau : " une société en quête de sens "<sup>47</sup>, montrent à quel point la disparition de certains repères et la recherche de sens jouent un rôle majeur dans les problèmes de l'emploi que nous vivons aujourd'hui. Mais très vite les débats s'animent et les partisans du tout-économique opposent à cette quête de sens les réalités concrètes de la vie quotidienne. Cette opposition peut se résumer, de façon certes caricaturale, sous la

---

<sup>47</sup> Jean-Baptiste de Foucault et Denis Piveteau : « Une société en quête de sens » - Edition Odile Jacob, Octobre 1995

forme : " le sens, c'est bien, mais soyons sérieux, rien ne vaut un vrai travail, avec un vrai salaire, qui permet de s'offrir un bon bifteck en rentrant le soir à la maison ".

Afin de se sortir de cette alternative sans doute excessive, il convient d'analyser ce que représente cette notion de sens pour les différents acteurs de la vie sociale et économique. Pour cela, nous allons nous placer successivement côté prestataires, i.e. personnes capables d'occuper un emploi puis côté clients, i.e. personnes susceptibles de consommer un service.

## V. Côté prestataires

### V.1. Exemple des services à la personne

Les services de proximité regroupent un ensemble très varié de métiers. Ce sont des métiers difficiles. Il nous a suffi de suivre pendant une journée l'un des membres de l'association SOS 3<sup>ème</sup> Age pour en être plus que convaincus. Bien sûr, certains d'entre eux nécessitent une qualification technique, dans le domaine des soins infirmiers ou d'autres interventions spécifiques, mais plus que toute chose, ils requièrent des qualités humaines, relationnelles très fortes. Aujourd'hui, ces qualités ne sont absolument pas valorisées.

Qu'est-ce qui permet à une personne souhaitant s'orienter vers ce secteur ou y exerçant une activité de se sentir valorisée et reconnue ?

Il existe un mythe sur lequel tout un chacun peut essayer de s'appuyer, celui de la solidarité. " Rendre service à autrui " est en effet toujours source de fierté. Mais ce mythe du service résiste très mal à cet "anti-mythe" puissant qu'est celui de la servilité. Philippe d'Iribarne, dans son dernier ouvrage<sup>48</sup>, nous explique combien il est difficile d' " être au service de ... ".

De surcroît, un mythe, pour bien vivre, a besoin de héros. Nous avons Marie-José Perrec pour le sport, les Golden Boys pour la finance, Ruggero Raimondi ou Elvis Presley pour la musique. Nous n'avons pas encore trouvé le James Dean des services. Le théâtre classique du XVIII<sup>ème</sup> au XIX<sup>ème</sup> siècle nous présente encore des bonnes, des femmes de chambre, heureuses et espiègles, à la fois confidentes et véritables maîtresses de maison. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Qui, dans ces conditions, exerce ce genre de métiers : ceux qui ne peuvent en exercer un autre.

### V.2. Valoriser un métier : une nécessité

Cette absence de reconnaissance est actuellement renforcée par les politiques de l'emploi. En effet, le secteur des services de proximité est actuellement l'objet de toutes les attentions, non pas pour les actions réalisées, pour les services rendus aux bénéficiaires mais uniquement comme secteur d'insertion de personnes en difficulté.

---

<sup>48</sup> Philippe d'Iribarne : « Vous serez tous des maîtres, la grande illusion des temps modernes » - Le Seuil, collection « La couleur des idées », 1995

Il en résulte un amalgame rapide entre développement d'un secteur d'activité et politique d'insertion d'un public en difficulté.

Cette confusion et l'absence de valorisation des métiers qui en résulte sont préjudiciables aux prestataires de services, et plus généralement au secteur lui-même.

### V.2.1. Comment faire ?

La valorisation des métiers de service repose sur le développement d'une image positive tant pour les acteurs que pour les clients potentiels de ce service. Les premiers doivent exercer ce métier avec l'assurance d'être reconnus, les seconds souhaitent accorder au prestataire choisi toute la confiance nécessaire.

L'un des facteurs essentiels à cette valorisation est la professionnalisation des métiers concernés. Cette professionnalisation est abordée dans l'ensemble des rapports récemment publiés sur les services de proximité, et en particulier les services à la personne. Si tout le monde s'accorde à en reconnaître la nécessité, personne ne définit ni son contenu, ni la façon la plus appropriée de le mettre en place. C'est en effet une question délicate. Ces métiers de service nécessitent deux types de compétences :

- d'une part des compétences techniques (soin à domicile, électricité, plomberie, ...). Ces compétences sont assez facilement identifiables par l'intermédiaire d'un diplôme. Par contre, le développement des métiers de proximité impose que le prestataire de service ait acquis une certaine polyvalence, sans que le niveau de qualification soit nécessairement élevé dans ces différents domaines. Cette polyvalence est plus difficile à gérer.
- d'autre part des compétences relationnelles, c'est à dire liées à la façon dont le service est rendu. Ces qualités ne sont certifiées par aucun diplôme existant et la mise en place du label " je travaille avec le sourire " semble difficile. Prenons l'exemple des magasins de luxe. Les personnes qui y travaillent ne s'appellent pas vendeuses mais hôtesse d'accueil. En plus de la vente, elles doivent véritablement développer un service d'accueil et de représentation. Elles suivent pour cela de longues et coûteuses formations, qui s'avèrent être d'une efficacité toute relative.

Comment cette exigence de professionnalisation est-elle actuellement développée sur le terrain ? Nous avons observé deux types de démarche :

- Chez SOS 3<sup>ème</sup> Age, toute personne souhaitant faire partie de l'association, quel que soit le statut recherché (salarié, bénévole, objecteur de conscience, ...), devra travailler pendant quelques jours en doublon avec un ou deux permanents de l'association. A l'issue de cette période d'essai, les permanents de l'association se réunissent et acceptent ou n'acceptent pas le candidat.
- Chez Hercule, association intermédiaire travaillant dans le domaine des services à la personne (voir annexe H), la confiance est assurée par une enquête téléphonique systématique réalisée au cours des quatre premières missions d'un nouveau prestataire.

Dans les deux exemples sus-cités comme dans la quasi-totalité des cas, l'assurance de la qualité du service est assurée par la structure elle-même. Chaque structure choisit la méthode de sélection ou de contrôle appropriée afin de bénéficier, dans son ensemble, d'un label qualité.

A contrario, le développement des services de gré-à-gré (par exemple en utilisant un chèque emploi-service) est caractérisé par l'absence de toute structure intermédiaire entre le prestataire de service et le client. Cette absence d'intermédiation est peu favorable à la professionnalisation des métiers exercés. En effet, d'une part elle rend très difficile le suivi de toute formation professionnelle par le prestataire, d'autre part, elle n'aide pas à l'établissement d'une relation de confiance *a priori* entre le prestataire de service et le client qui ne dispose que de son propre jugement ou du bouche à oreille pour faire confiance à la personne qu'il emploie.

### V.2.2. Des conséquences positives

En cette période de chômage massif, la valorisation de l'activité du prestataire de services peut être perçue comme un luxe, avoir un emploi étant une chance suffisamment grande. Cette remarque est sans doute simpliste car la valorisation de telles activités permet de transformer des " petits boulots " en travail reconnu, c'est à dire de créer de véritables emplois.

Si elle est importante pour les acteurs du secteur, cette valorisation des métiers est sans doute vitale pour le secteur lui-même. La confusion entre le développement d'un nouveau secteur d'activité et l'insertion d'un public en difficulté a fait apparaître le secteur des services de proximité comme un secteur de " bras cassés ", un secteur dont la seule finalité serait d'occuper les chômeurs. Nous nous retrouvons alors face à des expériences telles que celle de Seiches sur le Loir ayant pour objet principal la course à l'emploi. Malheureusement, vouloir développer de nouveaux métiers, et en particulier les services de proximité en les associant au brûlant sujet du chômage et de l'exclusion est sans doute le plus sûr moyen de les détruire avant même qu'ils ne se développent.

Prenons l'exemple de SOS 3<sup>ème</sup> Age. Il y a vingt ans, Benoît Masurel crée une association qui a pour objet l'insertion des personnes en difficulté. Pour cela, il choisit un secteur d'activité, celui de l'aide aux personnes âgées dépendantes. Très rapidement, il s'aperçoit que l'activité de service à la personne et l'insertion sont très difficilement compatibles. Il doit choisir entre l'un et l'autre et opte pour le développement des services.

Pourquoi une telle incompatibilité ? Le secteur des services de proximité, et plus particulièrement celui des services à la personne, repose sur l'existence d'une relation de confiance entre celui qui fournit et celui qui reçoit le service. Cette relation implique d'une part que les prestataires aient choisi ce métier et s'y sentent bien, d'autre part que les bénéficiaires du service n'aient pas le sentiment d'avoir à faire à un " bon à rien ".

V.3. Le bénévolat

Actuellement, les services de proximité se développent de façon préférentielle au sein du secteur associatif. Nous discuterons dans le paragraphe VI.3 de la pertinence d'un tel développement sélectif. Quoi qu'il en soit, cette prédominance du secteur associatif pose la question des prestataires bénévoles.

Le statut du bénévole est très particulier et correspond à une valorisation extrême de l'activité. Les bénévoles considèrent l'activité suffisamment créatrice de sens pour l'exercer sans " compensation " de salaire. Cette image très positive de l'activité de service devrait, si nous développons l'argument du paragraphe précédent, être bénéfique pour le secteur. Ceci est sans doute vrai si l'on considère un point de vue interne à l'association. Par contre, pour un observateur extérieur, la présence de bénévoles n'est pas toujours un aspect positif pour le développement du secteur. En effet, l'opposition bénévoles-professionnels pose le problème de la compétence des bénévoles. Un bénévole est-il aussi capable qu'un salarié ? Cette inquiétude ne correspond pas à la réalité. Dans les associations que nous avons observées, le recrutement des bénévoles est identique à celui des salariés. Il est donc capable d'exercer son activité avec les mêmes chances de succès que le salarié. Dans bon nombre de cas, un bénévole ne convenant pas pour le poste souhaité peut néanmoins faire partie de l'association. Il se verra proposer un poste adéquat pour lequel il n'aura pas ou peu de contact avec les clients. De surcroît, le CNV (Centre National du Volontariat) propose un programme varié de formations auxquelles peut prétendre l'ensemble des bénévoles présents au sein des associations.

Discuter de la place à accorder au bénévolat est l'occasion de s'intéresser au rapport entre bénévolat et salariat. L'émission de télévision " La marche du siècle " du 22 mai 1996 indiquait qu'il existe actuellement 9 millions de bénévoles en France, ce qui représente environ 800 000 ETP<sup>49</sup>. Devant l'importance de ces chiffres, que pouvons-nous penser de la formule souvent utilisée : " 1 emploi bénévole = 1 emploi salarié en moins ". Cette affirmation nous semble totalement erronée et ce pour les raisons suivantes :

- d'une part, dans de nombreuses structures, l'activité du bénévole a pour unique objet de créer de l'emploi. C'est le cas par exemple des associations ou des entreprises d'insertion. Le travail du bénévole consiste à accompagner la personne en difficulté afin qu'elle puisse retrouver les habitudes et la solidité nécessaires à l'exercice d'un travail régulier. La très faible productivité de certaines personnes en grande difficulté et le temps nécessaire à cette " réadaptation " rend totalement impossible car non-rentable une insertion immédiate dans le circuit économique classique. " La Table de Cana " (voir annexe I) est une belle illustration de ce type de structure. Cette entreprise d'insertion développe un service traiteur - organisation de réception de haut standing - sur l'ensemble de Paris. Trente postes d'insertion permettent à environ 200 personnes par an de se former et, pour la majorité d'entre elles, de retrouver un travail.

---

<sup>49</sup> cf. note 6

- d'autre part, dans le cas, certes limité, des catégories socioprofessionnelles favorisées, une activité bénévole peut correspondre à la recherche d'une activité valorisante plus qu'à la recherche d'une rémunération. C'est essentiellement le cas des femmes qui ne trouvent plus aujourd'hui une reconnaissance suffisante dans leur statut de femmes au foyer. L'absence d'activité bénévole les conduirait sans doute à exercer une activité salariée, au moins à temps partiel.

Dans l'ensemble des associations que nous avons observées, la cohabitation entre bénévoles et salariés ne semble pas poser de problème. Au sein de SOS 3<sup>ème</sup> Age par exemple, les postes à responsabilité sont assurés par des salariés auxquels il semble plus facile d'exiger des horaires et une présence régulière. Cependant, lors de la réunion du matin, les visites à accomplir durant la journée sont réparties entre les différentes personnes quel que soit le statut de chacun (salarié, bénévole retraité ou non, objecteur, service civil, volontaire étranger).

#### V.4. Conclusion

Raisonné en termes de création d'emploi nous amène à assimiler prestataires de services avec public à insérer. Cette assimilation rapide et erronée est très présente aujourd'hui dans l'esprit de certains chefs d'entreprises ou clients potentiels qui à une question de notre part concernant les services de proximité répondaient automatiquement en terme d'expérience d'insertion ou de lutte contre l'exclusion. Cette confusion donne au secteur des services de proximité une image très dévalorisante : celle d'un secteur de "bras cassés". Dans la grande majorité des cas, cette image ne correspond en rien à la réalité. Afin d'éviter cette situation et pour donner une chance à ce secteur de ce développer, il est donc nécessaire de valoriser d'une part les prestataires de services eux-mêmes, d'autre part ces métiers de services qui de surcroît sont souvent difficiles ou délicats.

Nous venons d'examiner les conditions nécessaires au développement des services de proximité sous l'angle prestataires de services. Mais ce développement dépend tout autant de la capacité des clients potentiels à solliciter cette offre de service. Qu'en est-il aujourd'hui ?

### VI. Côté clients

Que veut dire "donner du sens" pour un consommateur ? Ne soyons pas trop optimistes : personne ne consommera durablement du service pour l'unique motif qu'il favorise la création d'emploi, sauf peut-être dans le cas particulier des collectivités locales<sup>50</sup>. Si l'existence d'un label "créateur d'emploi" peut influencer favorablement le choix de tel ou tel service, ce dernier doit avant tout correspondre à une attente, une envie, un intérêt personnel.

#### VI.1. Exemple de la restauration

---

<sup>50</sup> cf. l'émergence du label "mieux-disant social" dans les appels d'offre des collectivités locales

Le secteur d'activité de la restauration regroupe toutes sortes de services, disponibles pour des prix extrêmement variables. Il existe :

- d'une part un ensemble de services subventionnés par l'offre ou par la demande, qu'il s'agisse de la cantine, du restaurant d'entreprise ou du chèque-restaurant,
- d'autre part toute une gamme de services non subventionnés, depuis le kiosque à sandwiches, le livreur de pizzas, le restaurant du quartier ou encore les grands restaurants type "Robuchon".

Nous sommes parfois prêts à payer très cher par rapport au service rendu. C'est le cas par exemple lorsque nous nous rendons dans un restaurant de luxe ou que nous ouvrons une bouteille de champagne. Pourquoi ? Parce que nous achetons plus que le contenu de son assiette ou de son verre, nous achetons du sens, de l'image. Ce n'est pas sans fierté que nous déclarons le lendemain matin au bureau : " je suis allée dîner chez Robuchon ". D'ailleurs, si vous avez la chance de pouvoir vous offrir un tel dîner, ne manquez pas de détailler discrètement la clientèle présente. Elle peut grossièrement se diviser en trois grandes catégories : la première et sans doute la plus importante en nombre est constituée d'hommes d'affaires, la seconde rassemble des messieurs d'un certain âge, dînant en tête à tête avec une jeune femme fort élégante, la troisième enfin, la moins nombreuse, réunit des couples venant fêter une occasion très particulière comme un anniversaire de mariage. Tous sont à la recherche de sens, d'image, quelle qu'elle soit. Pour ne pas les décevoir, le serveur exercé de ce grand restaurant ne tiendra pas le même discours suivant l'appartenance de son client à l'une ou l'autre de ces catégories.

## VI.2. Les services de proximité

Reprenons, à la lumière de l'exemple de la restauration, les services de proximité en général. Nous retrouvons cette grande variété de prestations et de prix, ce qui permet de " classer " les services de proximité en deux grandes catégories, une première catégorie que nous appellerons les services " cantines ou chèque-restaurant ", une seconde, plus variée que nous appellerons " du petit resto à Robuchon ".

Les deux paragraphes qui suivent vont successivement détailler les caractéristiques de chacune de ces grandes catégories de services. Une mise en garde s'impose néanmoins : une classification simplifiée en deux grandes catégories ne reflète pas la grande diversité des services de proximité qui forment un continuum depuis des services typiquement " cantines ou chèque-restaurant " jusqu'à des services d'une nature totalement différente. Les analyses ou recommandations que nous faisons pour l'une ou l'autre de ces catégories de services sont donc à adapter pour des services moins typés. L'une des grandes difficultés consiste à assurer une cohérence entre les différentes actions menées lorsqu'en fin de compte, de telles actions peuvent s'adresser à un même service (cf. § III.3).

### VI.3. Les services "cantines ou chèque-restaurant"

Ces services correspondent à un choix de politiques publiques, une obligation de la communauté envers elle-même ou envers une partie de ses membres. Il peut s'agir de l'aide aux personnes âgées dépendantes, de la garde d'enfants ou encore du soutien scolaire ...

Par définition accessibles à tous, ces services sont et devront rester tout ou partie subventionnés. L'organisation de cette solvabilisation devra être placée sous l'autorité du Ministère des Affaires Sociales, de celui de l'Education Nationale ou d'un futur Ministère des Modes de Vie ou du Bonheur Social. Quelle que soit la solution choisie, cette tutelle ne devra pas dépendre du Ministère de Travail car, répétons-le, le développement de ces services n'a pas pour objet premier de favoriser la création d'emploi mais celui de mettre à la disposition de tous un certain nombre de prestations jugées indispensables pour la communauté, pour la société dans son ensemble.

#### **VI.3.1. Qui peut réaliser ces services ?**

Trois modes d'organisation principaux peuvent exister (cf. § III.3.1.1)

- tout d'abord, ces prestations peuvent être à la charge de certains services de l'Etat ou des collectivités locales.
- Ces services peuvent également faire l'objet d'une délégation de service public. C'est actuellement le cas de certaines associations qui ont signé des conventions avec l'Etat, les collectivités locales ou des caisses de mutualisation. Ces conventions leur assurent un budget de fonctionnement déterminé a priori pour une ou plusieurs années. C'est par exemple le cas de SOS 3<sup>ème</sup> Age dont le financement était assuré, en 1994, pour 16% par les Caisses de Retraites et pour 11% pour la Caisse Nationale de Vieillesse et la DDASS. SOS 3<sup>ème</sup> Age est également signataire d'une convention avec la Ville de Paris par laquelle elle s'engage, moyennant une rémunération fixe, à assurer des permanences téléphoniques 24 heures sur 24 pour l'urgence sociale.
- Enfin, un système de solvabilisation par la demande peut permettre au bénéficiaire du service de choisir librement un prestataire tout en bénéficiant d'un financement total ou partiel. C'est la solution qui semble aujourd'hui envisagée dans le cas de l' "allocation autonomie" promise par le gouvernement. C'est également la solution qui a été choisie en Belgique avec la mise en place d'un chèque service rémunérant des prestations et pouvant donner lieu à une réduction d'impôt. Les bénéficiaires de ces chèques peuvent être des particuliers (aide à domicile, aide aux enfants et aux malades, jardin, tâches administratives, ...), les autorités locales (travaux saisonniers, circulation aux abords des écoles, nettoyage de quartiers délabrés, ...), des associations sans but lucratif (aide administrative, formation, activités sportives ou de loisirs, ...), ou encore des établissements d'enseignement (garde ou surveillance, activités extra-scolaires, accompagnement des élèves jusqu'à l'arrêt du bus, ...).

L'objet de notre mémoire n'est pas de nous prononcer en faveur de l'une ou l'autre de ces possibilités. Néanmoins, il est intéressant de noter ce qui se met en place aujourd'hui sur le terrain : les services à la personne se développent essentiellement dans des associations. Ces structures réunissent en effet plusieurs atouts à même de leur assurer un développement pérenne. D'une part elles bénéficient du bénévolat ce qui réduit considérablement leurs coûts : par exemple, Accueil et Services fonctionne avec 85 salariés et 350 bénévoles ; les services à la personne étant très coûteux en temps, cet atout est considérable ; d'autre part, et justement parce qu'elles disposent de plus de temps, elles peuvent mettre en place les rites nécessaires à la valorisation de ces activités, souvent difficiles. Elles ont le temps d'instaurer la confiance nécessaire entre prestataires et bénéficiaires des services.

### VI.3.2. Un gisement massif d'emplois ?

Ces services "cantines" font aujourd'hui l'objet de toutes les attentions. Plusieurs études ont été réalisées<sup>51</sup>. Les résultats quantitatifs ou qualitatifs obtenus dans ces études varient de façon significative suivant les méthodes d'évaluation ou les niveaux de soutien financier. Les activités d'aide aux personnes âgées dépendantes et la garde des jeunes enfants ont donné lieu à des résultats chiffrés relativement précis. Quelles que soient les études et les hypothèses envisagées, les évaluations les plus optimistes indiquent que le gisement d'emplois potentiel lié à ces services est de l'ordre de 200 000 ETP. Les deux secteurs considérés représentent sans aucun doute une partie importante des services "cantines". Néanmoins, ce chiffre de 200 000 ETP augmentera d'autant plus que le nombre de services pris en compte augmentera.

Que penser de ce chiffre de 200 000 ETP ? Comparer au chiffre de 3 millions de chômeurs et aux efforts à déployer afin de transformer ces emplois potentiels en emplois réels, ce chiffre peut nous sembler bien faible. Toutefois, lorsqu'on imagine le drame que représente la suppression de 500 ou de 1000 emplois industriels sur une ville ou une région, ce chiffre de 200 000 représente une véritable opportunité, d'autant que les services alors réalisés seront porteurs d'un mieux-être pour l'ensemble de leurs bénéficiaires.

## VI.4. Les services "du petit resto à Robuchon"

### VI.4.1. Avoir besoin ou avoir envie

A l'image de la restauration, ces services doivent faire plus que répondre à un besoin. Ils doivent véritablement correspondre à une attente, à une envie de la part du consommateur. Créer cette envie revient à rendre possible l'émergence d'un nouveau secteur économique. En nous reportant aux travaux de Jean-Louis Laville<sup>52</sup>, nous pourrions appeler ce nouveau secteur : le secteur "tertiaire relationnel".

<sup>51</sup> • Rapport du Conseil économique et Social « Le développement des services de proximité » - Rapporteur : Monsieur Jean-Paul Bailly. Décembre 1995.  
• « Le marché providence » - Bernard Enjolras - Desclée de Brouwer - 1995  
• Etude du SESP  
• BIPE/INSEE - Emplois de proximité - 1992

<sup>52</sup> Jean-Louis Laville - « L'économie solidaire » - Desclée de Brouwer

Des situations comparables ont existé dans l'histoire économique récente et en particulier au cours de la révolution industrielle du début du siècle. La perte de puissance du secteur primaire posait de véritables problèmes sociaux alors que le secteur secondaire n'était pas encore suffisamment développé pour offrir une solution à toutes les personnes qui le souhaitaient. La montée en puissance du secteur industriel était urgente et elle fut rendue possible par une croissance importante de la demande en produits manufacturés. Personne n'avait besoin d'une voiture ou de la télévision, tout le monde en a eu envie. Nous assistons aujourd'hui à une décroissance du secteur industriel en terme d'emplois. Malgré le développement d'un secteur tertiaire, les solutions alternatives sont insuffisamment nombreuses pour répondre à la demande massive d'emplois. Une solution, même partielle, repose sans doute sur l'émergence de ce nouveau secteur d'activité, riche en emplois, évoqué plus haut et appelé quatrième secteur ou secteur " tertiaire relationnel " plus ou moins étendu.

#### VI.4.2. Une politique marketing forte

Le développement d'un nouveau secteur économique, quel qu'il soit, ne sera possible que s'il répond à une demande importante et durable de la part des consommateurs. Créer cette demande, susciter cette attente nécessite que soit mise en place une politique marketing forte. Dans le domaine des services de proximité, une telle politique marketing s'articule en trois points :

- identifier les attentes potentielles. Les créations récentes de Spizza 30' (livraison de pizzas à domicile, voir annexe ...), aujourd'hui affilié à Pizza Hut et de Midas et consorts (entretien automobile) nous montrent qu'il existe des activités de services qui rencontrent un véritable succès et qui jusqu' il y a peu de temps n'existaient pas en France.

Ces deux exemples particuliers bénéficient de surcroît d'une sorte de rationalité " économique " qui favorise leur développement. Cette rationalité apparente se traduit par le fait que ces services sont " bornés ". Schématisons :

Pour Pizza Hut :

Cuisiner son repas < se faire livrer une pizza < aller manger au restaurant.

D'une part il est plus simple de commander une pizza que de cuisiner son dîner, d'autre part, cette solution reste moins chère que le dîner au restaurant, même à la pizzeria du quartier.

Pour Midas

Bricoler sa voiture < aller chez Midas < prendre rendez-vous chez un garagiste.

D'une part, il nous semble bien trop compliqué de changer nous-mêmes notre pot d'échappement, d'autre part, éviter de déposer notre voiture chez un garagiste, dans trois semaines, pendant deux jours et pour payer une facture probablement exorbitante, est un véritable soulagement.

Le fait que ces services soient " bornés " aide le consommateur à se forger une idée de ce qu'il considère être le juste prix. Néanmoins, cette " rationalité économique " qui aide au développement des services n'en est pas véritablement une car elle mélange des critères de prix, de rapidité et de confort. Elle peut se généraliser sous la forme :

Autoproduction < nouveau service < service existant, haut de gamme.

Suivant les arguments mis en avant, une telle rationalité peut sans doute être développée pour un nombre très important de services (lavage de voiture, lavage ou pressing, livraison à domicile, bricolage, ...).

- développer une offre adaptée, c'est à dire mettre en place les moyens de répondre à l'attente pressentie. L'entreprise Connex'Cité (voir annexe F) a mis en place une offre particulièrement bien adaptée aux services à domicile : l'élaboration d'un programme complexe permet de maîtriser rapidement l'ensemble de la législation en matière d'emplois familiaux et d'exonérations de toutes sortes, l'utilisation de serveurs vocaux permet de joindre tous les prestataires potentiels dans un délai très rapide, quelle que soit la nature de la demande, enfin, la présence d'une seule et unique personne par point de relais géographique permet de minimiser considérablement le coût de l'intermédiation.

- vendre son produit, faire connaître l'offre, c'est à dire mettre en place une démarche publicitaire d'une ampleur adaptée. La publicité est le dernier maillon de la chaîne marketing. Le marketing et la publicité sont trop souvent confondus. L'étape publicité est certes indispensable mais elle ne peut être suivie d'effets sensibles qu'une fois les étapes précédentes réalisées.

Dans le cadre des services de proximité, un bon message publicitaire est celui qui permettra de vendre deux heures de ménage comme deux paquets de chewing-gum Hollywood ou comme un voyage à l'air pur : c'est de la fraîcheur, du temps, de la liberté. C'est également Pizza Hut qui sort une campagne publicitaire pour le lancement de sa dernière Pizza Cheezy Crust, la " pizza du troisième type ". Réunir Cindy Crawford et Linda Evangelista sur la même affiche, du jamais vu, a conduit à l'explosion totale du standard téléphonique le soir même et à l'incapacité d'honorer toutes les commandes. Nous ne le savions sans doute pas mais la Cheezy Crust, nous en rêvions tous !

#### VI.4.3. Qui peut développer une telle politique ?

Contrairement aux services " cantines " précédemment étudiés, nous pensons que ces services " du petit resto à Robuchon " se développeront mal au sein des structures associatives. En effet, une politique commerciale s'accorde mal avec la culture du secteur associatif, beaucoup moins agressive. De plus, les associations, dans leur immense majorité, ne disposent pas des fonds nécessaires à la réalisation de ces investissements incorporels.

Sans qu'il s'agisse d'associations, des structures de petite taille peuvent sûrement contribuer à l'essor de ces services. Ce peut être sous l'impulsion d'un chef de file, c'est le cas de la livraison de pizza à domicile (voir annexe J). Le fondateur de Spizza 30' rentre des Etats-Unis avec l'intime conviction qu'un tel service est économiquement

viable en France. Il obtient la confiance d'un investisseur et fonde Spizza 30'. Aujourd'hui rattachée au Groupe Pepsi Cola par l'intermédiaire de Pizza Hut, cette entreprise est actuellement le leader national de la livraison de repas à domicile. Dans son sillage ont été créées de nombreuses entreprises du même type, Pizza Rabbit et d'autres encore. A quand Couscous 30' ?

Lorsque le service est assuré par l'intermédiaire d'un nombre important de petites structures, aucune d'entre elles, prise séparément, ne peut s'offrir la politique marketing et publicitaire nécessaire au développement de l'ensemble. Cette démarche peut être menée de façon collective. Ainsi, les professionnels du lait, regroupant des coopératives de toutes tailles, ont développé ensemble l'image des produits laitiers. Cette campagne publicitaire dont nous avons tous entendu parler a profité à l'ensemble de la profession.

Enfin, une telle démarche marketing peut être le fait d'un grand opérateur national :

- D'une part sa connaissance très fine du terrain, sous-tendue par l'existence d'un réseau local important serait un atout considérable pour le développement des services justement dits de "proximité". Cette connaissance du terrain peut être double et concerner soit les futurs consommateurs de services, soit les prestataires potentiels. Un opérateur national déjà présent sur le marché de l'eau et du chauffage urbain dispose de bases de données ou de fichiers clients déjà opérationnels qui lui permettront de définir une segmentation marketing optimale dans des délais très courts. A l'opposé, une entreprise de restauration telle que la Sodhexo emploie un personnel important en nombre mais le plus souvent à temps très partiel (les heures de repas). Elle dispose donc d'un nombre important de prestataires de services disposés à augmenter leur nombre d'heures travaillées.

- D'autre part, un tel groupe serait suffisamment solide pour s'offrir les investissements incorporels nécessaires au lancement de ces activités. Le cas échéant, il serait également à même de supporter des débuts d'activité difficiles, ce fut le cas par exemple pour Spizza 30' dont les résultats, sans être catastrophiques, furent néanmoins négatifs de 1989, année de sa création, jusqu'en 1993.

#### VI.4.4. Où en sommes-nous aujourd'hui ?

Mise à part certaines initiatives individuelles qu'il est difficile de dénombrer de façon exhaustive, peu d'actions de grande ampleur ont été entreprises.

Certains grands groupes commencent à s'intéresser à la question. Certains acteurs travaillent très concrètement à l'évaluation d'un nouveau secteur économique. Mais ce n'est pas toujours le cas. En effet, la démarche de certains d'entre eux s'est concrétisée par la création d'une fondation dédiée à l'insertion de personnes en difficulté. Certes, cette démarche ne peut être que saluée et se traduira sans doute par l'amélioration concrète de situations individuelles désespérées. Toutefois, le choix des services de proximité comme moyen d'action nous semble relever de l'amalgame entre insertion et développement des services. De telles actions, très fructueuses en terme d'image pour l'entreprise qui les développe, ne serviront malheureusement pas ou peu l'essor d'un nouveau secteur d'activité.

Le CNPF a de son côté développé une initiative intéressante en créant, il y a environ un an, le SESP ou Syndicat des Entreprises de Services à la Personne. Une action importante fut de réaliser une étude de marché très détaillée concernant l'ensemble des services à la personne. Les résultats de ces travaux ont été présentés le 29 mai dernier (voir annexe K). Les résultats obtenus sont très complets et fort instructifs. Néanmoins, ils sont, à notre avis, le résultat d'un point de départ biaisé : les deux cas d'école considérés prennent en compte une solvabilisation des services considérés variant entre un et deux tiers des coûts du service. Ces résultats ne sont donc pas le reflet de la montée en puissance d'un secteur d'activité nouveau et autonome. En d'autres termes, cette étude mélange les services que nous avons appelés "cantine ou chèque restaurant" et les services "du petit resto à Robuchon".

Des idées germent mais rien ne se fait, tant chacun veut avoir l'assurance qu'une subvention sera accordée à ses clients potentiels avant de démarrer un projet. Et pourtant, aujourd'hui, il semblerait incongru à tout le monde que Pizza Hut soit un service subventionné !

#### VI.4.5. Un gisement d'emplois ?

Parce qu'il est justement souhaitable de ne pas raisonner en terme de nombre d'emplois créés et que rien n'est fait dans ce sens, aucune donnée chiffrée n'est actuellement disponible. Le gisement d'emploi sera d'autant plus grand que le secteur d'activité se développera et les seules limites au développement de ce secteur sont sans doute l'imagination et l'innovation.

#### VI.5. Des initiatives mixtes :

Comme nous l'avons souligné à la fin du paragraphe V, les services de proximité ne peuvent cependant pas être séparés de façon catégorique en deux sous-ensembles parfaitement clairs et distincts. Il existe en effet un continuum de services depuis les services dits "cantine ou chèque restaurant" jusqu'aux services dits "du petit resto à Robuchon". Il s'agit donc de gérer de façon cohérente des politiques de solvabilisation de la demande d'un côté et de l'autre, une stratégie de développement structurée de l'offre, avec les difficultés législatives évoquées au § III.3.1.

Dans le cas particulier des emplois à domicile, un projet est actuellement développé par le gouvernement. Devant l'impossibilité de mener une politique de solvabilisation qui concernerait toutes les activités à domicile, trop coûteuse au regard de la politique budgétaire actuelle, la démarche consiste à élargir les acteurs de cette solvabilisation en y associant de nouveaux cofinanceurs tels que les collectivités locales ou les comités d'entreprises. C'est la loi du 29 janvier 1996 (et les décrets d'application du 29 mars, 2 mai et 24 juin 1996, confère annexe L) et la mise en place du titre emploi-service.

Le titre emploi-service, de la même façon que le ticket-restaurant, pourra être émis par quatre opérateurs nationaux ayant reçu l'aval du gouvernement. Ces titres pourront être achetés par des collectivités locales, des comités d'entreprises, ou autres structures et redistribués suivant une politique sociale propre à l'organisme considéré. Dans le cas d'un comité d'entreprise, la contribution par salarié est plafonnée à 12 000 francs

par an. Cette limite est très élevée et ne saurait constituer un frein au développement du titre emploi-service. Lorsque la redistribution sera organisée sous la forme d'une " augmentation " de salaire (comité d'entreprise ou PMI/PME), toute somme déclarée au titre du chèque-emploi-service donnera lieu à la réduction d'impôts de 50% qui s'applique actuellement aux emplois familiaux. Cette réduction d'impôts augmentera d'autant la solvabilisation de la demande. Elle n'est cependant possible que dans le cas où il existe un système organisé de déclaration d'impôts, ce qui exclu par exemple les collectivités locales.

Le titre emploi-service a vocation pour permettre une liberté maximale quant au choix des prestataires : associations, entreprises, service public. Cependant, afin d'assurer une qualité de service minimale et de permettre un contrôle des activités concernées, tout prestataire de service devra avoir fait l'objet d'un agrément. Cet agrément sera délivré par les administrations territoriales et renouvelable tous les ans.

Outre une solvabilisation accrue de la demande, le titre emploi-service devrait également stimuler une politique active de l'offre. Son intérêt ne se limite pas à une hypothétique simplification administrative de la facturation. Les opérateurs qui vont délivrer ces titres ont très clairement intérêt à susciter un développement rapide du marché : leurs résultats (commissions et avance de trésorerie) étant en effet proportionnels au nombre de titres vendus. Sauront-ils développer la politique commerciale adéquate ?

### Conclusion :

La situation économique et sociale actuelle nous amène à n'avoir qu'un unique besoin : l'emploi. Le secteur des services de proximité, encore relativement limité en France, dispose d'un potentiel de développement élevé. De surcroît, comme la nature de ce type d'activités promet une croissance riche en emplois il représente une des bouées de sauvetage les plus prisées actuellement.

Mais l'obsession s'est traduite par la mise en place d'aides financières diverses pour favoriser la création de ces emplois qui nous font tant défaut. Outre les aides de droit commun, des soutiens spécifiques ont été ajoutés pour ces services "si coûteux en charges de personnels". Dans certains cas, le financement apporté au client prend des proportions jamais atteintes dans le soutien à la consommation de biens. Leur mise en place exige en outre des contorsions réglementaires importantes pour préserver, dans un marché aux acteurs très variés, une certaine cohérence.

Ces efforts importants se fondent sur le postulat que les services de proximité sont trop chers pour espérer un quelconque développement et y apportent remède. Mais les résultats ne donnent pas raison à cette unique hypothèse. C'est donc qu'il manque quelque chose.

Dans la course à l'emploi, nous avons oublié des questions primordiales telles que : à quoi servent ces services, qui en a besoin, qui en a envie ? Nous ne remettons pas en cause les possibilités que les aides financières apportent aujourd'hui : pour un certain

nombre d'entre elles, elles résultent d'ailleurs d'une logique d'aide sociale. Mais nous sommes plus critiques à l'égard du fait que leur majorité ait pour motif l'emploi et non le développement du service. Cette façon de voir les choses nous a conduit à confondre développement des services de proximité et politique de réinsertion de personnes en difficulté. Cet amalgame a donné au secteur des services de proximité l'image d'un secteur de deuxième catégorie, un secteur de "bras cassés". Avec une telle image, ce secteur ne se développera pas.

Rendre les services désirables : pour un produit "banal" les groupes industriels consacrent jusqu'au quart de leur chiffre d'affaires pour concocter les recettes miraculeuses qui attirent l'attention du client dubitatif. C'est cette même envie que les services doivent susciter afin que des personnes choisissent d'y travailler et de s'y épanouir en exerçant une activité reconnue. C'est encore l'envie qui conduira une part croissante de la population à faire appel aux services de proximité.

CORPS DES MINES.....MEMOIRE DE 3<sup>ÈME</sup> ANNEE

JUIN 1996



[336-2]

**BESOIN D'EMPLOIS ....**

**ENVIE DE SERVICES**

Volume B : Annexes

**CONSULTATION SUR PLACE**

Mari-Noëlle JEGO-LAVEISSIERE

Matthieu SCHULER

## Annexe A

## Seiches sur le Loir

Etant donné la description relativement développée de l'historique dans le corps du rapport, nous n'ajouterons dans cette annexe que les éléments qui détaillent le projet de Seiches sur le Loir : les caractéristiques de la population des chômeurs de longue durée, les activités réparties par département, le budget prévisionnel, la structure prévue et les "vices de forme" évoqués par les pouvoirs publics locaux. Nous y avons ajouté un extrait du bulletin municipal ainsi que deux fiches (banalisées) de résultats d'entretien.

Ces différentes informations proviennent pour partie d'un dossier qui décrit l'ensemble projet et qui nous a été remis par Mr. VALENTIN, et pour partie des entretiens que nous avons menés sur place.

Les deux premières étapes du projet que sont la consultation de la population des chômeurs de longue durée et la recherche d'activités utiles ont été menées par un cabinet de conseil ID Plus, en la personne de Mr. Gildas LUCAS. Le financement de ces étapes provient de la Fondation du Crédit Mutuel (à hauteur de 126 902 FF) et de l'ISTA<sup>53</sup> (à hauteur de 42 696 FF).

### La population des chômeurs de longue durée

La consultation a eu lieu en deux temps : dans un premier temps, 91 personnes ont été contactées à domicile par l'intermédiaire d'un questionnaire. 75 d'entre elles ont répondu au questionnaire et se sont rendues aux entretiens individuels menés par le cabinet ID Plus (les 16 personnes restantes sont des cas particuliers et certaines d'entre elles sont marginales). Sur les 75 dossiers, 59 seulement étaient exploitables (15 cas correspondaient à des reprises d'activité, au désir de rester à la maison pour s'occuper des enfants ..., et un seul cas au refus de se rendre à la seconde présentation).

Les principales caractéristiques des personnes concernées par le projet sont les suivantes :

Les 59 dossiers représentent 31 hommes et 28 femmes.

Toutes les tranches d'âge sont représentées dans des proportions équivalentes.

32 personnes vivent en couple et 25 personnes vivent seules. 3 cas de séparation.

27 personnes ont des enfants à charge.

Peu de familles nombreuses (maximum 4 enfants et en moyenne 2 enfants).

20 personnes n'ont pas de permis de conduire, 10 d'entre elles n'ont réellement aucun moyen de locomotion.

---

<sup>53</sup> Collectif d'association d'Anjou dans le domaine du travail adapté dont Mr. VALENTIN est le directeur.

Durée du travail :

Moins de 1 an :	11
De 1 an à 4 ans :	12
De 5 ans à 9 ans :	9
10 ans et plus :	24

27 personnes sont déclarées sans emploi depuis plus de 2 ans mais il faut considérer les 19 personnes qui font état d'un travail saisonnier de 4 à 10 mois sur l'année tout en gardant le statut de chômeur longue durée afin de faciliter le suivi ASSEDIC.

33 personnes n'ont pas de diplôme, 17 ont un CAP ou un BEP et une personne a un niveau Bac +2

Durée du chômage :

Moins de 3 mois :	0
De 3 mois à 1 an :	13
De 1 an à 2 ans :	18
De 2 ans à 5 ans :	16
5 ans et plus :	10

Montant des ressources :

Aucunes :	6
De 0 à 2500 F :	28
De 2500 à 5000 F :	14
De 5000 à 7500 F :	5
Plus de 7500 F :	2
SR :	1

Les ressources répertoriées sont uniquement celles de la personnes considérée et non celles du couple s'il y a lieu.

De nombreuses personnes disposent de ressources très nettement inférieures au SMIC.

**Nature des activités trouvées**

Une lettre du Maire de Seiches invitait l'ensemble de la population à participer à la recherche d'activités pour le projet. Individuels, associations, entreprises, commerçants ont été mis à contribution pour cette deuxième phase qui a abouti aux tableaux qui vont suivre et qui répartissent ces activités entre les six départements. Un élément important ne figure pas dans ces tableaux : chaque activité a été affectée en accord avec les personnes interrogées dans la première étape. Cette affectation d'une ou plusieurs activités par personne répondait à deux principes : ajuster le nombre d'heures en fonction des souhaits de chacun (en tenant compte d'activités saisonnières comme la cueillette, ...) et adapter les activités aux personnes, en fonction de leurs capacités (pour minimiser la formation de départ).

Les activités proposées sont donc regroupées dans les tableaux qui suivent.

**1- Services administratifs et culturels :**

9120 heures

Nature	Lieu	Nbre d'heures	Remarques
secrétariat	entreprise polyvalente	1440	si créée
	ent services publics	720	pb rentabilité
	ferme accueil	1440	si créée
animations scolaires	bibliothèque	1200	
aide administrative	entreprise polyvalente	1440	
resp. théâtre-décor ...	Baladins du Loir	1440	pas de bénévole
resp. foyer jeunes	foyer des jeunes	720	
animation p. âgées	maison de retraite	720	

**2- Espaces verts - environnement - qualité de vie :**

7796 heures

Nature	Lieu	Nbre d'heures	Remarques
Entretien parterres	mairie	1920	insuffisant
terrains sport	mairie	168	
sentiers pédestres	mairie	80	
finition	mairie	960	
compost	mairie	64	
piscine	mairie	8	
bords du Loir	mairie	680	
ruisseaux	mairie	440	
têtes de ponts	mairie	80	
ruisseaux	mairie	480	
jardinage	mairie	128	
panneaux signalétique	mairie	192	
cimetière	mairie	100	
entretien maison	pptaire privé	96	à l'abandon
désherbage	mairie	960	insuffisant
prélèvement des eaux	entr services publics	1440	

**3- Tourisme et accueil :**

6260 heures

Nature	Lieu	Nbre d'heures	Remarques
visite - animation	ferme accueil	960	si créée
visites touristiques	entr. polyvalente	480	
piétons municipaux	mairie	1200	
signalétique	mairie	720	insuffisante

Nature	Lieu	Nbre d'heures	Remarques
accueil	mairie	1440	
balisage - camping	mairie	20	
pique-nique	mairie	1440	

**4- Services aux collectivités - Services aux personnes :**  
21 710 heures

Nature	Lieu	Nbre d'heures	Remarques
gardien	GIE	1440	coût réduit
coursier	GIE	1440	coût réduit
gardien manif	GIE	960	
ménage	ferme accueil	1440	si créée
restauration	ferme accueil	2880	si créée
ménage sur exploit.	G exploitation agric	1824	coût réduit
visite - aide aux pers.	mairie	3480	
garde enfants	mairie	3840	aucun service
ménage	GIE	2880	coût réduit
sanitaires	mairie	192	
containers ville	mairie	192	
ménage	groupem. commerces	350	coût réduit
confection rideaux ...	ferme accueil	720	si créée
cinéma	association	72	actuel. bénévolat

**5- Agriculture - Elevage - Forêt :**  
15 520 heures

Nature	Lieu	Nbre d'heures	Remarques
garde	forêt de Boudré	720	
travaux	hippodrome	720	actuel CES
replantation haies	agriculteurs	2880	non fait
moutons - poulets	ferme accueil	1440	si créée
framboises - céréales	ferme accueil	2880	si créée
friches - culture gibier	fédération de chasse	4320	actuel. dons agriculteurs
ragondins	mairie	240	actuel. bénévoles
nuisibles	mairie	1200	actuel. bénévoles
récolte du tabac	agriculteur	1120	exploitation non rentable

**6- Entretien des bâtiments - peinture - gros nettoyage :**

18 394 heures

Nature	Lieu	Nbre d'heures	Remarques
restauration bâtiments	ferme accueil	2880	si créée
travaux exploitation	group . agriculteurs	4920	
réfection bâtiments	ferme particulier	2880	sinon non faits
chauffeurs d'engins	CUMA	1440	
moulin	particulier	1440	paye 30%
peintre	GIE	1440	coût réduit
entretien bâtiment	GIE	1440	coût réduit
entretien transform.	services publics	150	
église Matheflon	mairie	40	
entretien peinture	mairie	96	
entretien bât. tannerie	mairie	96	
camping	mairie	80	
plages	mairie	32	
église Matheflon-la G.	mairie	20	
dessinateur technique	service public	1440	non créé car 0 financ.

**Budget de l'opération**

Les personnes employées par l'entreprise communale à but social sont rémunérées au SMIC horaire, au prorata des heures travaillées (tout en tenant compte des revenus antérieurs de chacun). Pour verser ces salaires, l'entreprise perçoit les allocations, aides, subventions touchées auparavant par les personnes sans activités. Les investissements nécessaires aux activités ont également été évalués (à 1 700 000 FF).

**Figure 1 : Compte d'exploitation prévisionnel de l'entreprise à but social :**

Charges (Francs)		Produits (Francs)	
Salaires nets <sup>(1)</sup>	3 450 000		
Charges sociales patronales	1 700 000	Charges sociales patronales	1 700 000
Charges sociales salariés	700 000		700 000
Achats - dotations amort.	460 000		
		Coût du chômage	2 010 000
		Récupération TVA	350 000
		Chiffre d'affaires	0
		Contribution complémentaire	1 550 000
	<b>6 310 000</b>		<b>6 310 000</b>

<sup>(1)</sup> dont un encadrant par département (190 kF brut/ an)

dont un directeur d'établissement (270 kF brut / an)

### Investissements

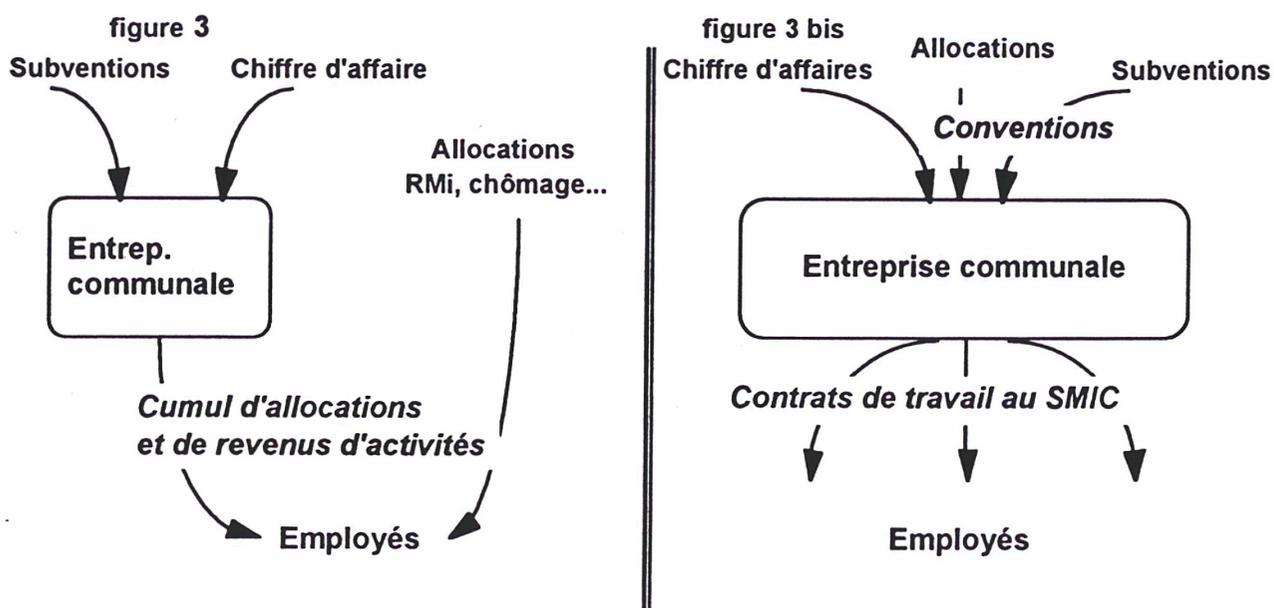
Amortissables	1 670 000
Non amortissables (terrain)	30 000
	-----
	1 700 000

Explications complémentaires :

- Dans la colonne "produits" se trouvent : les différentes cotisations sociales, la récupération de TVA, et le coût du chômage (Allocation de l'UNEDIC, RMI, toutes allocations perçues aujourd'hui par les personnes au chômage, y compris les dirigeants). Pour ces trois éléments, la justification est la même : si l'entreprise communale n'est pas mise en place, ce sont de toutes façons des frais que l'Etat supporte (coût du chômage pour les dirigeants et les salariés) ou des gains qu'il ne fait pas (TVA et cotisations sociales).
- Le chiffre d'affaires généré par l'activité est considéré nul par hypothèse de précaution. On peut tout de même raisonnablement estimer que pour les activités qui ont pour bénéficiaire des intérêts privés, une participation soit demandée.
- La contribution complémentaire représente la subvention pour amener la structure à l'équilibre. Elle est directement liée au chiffre d'affaires généré par l'activité.

### Les structures proposées et les problèmes soulevés par l'administration

Deux types de structures ont été imaginées successivement pour l'entreprise polyvalente. (cf. figure n° 3 et 3 bis). Dans un premier temps, il avait été imaginé de laisser aux employés les ressources dont ils disposaient et d'y ajouter le revenu d'activité, provenant de la subvention et du chiffre d'affaires. Voici quels sont les problèmes "bruts" qui se posent dans ce cas :



### Les problèmes de la configuration 3:

- L'entreprise communale et ses employés doivent être liés par un **contrat de travail**. L'existence même de celui-ci impose des règles dont un salaire minimum (le SMIC). Or dans cette configuration le revenu d'activité ne devait être qu'un (petit) complément.
- D'autre part, le revenu minimum d'insertion (RMi) est une **“ressource fondante”**. C'est à dire qu'on ne peut le cumuler (à taux plein) avec d'autres ressources. Concrètement, si une personne touche le RMi (à taux plein) et 500 F/mois d'une autre source, son RMi diminue de 500 F. De même, le cumul de l'allocation chômage et de revenus d'activité partielle est possible mais soumis à des règles de plafond strictes.
- Enfin, si pour éviter ces deux difficultés, le revenu d'activité est nul (hypothèse envisageable dans la mesure où de nombreuses personnes étaient prêtes à travailler même sans augmentation significative de leurs allocations), il subsiste un problème de **couverture en cas d'accidents du travail** et de responsabilité civile. En outre, la DDTEFP peut toujours requalifier en contrat de travail un lien même non écrit.

### Problèmes de la configuration 3 bis :

Cette deuxième configuration est le fruit d'une réflexion commune avec la DDTEFP. Elle répond aux deux premiers points, puisque les salaires sont versés au SMIC horaire, qu'il existe un lien contractuel de travail et que les allocations sont perçues par la structure. Cependant :

- Les allocations comme l'allocation chômage et le RMi ne peuvent être attribuées directement à des structures. Cela nécessite la mise en place de conventions entre l'UNEDIC et la structure (ce qui est envisageable puisque cela existe en partie sous forme de “convention de coopération”) pour l'allocation chômage et entre l'Etat et la structure pour le RMi (ce qui ne s'est jamais vu).
- Le respect de la règle “toute personne perçoit au moins ce qu'elle touchait auparavant” est plus délicat puisque les contrats sont au SMIC.
- L'adhésion des salariés à un système de mutualisation (assurance maladie, assurance chômage) du régime général est difficilement recevable dans la mesure où l'ensemble des cotisations qui alimentent ces caisses sont reversées à la structure. (cf. principe de financement)

### Problèmes communs :

- Face à ces difficultés, les porteurs du projet ont réclamé un **droit à l'expérimentation** auprès des autorités locales puis nationales. Or, les textes qui régissent le code du travail, le RMi, ... sont des actes réglementaires ou législatifs qui ne peuvent être modifiés ou amendés que par un auteur compétent. En particulier, les autorités administratives locales (préfecture, DDTEFP) ou nationale (Ministère du travail) ne peuvent avoir compétence pour agir sur un texte de loi (loi instituant le RMi par ex.). En conséquence ils ne peuvent accorder sans accord de l'auteur de l'acte (le Parlement) ce droit à l'expérimentation.
- La vocation à faire de l'emploi un produit n'est pas directement compatible avec la réglementation du travail et en particulier les droits de l'employeur à renvoyer une personne (pour faute par exemple). Mais ceci se rapproche plus des problèmes de fond largement évoqués dans le rapport.

Extrait du bulletin municipal de juin 1994

**CONTRE le CHOMAGE  
de LONGUE DUREE**

Depuis quelques mois déjà la Municipalité s'est engagée dans la recherche de solutions et réponses concrètes pour lutter contre le chômage de longue durée qui aboutit à l'exclusion.

Aujourd'hui, le Conseil Municipal s'engage à l'unanimité en tant que Site Pilote Expérimental pour tenter de démontrer qu'il est possible de remettre en activité tous les demandeurs d'emploi d'une commune sachant qu'en réalité ce n'est pas le travail utile qui manque. Cependant cela dépend de nous tous : particuliers - artisans - commerçants - industriels, etc...

Pour atteindre cet objectif, il y aura trois étapes :

- une rencontre individuelle et personnalisée avec chacune des personnes aujourd'hui privées d'emploi et qui accepteraient d'entrer dans cette démarche (personne n'y sera obligé mais tout le monde y sera invité),

- un recensement de tous les travaux utiles qu'il est possible d'exécuter aujourd'hui sur le territoire de la Commune et qui ne sont pas faits,

- à l'issue de ces deux premières étapes, un projet d'entreprise polyvalente sera élaboré permettant de réaliser cette action expérimentale visant à aboutir à l'objectif d'une activité pour tous.

Face au chômage de longue durée, ce projet exprime l'urgence de réagir, de partager nos idées et d'innover pour procurer de l'activité à tous ceux qui sont privés d'emploi.

Notre volonté est de lutter contre l'inactivité des personnes, qui faute d'emploi, entraîne repli sur soi, désœuvrement et rupture avec la société.

Notre volonté est de proposer pour la dignité des personnes, des tâches et des services qui motivent l'existence, conservent ou créent un lien avec la société.

Notre volonté est de valoriser l'activité plutôt que l'inactivité en donnant à chacun un revenu supplémentaire en rapport avec les activités que procurera l'entreprise polyvalente à but social que nous souhaitons créer. L'activité rémunérée vaut mieux qu'une inactivité assistée.

Pour réaliser cette démarche, la Municipalité a délégué la responsabilité d'une mission SPECIFIQUE à Patrick VALENTIN, Directeur de l'ISTA et qui s'est adjoint Gilles LUCAS responsable d'Initiatives et Développement. Gilles LUCAS sera chargé de réaliser les 2 premières étapes et les différentes rencontres à domicile avec les particuliers, associations ou professionnels de tous secteurs. Merci de lui réserver le meilleur accueil.

La production et la réalisation de nouvelles tâches et activités au service des personnes privées d'emploi va nous entraîner dans une nouvelle dynamique indispensable :

**La VALORISATION des HOMMES  
en VALORISANT notre TERRITOIRE**

Fiche d'entretien banalisée

FICHE SALARIE		N°: Christophe / H14	
NOM :		Prénom :	
Adresse :			
Code-postal : 49140		Ville : Seiches sur le Loir	
Téléphone :			
REMARQUES : Nv CAP menuiserie/pension orphelin 1500F/sais. 7 mois			
SOUHAITS : espaces verts			
TRAVAUX REALISES			
Heures restant disponibles en début d'année :		600	heures
Date début	Date fin	Libellé travail	heures requises
1 1er janv	31 dec	bâtiments fermes	120
2 1er janv	31 dec	bâtiment Lagache	480
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
Heures restant disponibles		total :	0 heures

Fiche d'entretien banalisée

FICHE SALARIE		N°: Michèle / F75	
NOM :		Prénom :	
Adresse :			
Code-postal : 49140		Ville : Seiches sur le Loir	
Téléphone :			
REMARQUES : 2 enfants/sans ressources/vélo/saison 2 mois/0 franc			
SOUHAITS : service collectivité			
TRAVAUX REALISES			
Heures restant disponibles en début d'année :		1200	heures
Date début	Date fin	Libellé travail	heures requises
1 1er janv	31 dec	ménage exploitation	1200
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
Heures restant disponibles		total :	0 heures

## Annexe B

## Accueil et Service

SOS 3<sup>ème</sup> Age

Le contenu de cette annexe complète les éléments qui se trouvent dans le texte de base et il provient :

- des informations recueillis lors de nos entretiens avec les responsables de l'association
- de nos expériences d'accompagnement des prestataires de différents services
- d'un rapport d'activité des associations Accueil et Service et Equinoxe
- de la lettre mensuelle d'Accueil et Service du mois de mars 1996 (pour le bilan de fonctionnement de l'année 1995)

**Historique détaillé**

décembre 1974 : Naissance d'Accueil et Service (association) ; action limitée au XII<sup>e</sup>  
septembre 1978 : mise en place d'une structure d'urgence sociale 7j/7 : SOS 3<sup>ème</sup> Age  
janvier 1980 : extension de l'activité de SOS aux 20 arrondissements de PARIS  
septembre 1980 : ouverture d'une antenne à LILLE  
novembre 1982 : service de soins infirmiers à domicile (SID) sur le XII<sup>e</sup>  
mars 1983 : ouverture d'un service d'écoute et d'intervention de nuit à PARIS  
septembre 1985 : lauréat de la Fondation du Crédit Coopératif pour le projet de télé-assistance "Equinoxe"  
janvier 1986 : naissance d'Equinoxe, service de télé-assistance à PARIS et LILLE  
janvier 1987 : plan d'extension d'Equinoxe (NICE, GRENOBLE, BORDEAUX, ...)  
novembre 1990 : création du CEPAGE (centre d'étude de promotion et d'action gérontologique) et de ADETEL-Equinoxe (association pour le développement de la télé-assistance Equinoxe)  
1991 : Equinoxe association 1901 autonome  
1992 : naissance de PRO-G (prévention, recherche, orientation gérontologique)  
1993 : création de l'association Age et Partage  
1994 : création d'une antenne en Essonne

**Structure**

Accueil et Service et Equinoxe sont deux associations loi de 1901. Accueil et Service comprenant plusieurs services : PRO-G, SOS 3<sup>ème</sup> Age, Service de soutien à domicile (SAD) et Service de soins infirmiers à domicile (SID). Les antennes de Lille ou d'Orsay reprenant à titre d'association indépendante tout ou partie d'un fonctionnement similaire.

**PRO-G : prévention, recherche, orientation gérontologique**

Ce service est à l'écoute des personnes qui souhaitent être informées, conseillées, ou disposer tout simplement d'un accueil téléphonique. Il effectue des visites d'évaluation de situation à domicile, apporte une aide pour les démarches

administratives et reçoit 500 visites et 17000 appels par an. Ce service est tenu par 3 salariés et une équipe de bénévoles.

### SOS 3<sup>ème</sup> Age

Par abus de langage, nous avons désigné dans l'ensemble du rapport l'association Accueil et Service par le nom SOS 3<sup>ème</sup> Age, qui n'est en fait que l'un de ses services. Ce service a pour objectif de permettre aux personnes âgées ou handicapées de résoudre de multiples problèmes matériels qu'elles rencontrent à domicile et qui ne justifient pas le déplacement d'un artisan.

De plus, dans le cadre de l'urgence sociale, il fait face à toute situation de détresse ou d'urgence non médicale et notamment aux heures de fermeture des services sociaux traditionnels.

Pour cela, le service dispose d'une équipe d'intervenants formés aux techniques (électricité, plomberie) courantes et dotés des équipements adéquats. Ils sont équipés d'un parc de voiture et d'un système d'appel (type alphapage) et couvrent ainsi un secteur qui s'étend sur Paris et les départements 92, 93 et 94, à l'exclusion de l'urgence sociale qui est assurée sur Paris uniquement. Le financement est couvert pour partie par les signataires de convention, une participation du client (60F est le tarif minimal pour les interventions d'amélioration ; l'urgence sociale est totalement prise en charge) fonction de ses adhésions et des dons. Les intervenants, composés à 80 % d'effectifs salariés permanents, effectuent entre 3 et 5 interventions par jour, avec un délai de réponse de 1 à 2 jour pour les interventions programmées. Ce service a effectué 6400 interventions en 1995.

### Service de soutien à domicile (SAD)

Il se qualifie comme "un soutien à l'autonomie de vie au quotidien". Ce service s'adresse aux handicapés adultes, aux retraités, aux personnes nécessitant une aide ponctuelle dans le temps en raison d'une dépendance provisoire (fin de maladie, accident, ...). Il nécessite une évaluation de la situation au domicile et une discussion avec la personne et/ou son entourage sur ses besoins spécifiques. Les interventions se font de manière programmée ou en urgence et vont de l'aide à la mobilisation au portage de course en passant par l'entretien du linge, les accompagnements, la préparation des repas ou les visites d'amitié.

Une équipe composée d'auxiliaires de vie salariés (5) et de bénévoles (3 services civils, 5 volontaires étrangers et 2 bénévoles). Ils effectuent environ 6 à 8 interventions par jour durant de 15 minutes à 1h30. Le secteur d'intervention est centré sur le XII<sup>o</sup> arrondissement (plus XI et XX<sup>o</sup> sur demande spéciale). 253 personnes ont ainsi été suivies en 1995 avec 18 800 interventions.

En fonction des systèmes auxquels appartiennent les clients, le coût est de 18 à 56 F par heure ; il est comptabilisé sur un cahier auprès du client et la facturation établie en fin de mois, ... en prenant en compte les ressources de l'intéressé. Une réunion a lieu tous les matins pour répartir les interventions et faire un point rapide (30 minutes), alors que la "Table ronde" du jeudi dure environ 1 heure pour faire le point sur les cas délicats (intervention psychologique, nécessité de soins, préférences et habitudes de chacun, ...). Ces réunions sont également des temps privilégiés d'échange de savoir et de pratiques.

### Service de soins infirmiers à domicile

Les actes dispensés favorisent le maintien à domicile des personnes en assurant le traitement médical prescrit par le médecin. Les aides-soignantes et les infirmières diplômées travaillent sur le XII<sup>o</sup> arrondissement. Il a assuré un suivi de 145 personnes en 1995 pour 30 000 actes médicaux. Le financement est quant à lui à 100% soutenu par la Sécurité Sociale d'Ile de France.

### Les antennes extérieures : Lille et Orsay

Avec des services comparables à ceux d'Accueil et Service à Paris, ces deux antennes, d'ancienneté différentes ont effectué 9000 respectivement 400 interventions en 1995. A noter les 34 000 repas que l'antenne de Lille a porté à domicile dans cette même année.

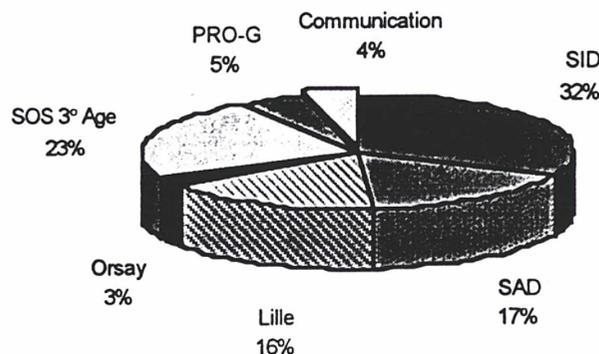
### Equinoxe : la télé-assistance

Ce service, devenu association indépendante, assure une assistance permanente et conviviale avec les abonnés (24h/24, 365 jours par an), grâce à une technique de communication moderne et fiable. La télé-assistance selon Equinoxe s'appuie de plus sur une solidarité de voisinage effective (plus de 85% des appels urgents sont résolus par la seule intervention de celui-ci). Une équipe de chargés d'écoute et d'assistance composée de salariés, spécialement formés, répond à la Centrale d'appel.

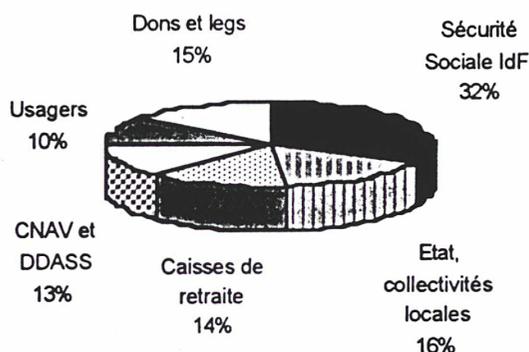
Proposant un matériel performant et développant des programmes de coopération avec d'autres partenaires de l'économie sociale, Equinoxe veut apporter une réponse personnalisée à chaque abonné, en fonction de ses moyens et de ses besoins. Le prix d'un abonnement mensuel est de 240 F, comprenant les frais de gestion et de maintenance du matériel ainsi que la location du transmetteur. Ce tarif peuvent être revu sous certaines conditions de revenus.

### Financement

#### REPARTITION DU BUDGET 1996



## ORIGINE DU FINANCEMENT 1996

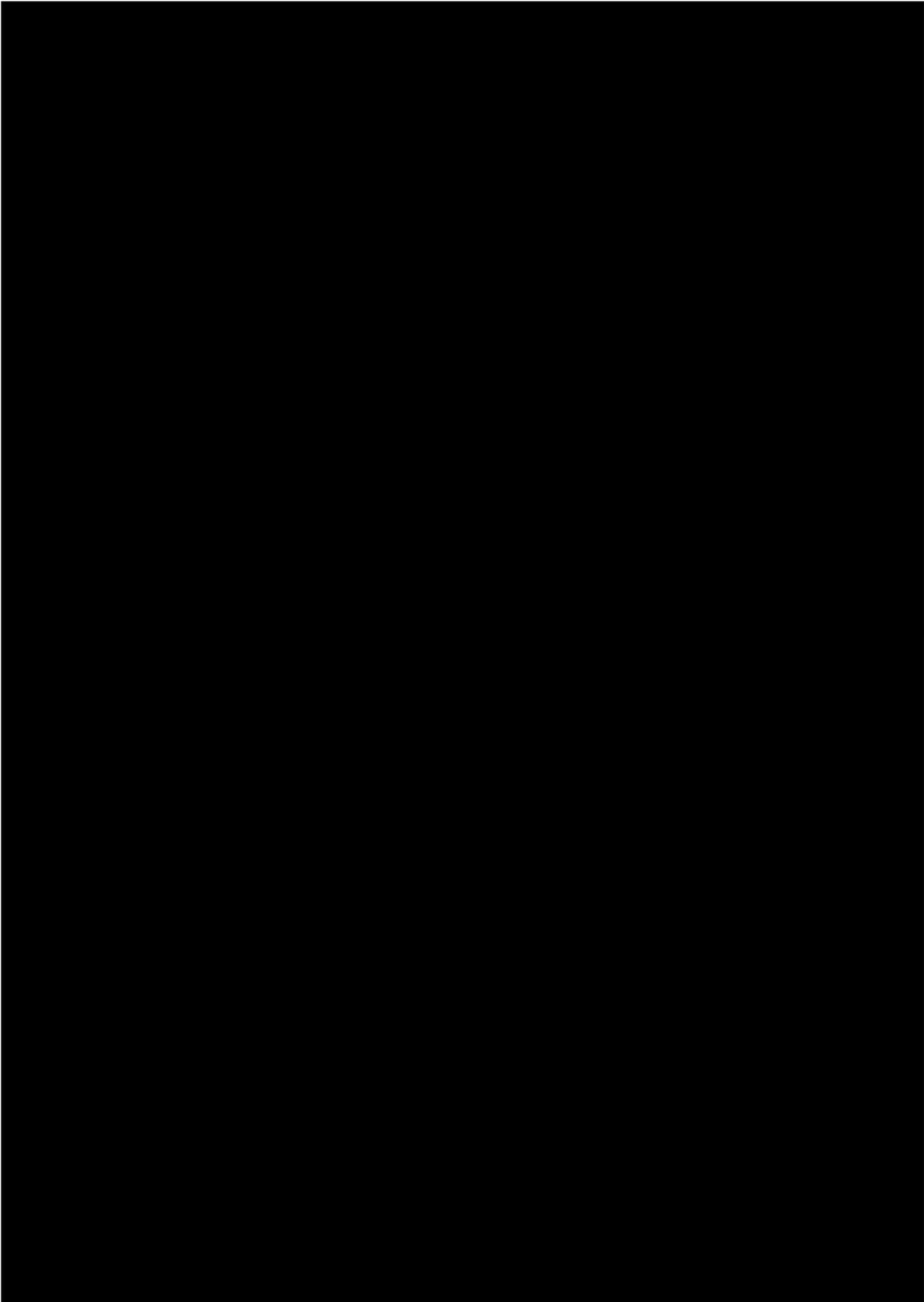


Une grande partie du financement est basée sur des systèmes de convention : avec la CNAV (caisse nationale d'assurance vieillesse), l'AGIRC (retraite complémentaire), la Ville de Paris (pour l'urgence sociale), ... Le principe en est qu'à l'issue d'un contrat (la convention), chacune de ces institutions verse un financement en deux parties (fixe et proportionnelle) en échange d'un droit d'usage pour ses adhérents des services de l'association. La partie fixe est déterminée en fonction du nombre d'adhérent et de la surface couverte par la convention. La partie proportionnelle est constituée d'un montant versée pour chaque intervention réellement effectuée.

Accueil et Service est de plus une association habilitée à recevoir des dons et legs et ceux-ci sont exonérés de droits de mutation. On peut par ailleurs noter que les services qui bénéficient le plus du transfert des dons sont les suivants :

- 1 020 00 FF pour le SAD, ce qui est directement lié à la nature et aux publics visés par ces interventions (de quelques interventions par semaines à plusieurs interventions par jour pour levage, prise de repas, aide au ménage et aux courses de 253 personnes).
- 160 000 FF à l'antenne de Lille
- 80 000 FF au service de petit dépannages SOS 3<sup>ème</sup> âge
- 50 000 FF à PRO-G

Le rapport d'activité et le rapport financier sont certifiés par un cabinet de Commissaires aux Comptes indépendants et transmis chaque année aux partenaires d'Accueil et Service (Ministère des Affaires Sociales, Collectivités locales, Caisses de retraite et de la Sécurité Sociale).



## Annexe C

### Différentes listes de services de proximité

Rapport Bailly	Commission Européenne	INSEE/BIPE Conseil	SESP (CNPF)
<p><i>I) Les services de la vie quotidienne</i>  tâches ménagères  aide aux personnes âgées ou dépendantes  garde d'enfants  l'assistance à l'enseignement et à l'éducation  l'accompagnement de jeunes en difficulté  les services aux consommateurs</p> <p><i>II) L'amélioration du cadre de vie</i>  amélioration de l'habitat  revalorisation des espaces collectifs urbains  maintien ou rétablissement du dernier commerce  sécurité des biens et des personnes  transports locaux</p> <p><i>III) La culture et les loisirs</i>  développement culturel local  valorisation du patrimoine culturel</p> <p><i>IV) Environnement</i>  gestion des déchets  gestion de l'eau  sauvegarde et entretien de zones naturelles</p> <p><i>V) L'intermédiation</i></p>	<p>services à domicile</p> <p>garde des enfants</p> <p>aide aux jeunes en difficulté et insertion</p> <p>amélioration du logement  revalorisation des espaces publics urbains</p> <p>commerce de proximité</p> <p>sécurité</p> <p>transports locaux</p> <p>développement culturel local  patrimoine culturel</p> <p>gestion des déchets  gestion de l'eau  protection et entretien des zones naturelles</p> <p>nouvelles technologies de l'information et de la communication</p> <p>audiovisuel  tourisme  réglementation, contrôle de la pollution et installations correspondantes</p>	<p>personnes dépendantes</p> <p>garde d'enfants  aide à la scolarité</p> <p>jeunes en difficultés</p> <p>amélioration de l'habitat</p> <p>dernier commerce</p> <p>sécurité</p> <p>transports locaux  loisirs culture</p> <p>environnement</p>	<p><i>I) Jeunes enfants (8 services identifiés)</i>  garde (3)  accompagnement (3)  cours et devoirs (2)</p> <p><i>II) Services et travaux domestiques (9)</i>  personnel de service  petits/gros travaux  couture repassage  petits bricolages  réparation / cablage  présence pour réparation</p> <p><i>III) Personnes âgées ou handicapées (6)s</i>  accompagnement  aide (course, tâches ménagères, démarches)  portage de repas  compagnie</p> <p><i>IV) Jardinage(5)</i>  travaux et nettoyage  taille et tonte  arrosage</p> <p><i>V) Animaux (2)</i>  entretien et garde</p> <p><i>VI) Gestion et démarches adm. (8)</i>  réservation et achats de billets (spectacles)  papiers officiels  inscriptions  coursiers  tâches administratives  négociation et gestion des contrats du foyer  démarches particulières  effectuer des démarches en vue de répondre à un besoin.</p> <p><i>VII) Grandes surfaces et magasins (3)</i>  livraison/emballage  garderie</p> <p><i>VIII) Transport (4)</i>  faire conduire (3)  faire faire l'entretien</p> <p><i>IX) Sécurité (4)</i>  Faire surveiller (4)</p> <p><i>X) Santé (1)</i></p>

## Annexe D

## Quelques chiffres

Cette annexe regroupe certains tableaux et éléments du paragraphe III qui précisent et supportent l'argumentaire que nous y développons.

tableau n°1 : Evaluation selon diverses méthodes des besoins potentiels de deux populations (les enfants de moins de 3 ans et les personnes âgées) en services de proximité.

Pop°	Nombre	Font appel à un service	Différence
jeunes enfants (- 3 ans) méth. 1	2 223 000 au total	220 000 en crèches et garderie 233 000 préscolarisés 245 000 gardés par les parents travaillant 270 000 par nourrices agréées 25 000 grâce à l'AGED	1 230 000 dont environ 270 000 gardés par les grands parents et 160 000 par des nourrices non agréées soit : 800 000 de besoins non couverts
méth. 2	1 020 000	ce sont les enfants dont les parents travaillent (ou le parent unique). 24 % les gardent eux-même	775 000 en besoins identifiés auxquels on peut rajouter les besoins des couples dont un parent ne travaille pas.
pers. âgées méth. 1	1 500 000 dépendantes	520 000 dans des structures d'accueil spécialisées 170 000 ont une aide ménagère	810 000 personnes âgées dépendantes n'entrant dans aucun système
méth. 2		selon une enquête ODAS, 1/3 seulement des + de 75 ans utilisent une aide à domicile (selon l'IRCEM, il y a en tout 400 000 aides à domicile pour les personnes âgées)	selon une enquête de l'INSEE (Données sociales, 1993), il y aura d'ici à l'an 2002 : 4,2 millions de + 75 ans.

Sources : INSEE, CREDOC, IRCEM<sup>54</sup>, ODAS<sup>55</sup>

<sup>54</sup> Institut de retraite complémentaire des employés de maison

<sup>55</sup> Observatoire de l'observation sociale décentralisé

tableau n°2 : calcul du coût employeur dans le cadre de l'AGED pour la garde d'un enfant de moins de 3 ans

	Cotisations salarié			Cotisations employeur		Salaire (F)	Somme des cotisations
	Base	Taux (%)	Retenues (F)	Taux	Montant (F)		
horaire	10h/jour					220 h/mois	
SMIC (brut 1/7/96)						37,91 F/h	
TOTAL						8340,20	
Congés payés		10 %				834,02	
TOTAL (Base)						<b>9174,22</b>	
Secu Maladie	9174,22	6,8 %	623,85	12,8 %	1174,30		1798,15
Secu Vieillesse	9174,22	6,55 %	600,91	9,8%	899,07		1499,98
Veuvage	9174,22	0,1%	91,74	0 %			91,74
Allocation fam.	9174,22	0 %	0	0 %	exonération si salaire < 120 % SMIC		
ARRCO-non cadre	9174,22	2,25 %	206,42	3,75 %	344,03		550,45
Accident du travail	9174,22	0 %	0	2,6 %	238,53		238,53
ASSEDIC (ASF incl)	9174,22	3,22 %	295,41	5,34 %	489,90		785,31
RDS (Base 95%)	8715,51	0,5 %	43,58				43,58
CSG (Base 95%)	8715,51	2,4 %	209,17				209,17
TOTAL			2071,08		3145,83	9174,22	5216,91
SALAIRE NET TRIMESTRIEL	Salaire brut moins cotisations sociales salarié					7103,14	
Decompte AGED	Salaire net trimestriel + cotisations dépassant 12389 F/trimestre (2573)					21309,42	15650,73
TOTAL ANNUEL	Calculé sur 11 mois (à partir de la base trimestrielle)					24571,15	3261,73
Defiscalisation	50% du total annuel dans la limite de 45 000 F par an					45000,00	
A PAYER PAR AN	Pour le client en déduisant la réduction d'impôts					<b>45094,22</b>	
Prix horaire	En rapportant le coût annuel à 220h/mois*11mois					<b>18,63</b>	

Sources : Liaisons sociales pour les taux de cotisations (au 1/7/95)

Tableau n°3 : dispositions réglementaires pour les services à la personne

*Services aux personnes physiques  
Impact de politiques publiques sur l'emploi et l'activité*      J.P. CHANOUX      7/11/05

Annexe 2 : Les différents modes de financement des prestations

<i>Prestation</i>	<i>Mission</i>	<i>Condition</i>	<i>Financements possibles</i>
Aide ménagère aux personnes âgées ou dépendantes	Entretien ; toilette ; travaux ménagers.	90 h par mois au maximum.	- Aide sociale départementale ; - Sécurité sociale ; - Etat ; - Caisses de retraite ; - La personne elle-même ; - Caisse régionale d'assurance vieillesse.
Auxiliaire de vie	Aides à domicile.	Personnes handicapées à 80 %.	- La personne ; - Aide sociale ; - Caisses de retraite complémentaire.
Garde à domicile	Comme l'aide ménagère ou l'auxiliaire de vie.	Personnes âgées ou dépendantes.	- Caisse nationale d'assurance vieillesse. ; - Réduction d'impôt ; - Exonération de certaines cotisations sociales patronales.
Téléalarme, portages de repas, petits travaux...	Diverses.	Personnes âgées ou dépendantes.	- Municipalités ; - Télécoms (installation de la ligne).
Soins à domicile	Infirmière ou aide soignante.	Selon le forfait.	- Assurance maladie en totalité si prescription médicale.
Hospitalisation à domicile			- Sécurité sociale sur la base d'un forfait journalier.
Carte Paris Saphir	Aide ménagère, port de repas, pédicurie, Téléalarme.	Personnes âgées.	- Délivrée aux personnes de 65 ans et plus dont le revenu imposable est inférieur à 15 000 F.
Prestation autonomie	Aides financières.	Personnes âgées.	Personnes âgées dépendantes de plus de soixante ans.
Allocation de Paris	Aide financière.	Fonction des ressources.	Bureau d'aide sociale.

## Annexe E

## Points de vue sur le rôle de la réglementation

Favoriser le développement des structures

Le maître mot pour les différents types de structures qui interviennent dans ce milieu - et nous avons décrit au § III.3.1 qu'ils étaient nombreux - est la lisibilité ou la vision à moyen terme. Visibilité sur les barrières à l'entrée, les rentes de situation, le marché et la demande, comme l'affirmerait tout cours de stratégie.

Parmi les barrières à l'entrée, on peut citer l'agrément de l'Etat (pour les associations et depuis peu les entreprises dans le domaine des services à la personne), la renommée qui apporte l'avantage au premier entré (mais atténué du fait de la localisation de ces marchés), le fait de trouver du personnel qualifié et fiable, et pour une association trouver le financement et les capitaux à moyen terme (subventions, donations et conventions).

A ces barrières à l'entrée qui résultent du jeu normal de la concurrence, viennent se superposer des rentes ou des écarts de situation entre les types d'acteurs à cause de leur nature même : à titre d'exemple on peut citer l'avantage purement théorique des mandataires sur les prestataires (grâce à l'exonération de charges sur certaines catégories de personnes), celui des associations sur les entreprises (agrées) avant la loi de janvier 1996, ou celui de toute forme de gré-à-gré sur toute forme de structure (rendu plus facile par le chèque emploi service). (Pour une vision synthétique, cf. tableau n°3 au § III.3.1.2)

D'autres facteurs de stabilité sont à mettre à la disponibilité des acteurs économiques, entre autre la lisibilité du marché et de la demande, ce qui suppose que les systèmes de soutien soient clairs et relativement stables, exercice éminemment périlleux dans un pays où la comptabilité nationale est rythmée annuellement et sur une voie de réduction des dépenses.

Nous saluons en tout cas l'ouverture proposée par la loi de janvier 1996 vers d'autres acteurs (cf. § VI.5 et annexe L). Nous émettons cependant une réserve sur un point : dans ce mouvement de balancier vers l'ouverture aux acteurs, nous entrevoyons un revirement en bloc contre le "gré-à-gré" considéré comme porteur de non-professionalisation, de non-qualité et donc défavorable pour l'expansion des services. S'il est vrai qu'une structure reconnue peut par son sérieux apporter des garanties sur la prestation de services, dans un certain nombre de cas - au nombre desquels la garde d'enfants - le client recherche, au-delà de la prestation, une relation inter-personnelle pour établir la confiance. Ceci nous amène au point suivant sur le comportement de la demande.

Faciliter l'émergence de la demande

Dans le domaine économique, on a coutume d'affirmer que le marché des biens est un marché "mature", aussi bien sur le plan de la saturation et la diversité de l'offre que sur celui de la connaissance du consommateur. Tout un chacun est à même de juger par toute une palette de moyen de la qualité visible des biens proposés. Rayonnages de grandes surfaces, publicités de grande diffusion, existence de marques établies, publications et magazines divers, tout ceci nous permet de comparer et de choisir parmi un panel, qui plus est, de grande qualité.

Il en va autrement pour les services de proximité : d'une part le service n'a pas de qualité visible mais une qualité constatée (a posteriori), ce qui crée une asymétrie d'information<sup>56</sup>. Concrètement, c'est la traduction du fait que le consommateur ne dispose que d'informations partielles et non tangibles (la renommée de l'enseigne comme Pizza Hut, le bouche-à-oreille des artisans, ...) pour effectuer son choix et ce, à condition qu'il ait le choix.

A ce titre, les initiatives qui tendent à structurer l'offre et à la faire connaître sont souhaitables<sup>57</sup> pour rendre accessible une offre disséminée, à condition toutefois de ne pas la rendre uniforme, ce qui rendrait l'arbitrage d'autant plus cornélien. Nous entrevoyons d'ailleurs une possibilité d'utiliser l'agrément des structures par l'Etat comme facteur de fiabilité visant à réduire l'incertitude liée à l'asymétrie d'information (à condition de faire une campagne d'information appropriée).

Enfin, pour compléter le § III.3.1.2, l'influence de la réglementation sur le financement rend difficile à décrypter le prix payé par le client. Les déductions fiscales, les exonérations de charges, les prises en charge partielles par l'Etat ou les fonds de mutualisation représentent des moyens de paiement tellement différents que l'"éducation" du consommateur à estimer et comparer les prix des prestations s'en trouve compromise. La mise en place d'un système de "chèque-prestation" permet de lever partiellement la difficulté en recréant le lien entre la valeur faciale du chèque et la qualité de la prestation<sup>58</sup>.

Quelle forme de contrat de travail ?

Lorsqu'on se préoccupe du gisement d'emploi des services de proximité, c'est en fait une des questions prépondérantes en matière de réglementation, (mais elle fait l'objet de peu de débats). Les "petits boulots" américains sont le fait d'indépendants ou de contrats temporaires, les ruches d'*arabaito* japonais<sup>59</sup> ne jouissent pas du même statut que les employés *pâto* mais, en France, qui sont-ils ? Ce ne sont pas les employés de la

---

<sup>56</sup> Note de la direction de la prévision

<sup>57</sup> ex. : initiative "Qualidom" dans le département du Rhône regroupant 125 associations conventionnées

<sup>58</sup> suite à la loi de janvier 96 et à ses décrets d'application, un 'titre service' est en cours de préparation par les spécialistes des chèques restaurants (Sodetir, Groupe Acacias, Chèque-déjeuner, ...). Le client l'achètera auprès d'un organisme co-financeur et pourra payer une prestation de valeur supérieure (la valeur faciale du chèque).

<sup>59</sup> cf. article de P. de Jacquelot dans les ECHOS du 28/3/96 "Japon : une armée de salariés de 2<sup>ème</sup> classe"

fonction publique du domaine de l'aide sociale qui sont appelés à être multipliés, pas plus, nous l'avons souligné, que les titulaires de contrats pour "bras cassés".

Alors quelle est la forme adéquate ? Nous avons d'un côté un salariat chargé de compromis propres à l'histoire industrielle : le SMIC (et son incidence sur les coûts), des CDI tant désirés mais si rares, des CDD et des stages abhorés car trop ou pas assez flexibles (selon le point de vue). De l'autre, le statut d'indépendant pourrait répondre à des caractéristiques comme "multi-employeurs" et "multi-compétences" que l'on retrouve dans certains services à la personne (les emplois familiaux assez globalement). Mais, à l'instar de la note de Bercy<sup>60</sup> nous pensons que d'une manière générale, il n'y a pas dans chaque prestataire de services l'étoffe d'un "manager" à même de gérer une microstructure. Enfin, représentants une catégorie à part, dont il est question au § V.3, les bénévoles constituent un dernier volet de prestataires très particuliers liés au monde associatif.

Ce qui reste néanmoins certain est que les exigences du domaine des services de proximité sont de nature à susciter la réflexion sur un statut propre ou tout du moins des évolutions par rapport au statut de salarié de droit commun. Les horaires sont particulièrement éclectiques et s'accommodent mal du schéma classique 8h par jour 5j par semaine : charge irrégulièrement répartie dans la journée et astreinte partielle le week-end font partie des contraintes qui pèsent sur SOS 3<sup>ème</sup> âge (cf. annexe B). Pizza Hut emploie de son côté majoritairement des personnes à la recherche de jobs d'appoints (comme des étudiants). En outre, étant donné la répartition des coûts pour une structure de services, il est difficilement pensable qu'elle puisse payer ses prestataires en période de creux d'activité.

---

<sup>60</sup> "Traitement de l'employé à domicile comme indépendant" du 25/8/95, Direction de la Prévision

## Annexe F

# ConneX'cité

Les informations regroupées dans cette annexe proviennent d'un entretien avec le responsable de la structure centrale Connex'cité.

Connex'cité est une SA, filiale de la Sodexho et d'une micro-entreprise d'ingénierie sociale, VMI. A cette structure centrale sont rattachés des relais locaux (les relais Connex'cités) qui sont des plateformes multi-services.

La forme juridique est laissée à l'initiative du responsable de relais : association ou entreprise (SArl, EUrl) agréées pour les services à la personne (cf. article L129 du code du travail). La structure en question est en fait une plateforme d'intermédiation qui joue le rôle de mandataire. Elle n'est pas employeur des prestataires mais effectue l'ensemble des démarches administratives pour les clients-employeurs.

La structure locale se rémunère par prélèvement sur les heures ainsi vendues : 15% du salaire brut + 2,5 F/heure, ce qui est relativement léger. Pour y parvenir, de puissants moyens de rationalisation ont été mis en place :

- effectif réduit : un relais tourne avec 1 personne (échelle pertinente : un canton)
- utilisation d'un logiciel de gestion puissant (Proxial) pour assister l'ensemble des démarches : depuis les traitements administratifs (salaire, facturation, attestation d'emplois) jusqu'à la gestion des prestataires et des clients par fichiers associés.
- utilisation de l'EDI<sup>61</sup> aussi bien pour la tenue à jour et la maintenance du logiciel (entre la structure centrale et les relais locaux) que pour la gestion des boîtes vocales des prestataires (limite le temps à passer pour les contacter) ou le prêt de prestataires entre relais.
- suivi au niveau central de l'évolution de la législation pour un calcul exact et à jour de toutes les situations de prestations de services.
- la structure peut être très légère (un portable, un modem et un téléphone suffisent, le travail en nomade est possible : un jour au CAS, un jour à la Mairie, ...).

La structure nationale est liée par contrat aux structures locales qui paient sous forme de location et de royalties (proportionnelles uniquement au nombre d'heures effectuées) le logiciel et les compétences centrales. L'investissement initial est de l'ordre de 100 kF (dont une partie peut être payée par une collectivité locale) pour payer le matériel et la formation du responsable de relais.

La tendance relevée dans les 6 premiers relais en place est la suivante : des missions qui occupent un gros mi-temps, un taux moyen de salaire de SMIC+25%. A ce sujet, au moment d'émettre l'ordre de service (puis la feuille de paye ...), le logiciel Proxial calcule en fonction du service demandé et des petits "plus" requis un salaire sous forme de SMIC + n points de base.

---

<sup>61</sup> échange de données informatisées

## Annexe G

## Fondation Nicolas Hulot pour la nature et pour l'homme

### I. Les origines :

La fondation Nicolas Hulot a été créée en décembre 1990, sous l'égide de la Fondation de France. Elle s'appelait alors fondation Ushuaïa. Les activités de la fondation n'étaient pas directement liées à celles de l'émission de télévision « Ushuaïa ». La chaîne de télévision TF1 était néanmoins propriétaire du nom et la fondation en avait une utilisation réduite. De surcroît, plusieurs licences supplémentaires ont été accordées par TF1, dans les domaines textile ou encore cosmétique (lignes de produits corporels). Ces nouvelles images se sont avérées peu compatibles avec la double vocation de la fondation : « l'éducation à l'environnement ». En 1995, ses fondateurs ont donc décidé de modifier son nom. C'est ainsi que la fondation Ushuaïa est devenue la Fondation Nicolas Hulot.

N'ayant pas d'existence juridique propre en dehors de la Fondation de France, le fonctionnement de la Fondation est concrètement assuré par l'existence de l'association Nicolas Hulot. Cette situation est provisoire car la Fondation souhaite aujourd'hui faire évoluer son statut depuis celui de fondation abritée par la Fondation de France vers celui d'une fondation autonome, ce qui requiert en particulier la reconnaissance d'utilité publique. Cette procédure, un peu longue, est en bonne voie. Ce nouveau statut lui permettra de gérer directement ses fonds, ses activités et les personnes qu'elle emploie. L'association aujourd'hui attenante disparaîtra.

### II. Le financement :

Le budget global de la fondation se situe entre 12 et 15 millions de francs par an. Ce budget est financé à 90% par les donations des quatre mécènes de la fondation : Electricité de France, Rhône Poulenc, la Ville de Paris et plus récemment L'Oréal. Ces quatre partenaires assurent à la fondation une donation de 3 millions de francs par an, reconductible sur 3 ou 4 ans. Les 10% restant proviennent de subventions de l'État, de dotations de particuliers ou pour une très faible part de la distribution d'ouvrages scientifiques ou pédagogiques publiés par la Fondation. Il reste sans doute utile, pour clarifier les choses, de préciser qu'il n'existe désormais plus aucun lien, juridique ou financier entre la Fondation Nicolas Hulot et la chaîne de télévision TF1.

### III. Les actions :

Les actions de la fondation se sont recentrées autour de l'« éducation à l'environnement ». Elles s'adressent soit directement aux enfants ou aux adolescents,

soit aux personnes qui en ont la responsabilité. Elles peuvent être de 5 types différents, d'importances diverses :

- Les « Clubs » représentent le mode d'expression principal de la fondation. Il en existe environ quatre-vingts aujourd'hui, essentiellement en milieu scolaire. Il peut s'agir de la réalisation d'une exposition sur un thème lié à l'environnement, la mise en place d'opérations ponctuelles telles que le nettoyage de berges ou de rivières, une collecte de papier, la tenue d'une rubrique environnement dans un ou plusieurs journaux locaux, ... . En effet, la formation d'un Club correspond à la mise en route d'un projet par un groupe de personnes, dont au moins un adulte responsable. Le futur projet est examiné par le comité d'évaluation de la fondation (nature du projet, faisabilité dans le temps et par le groupe, structuration, ...). Si le projet convient, les membres du Club recevront de la part de la fondation une assurance responsabilité civile, la possibilité d'utiliser le nom de la fondation, une documentation mensuelle et enfin une subvention financière de 2000 F environ.
- Il existe également les missions jeunes, qui prennent la forme de voyage en petit groupe dans des terres plus ou moins éloignées. Ces missions consistent à former des jeunes « ambassadeurs de l'environnement ». Ces missions sont extrêmement coûteuses pour la fondation et ne peuvent concerner qu'un nombre restreint de personnes. Elles sont donc de moins en moins utilisées par la fondation, qui préfère s'orienter vers une participation active dans les projets préexistants, et recensés auprès des instances européennes ou du Ministère des Affaires étrangères. Les personnes sélectionnées et subventionnées par la fondation le sont en fonction de leur technicité (botaniste, géologue, ...) et de leur apport direct au projet.
- Le troisième mode d'expression de la fondation est l'attribution de bourse pour des projets nationaux ou internationaux. Deux sessions d'attribution de ces bourses ont lieu annuellement et permettent de sélectionner 10 à 20 projets sur environ 600 projets déposés. L'aide de la fondation s'échelonne depuis l'attribution d'un label jusqu'à une participation financière comprise entre 10 à 100 000 francs. L'enveloppe globale consacrée par la fondation à ces projets est de l'ordre de 800 000 francs.
- La fondation publie également un certain nombre d'outils pédagogiques : documentation annuelle, revue bimestrielle, guide d'actions. Ces publications sont pour la plupart distribuées gratuitement auprès des rectorats, associations, collectivités locales. Les ventes sont limitées et ne permettent pas d'atteindre l'équilibre, seules 10 à 20% des dépenses sont couvertes.
- enfin, la fondation développe une action de lobbying auprès d'institutionnels, français ou européens.

#### IV. Perspectives :

La fondation Nicolas Hulot regroupe aujourd'hui un très grand nombre de bénévoles répartis dans tout le territoire, auxquels s'ajoutent 10 permanents salariés juridiquement rattachés à l'association Nicolas Hulot. Les opportunités de développement sont importantes, les projets toujours plus nombreux. L'objectif de la

fondation est de créer plus de Clubs, de soutenir plus de projets et de permettre une meilleure diffusion de ces publications. Les limites à un tel développement ne se posent pas en terme de ressources humaines, ce sont essentiellement des limites financières.

## Annexe H

## ASSOCIATION HERCULE

**I. Une association intermédiaire :**

Hercule est une association intermédiaire située à Viry-Chatillon, dans l'Essonne. Elle a donc pour objet la prise en charge de personnes en grande difficulté (chômeurs de longue durée, RMIstes, ...) dont la réinsertion sur le marché du travail ne peut s'effectuer sans une période de réadaptation préalable.

Les associations intermédiaires sont officiellement reconnues depuis 1987 (loi du 27 janvier 1987 et décret d'application 87303 du 30 avril 1987). Les personnes en difficultés sont directement employées par l'association intermédiaire. Pour « compenser » un faible rendement de la part de ses salariés et une prise en charge sociale bien plus étendue que dans le cas d'une entreprise classique, l'association bénéficie d'une réduction des charges sociales pour les 750 premières heures travaillées par chacun des salariés, ce qui correspond environ à 14,5 heures par semaine pendant un an. Les charges sociales patronales sont de 18,51% hors taxes pour les 750 premières heures et de 50,35% hors taxes pour les heures suivantes.

Lorsque les associations intermédiaires ont été créées, cette réduction de charges sociales leur apportait un avantage concurrentiel réel par rapport à d'autres types de structures (entreprises, associations classiques). Cet avantage leur permettait de mettre en place le suivi social nécessaire à une politique d'insertion tout en restant compétitif sur le marché. Aujourd'hui, le développement de nouvelles mesures (emplois familiaux en 1992, baisse des charges sur les bas salaires en 1993, ou, plus récemment, une baisse des charges pour les emplois payés au SMIC) remettent en cause la pertinence du statut des associations intermédiaires. En effet, dans certains domaines tel que celui des emplois familiaux, elles ne disposent sans doute plus des avantages suffisants pour développer sa mission d'insertion tout en maintenant des tarifs au moins équivalents à ceux pratiqués par d'autres structures.

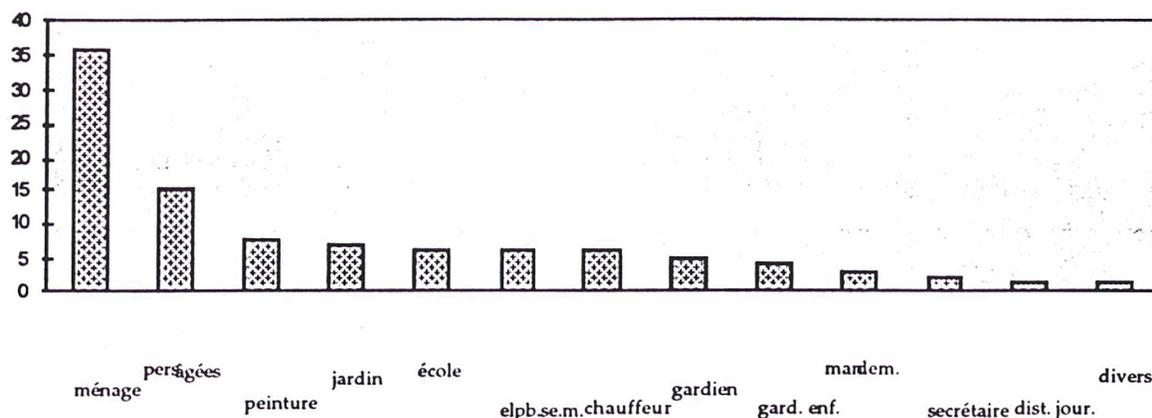
**II. Les activités :**

L'association Hercule travaille en grande partie dans le secteur des services de proximité. Le nombre de contrats réalisés est en progression constante et a atteint 6786 en 1995, ce qui représente 88144 heures de travail annuelles, soit 44 Equivalent Temps Plein (ETP). Le montant global des salaires versés, intervenants et permanents de la structure inclus, s'élevait à 4 381 870 Francs en 1995.

La répartition de ses missions et celle des donneurs d'ordre sont détaillées ci-dessous :

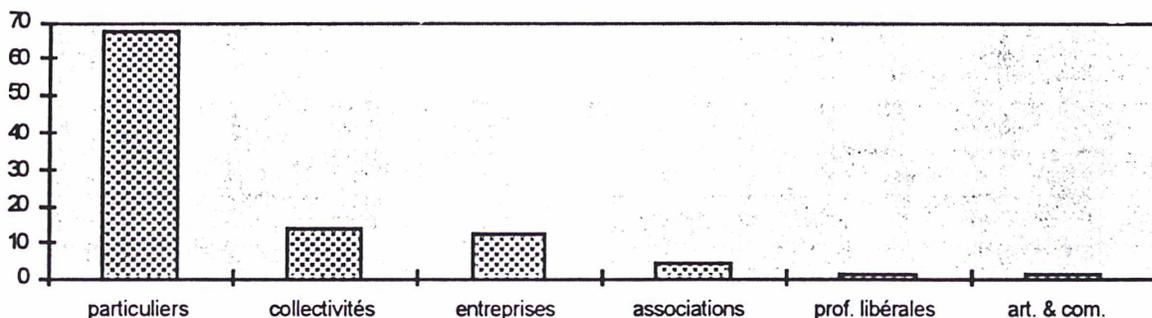
## REPARTITION DES MISSIONS

1995



## REPARTITION DES HEURES SUIVANT LES DONNEURS D'ORDRE

1994



Les services à la personne prennent une place de plus en plus importante au sein de l'association. Ce développement est dû essentiellement à l'application de mesures incitatives telle que la réduction d'impôts autorisée dans le cadre des emplois familiaux. La part des emplois familiaux était de 37,1% en 1993 et atteignait 60% en décembre 1995. Cette évolution s'accompagne d'une demande accrue de stabilité vis à vis des prestataires de services. En effet, les clients, une fois satisfaits des services rendus par leur prestataire ne souhaitent plus en changer. Cette caractéristique nouvelle pose deux problèmes :

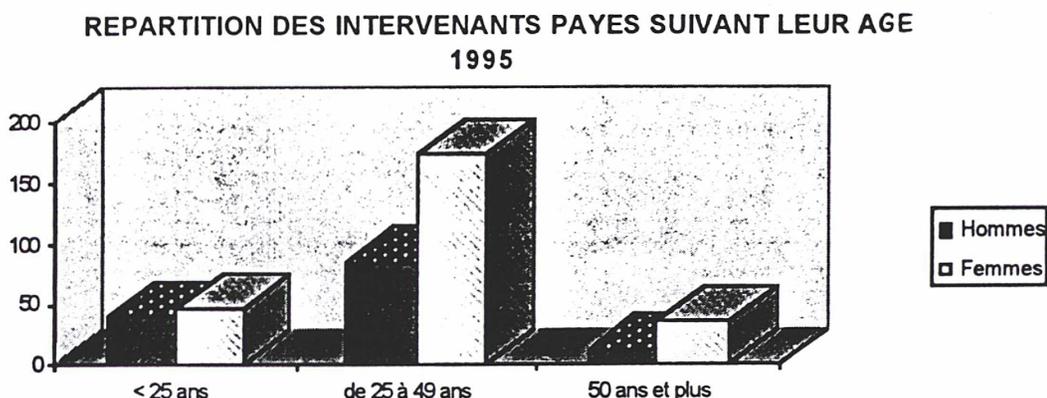
- d'une part la vocation d'insertion de l'association implique que les personnes ne soient présentes dans la structures d'insertion que pour une durée la plus courte possible. L'objectif d'insertion est en effet réalisé quand les personnes prises en charge ont retrouvé une situation dite « normale » à l'extérieur de l'association. Cette situation peut dans certains cas correspondre à une embauche directe par le donneur d'ordre rencontré par l'intermédiaire de l'association. En 1995, 114 personnes inscrites dans le fichier de l'association ont retrouvé un emploi.

- d'autre part, le développement des services à la personne conduit de plus en plus fréquemment au dépassement des 750 heures de travail par salarié. Le pourcentage des heures de travail annuelles dépassant les 750 heures annuelles est en effet passé de 8,1% en 1993 à 12,2% en 1994 pour atteindre 17,3% en 1995. Cette situation diminue d'autant les atouts concurrentiels de l'association vis à vis d'autres prestataires et est donc susceptible de compromettre sa viabilité (confère paragraphe I.).

### III. Les prestataires :

L'association regroupe 19 bénévoles, 7 salariés et 500 prestataires de service inscrits, RMIstes pour une majorité d'entre eux. L'association délivre 160 bulletins de travail par mois ce qui représente environ 10% de la capacité d'heures des 500 prestataires inscrits.

La répartition (âge, sexe) des intervenants payés est la suivante :



L'évolution majeure dans la composition des prestataires de services concerne la répartition entre hommes et femmes. Le pourcentage de femmes qui était inférieur à 50% en 1992 est passé à 65% en 1995. Cette évolution s'explique par l'importance croissante des emplois familiaux très largement féminins.

A de très rares exceptions près, les personnes inscrites dans le fichier de l'association sont des chômeurs de longue durée ayant une très faible qualification. Jusqu'à aujourd'hui, très peu de cadres se sont adressés à l'association. De son côté, l'association dispose de peu d'emplois susceptibles de les intéresser (éventuellement des emplois de chauffeurs). Les ouvriers spécialisés (carreleurs, plombiers, électriciens, ...) qui s'adressent à l'association n'y restent pas longtemps. Ils représentent une catégorie socioprofessionnelle pour laquelle il est comparativement plus facile de retrouver un emploi.

#### IV. Le fonctionnement de l'association :

L'association fonctionne suivant des règles simples mais strictes dont l'application est indispensable au maintien des prestataires dans le fichier de l'association. Le respect de ces règles est d'autant plus important qu'il constitue une première « obligation professionnelle » pour des personnes qui ont été écartées du monde du travail pendant une longue période et pour qui le respect de certaines règles telles que la ponctualité voire la présence régulière posent un véritable problème.

Une permanence est assurée pendant quatre demi-journées par semaine. Toute personne qui se présente doit remplir une fiche de renseignement et discute avec un bénévole de l'association. Cet entretien a pour objet l'élaboration d'un projet pour la personne en recherche d'emploi : suggestion d'inscription dans d'autres associations, mise en contact avec des donneurs d'ordre susceptibles de rechercher un employé, rédaction d'un curriculum vitae.

Le but d'insertion de l'association interdit toute procédure de sélection à l'entrée. Il existe néanmoins un filtre concernant les personnes droguées, alcooliques ou nécessitant un suivant médical sérieux. Ces personnes sont orientées vers les services adéquats. D'autre part, les personnes pensionnées ou touchant une retraite ne sont pas admises dans l'association.

Cette étape réalisée, la personne peut être contactée dès qu'une demande de service adaptée à ses capacités est adressée à l'association. A l'occasion de ce premier travail, une visite médicale est obligatoire. Deux non-présentations injustifiées à cette visite entraînent l'exclusion de la personne. Ce premier travail est également l'occasion de la signature par le prestataire de service d'un contrat moral concernant les problèmes éventuels de discrétion, de ponctualité ou, plus grave, de vol.

Le suivi des personnes et l'assurance de la qualité du service sont assurés par un contrôle téléphonique régulier avec le client. Ce contact est pris pour les quatre premières prestations du nouvel arrivant. Malgré les situations souvent difficiles des personnes employées par l'association, ces contrôles ainsi que l'assiduité des donneurs d'ordre auprès d'Hercule montrent que cette association d'insertion est un succès. Cependant, le volume de commandes adressé à l'association reste encore aujourd'hui très inférieur à ses capacités de réponse. Il est néanmoins en croissance, croissance qui est plus le résultat d'un bouche à oreille favorable que les effets d'une campagne publicitaire encore très limitée (distribution de tracts, messages dans les journaux locaux, ...)

En aidant les prestataires de service à reprendre un travail dans les meilleures conditions et servant d'interlocuteur privilégié pour le client, la structure associative possède une véritable valeur ajoutée en terme de confiance. Néanmoins, l'association parvient de plus en plus difficilement à concilier deux logiques, d'une part une logique d'insertion avec la mise en place d'un suivi social coûteux et le renouvellement le plus rapide possible des salariés, d'autre part une logique de service avec les exigences croissantes des clients en termes de professionnalisation et continuité du service rendu.

## Annexe I

## La table de Cana

**I. Un traiteur ordinaire :**

La Table de Cana est une société de restauration, de type « traiteur », spécialisée dans l'organisation de réceptions allant du petit déjeuner à la très grande manifestation. Elle a par exemple pris en charge la soirée d'Eurotunnel à Calais, le bicentenaire de l'Ecole Polytechnique en collaboration avec un autre traiteur ou encore la garden-party de l'Elysée en 1993 et 1994.

L'entreprise assure 1500 à 2000 réceptions par an, avec 43% des contrats pour des entreprises, 28% pour des particuliers, 33% pour des collectivités diverses. Avec un chiffre d'affaire de 10,4 millions de francs, la Table de Cana se situe en vingt-troisième position sur un marché parisien très concurrentiel regroupant plus de 400 traiteurs.

**II. Un entreprise d'insertion :**

Comme nous venons de le voir, la Table de Cana est donc l'un des nombreux traiteurs de la place parisienne. Mais la Table de Cana, c'est aussi et sans doute avant tout une entreprise d'insertion, qui souhaite permettre à des personnes en grande difficulté de revenir au métier de la restauration ou de s'y former pour trouver par la suite un travail dans une entreprise classique. Le recrutement et l'orientation des personnes est assuré par les travailleurs sociaux. Il n'existe pas de sélection à l'entrée, sauf problème majeur tel que la drogue. Cependant, une entreprise de réinsertion telle que la Table de Cana ne convient pas à toutes les situations. Les meilleurs résultats sont obtenus avec des personnes de 25 à 35 ans qui sont encore capable de travailler relativement efficacement (rentabilité de l'ordre de 80%). Par contre, l'entreprise n'est pas suffisamment structurée pour des très jeunes et ne permet à des personnes totalement démunies de prendre le temps de poser leur valise et de se reconstruire lentement.

La Table de Cana accueille deux cent personnes par an sur un nombre théorique de trente poste d'insertion<sup>62</sup>. Afin de diversifier le plus possible l'expérience acquise par une personne, un poste ne correspond pas à une charge fixe mais regroupe la cuisine, la plonge, la pâtisserie, les livraisons, le service, le tout suivant les fluctuations de charges de travail. Cette situation correspond à un turnover de 600%, ce qui est impressionnant pour une entreprise (une entreprise classique commence à s'inquiéter lorsque son turnover atteint 20%).

En plus de ces personnes en réinsertion, la Table de Cana emploie cinq permanents - pour la cuisine, la pâtisserie et l'encadrement du service de table - tous ayant acquis

---

<sup>62</sup> Ce nombre est théorique car il est le quotient de la division du nombre total annuel d'heures travaillées dans l'entreprise par 1844, nombre théorique d'heures par an et par poste, fixé par la DDTE qui tient compte du fait que des personnes sont accueillies par l'entreprise en préinsertion non subventionnée (séjour de moins de 100 heures).

une expérience auprès de bons traiteurs parisiens. De plus, il y a trois personnes au service commercial, un comptable à temps partiel, un bénévole pour l'administration, une personne au service du personnel (le service du personnel est particulièrement important et requiert la présence d'une personne à temps plein, ce qui ne serait pas le cas pour une entreprise classique) et un directeur. Il existe également un très large réseau de bénévoles, très rapidement mobilisables. Leur présence est indispensable pour plusieurs raisons :

- ils permettent une gestion administrative moins coûteuse de la structure,
- ils interviennent dès que nécessaire au cours des grandes manifestations et pour pallier à toute défaillance humaine ou matérielle
- La présence de ces bénévoles est capitale pour la survie de l'entreprise.

La politique de réinsertion s'articule autour de deux axes principaux, d'une part se former à un métier, d'autre part, et ce dès le troisième mois de présence dans l'entreprise, apprendre à chercher un travail. Le taux de sortie de l'entreprise est très encourageant ; 75% des personnes repartent avec un projet, répartis de la façon suivante :

- 53% partent avec un travail dont 23% avec un CDI
- 12% partent en formation
- 8% partent en cure
- 2% divers

Le domaine d'activité de la Table de Cana, la restauration, est particulièrement bien adapté aux problèmes soulevés par la réinsertion des personnes en difficulté. D'une part, la restauration permet d'obtenir et de visualiser très rapidement le fruit de son travail. Le résultat est très concret, souvent délicieux et très valorisant. D'autre part les rythmes de travail permettent une grande souplesse dans les horaires. Cette flexibilité permet une réadaptation en douceur et une montée en puissance progressive pour atteindre 120 à 130 heures par mois, ce qui laisse encore du temps pour chercher un travail.

## Annexe J

## Pizza Hut

**I. Historique :**

C'est en juin 1988 que démarre l'histoire de Spizza 30', né de l'association d'un Américain et d'un Français revenant des USA. Les capitaux sont franco-belges, avec la participation du groupe Artal (opérant dans le domaine du pain et des pâtes de boulangerie industrielle). L'ouverture se fait avec une dizaine de points de vente. Entre 1988 et 1993, quelques concurrents sont rachetés (American Pizza et Pizza World) car dès les origines, la volonté d'être leader du marché est présente. En 1993, 50 unités de livraison couvrent majoritairement la région Parisienne, l'Est (Strasbourg, Dijon, Metz) et Rhône-Alpes. Au moment de l'arrivée de Domino's Pizza (le leader américain) Spizza 30' est numéro 1 en France et le reste non sans efforts.

C'est entre 1993 et 1994 que l'alliance-rachat avec Pizza Hut se conclue, en même temps que le groupe (France) découvre les premiers résultats bénéficiaires : il aura fallu attendre de 1988 à 1993 (avec de légers déficits permanents) pour en arriver là, preuve d'une belle conviction dans l'avenir du marché.

L'étendue actuelle est d'une centaine d'unités en France (réparties 50/50 entre restauration et livraison) et plus de 10 000 unités à travers le Monde !

**II. Les chiffres clés de 1995 :**

Née de la fusion avec Spizza 30', Pizza Hut France est donc détenue par deux actionnaires représentant chacun 50% du capital de la société : PepsiCo et Artal.

La division restauration du groupe agro-alimentaire PepsiCo est leader sur son marché avec un chiffre d'affaires de 11,3 milliards de dollars en 1995, en croissance de 8% par rapport à 1994. Artal, groupe familial belge présent aux Etats-Unis, en Asie et en Europe, est un des premiers sur le marché européen de la boulangerie, viennoiserie, pâtisserie industrielle. Il est leader en France (Harry's, Dan Cake, La Bella Easo) et son activité a représenté 4 milliards de francs en Europe en 1995.

Pizza Hut est leader sur son marché, seule entreprise dans son secteur à assurer à la fois un service de restauration, un service de livraison et un service de vente à emporter. Pizza Hut comprend à ce jour 96 magasins de livraison, dont 4 en franchise, et 24 restaurants.

Elle regroupe 3300 salariés, et son chiffre d'affaires par unité est le plus important du groupe dans le monde. Ce dynamisme lui a permis de créer 730 postes en 1995, dont 130 postes d'encadrement, ce qui permet de confirmer une politique de ressources humaines dynamique. 30504 heures de formation ont été dispensées en 1995.

Pizza Hut France a réalisé un chiffre d'affaires de 595 millions de francs en 1995, soit une progression de 33% par rapport à l'exercice précédent. L'ouverture de 33 unités en 1995 représente une forme de record dans le domaine de la restauration : il s'agit du plus grand nombre d'ouvertures d'unités jamais réalisé sur une année par une chaîne de restauration.

### III. Les métiers de Pizza Hut et leur développement :

#### ♣ L'activité livraison :

- Première activité du groupe en France et dans le monde
- 45% du chiffre d'affaires de Pizza Hut France
- 9% de croissance par rapport à l'année précédente à périmètre constant
- Plus de 13 000 pizzas livrées chaque jour
- Près de 30 000 km parcourus par les livreurs chaque jour
- Ouverture de 27 points de livraison, soit plus de 2 ouvertures par mois

#### ♣ L'activité restauration :

- Seconde activité du groupe en France
- 30% du chiffre d'affaires de Pizza Hut France
- Progression de 5% en 1995 à surface constante
- 8 000 pizzas servies chaque jour
- 6 nouveaux restaurants en 1995 : Drancy, Saint-Priest, Avignon, Plaisir, Lomme et Villetaneuse
- 24 restaurants Pizza Hut en France dont 19 en région parisienne

#### ♣ L'activité vente à emporter :

- 25% du chiffre d'affaires de Pizza Hut France
- Progression de 61 % en 1995 à périmètre constant

## Annexe K

## Syndicat des entreprises de services à la personne « SESP »

### I. Une étude de marché exhaustive :

Le Syndicat des Entreprises de Services à la Personne, SESP, a été créé en juin 1995, sur l'initiative du CNPF. L'une des premières actions de ce syndicat fut de lancer une vaste étude, essentiellement quantitative, portant sur l'ensemble des services à la personne, sans définition préalable de ce que pourrait être un secteur marchand et un secteur non-marchand. Cette étude de marché potentiel intitulée « Quel marché pour les services à la personne » a été réalisée par la société DEMOSCOPIE et présentée lors d'un colloque regroupant l'ensemble des membres du SESP, le 29 mai 1996.

Pour compléter la vision quantitative de cette étude, un sociologue, Monsieur Jean-Claude Kaufmann est également intervenu lors de ce colloque. Ce sociologue, chercheur au CNRS et coauteur d'un ouvrage récent « Faire ou faire faire »<sup>63</sup>, s'intéresse tout particulièrement aux modes de fonctionnement de la famille. Son exposé s'est axé sur la recherche des freins potentiels à l'introduction d'une prestation de service au sein d'un foyer.

### II. Etude qualitative - les freins au développement de la demande de service :

Quelles que soient les périodes ou les civilisations étudiées et en dépit d'évolutions souvent importantes, la famille, plus ou moins étendue, a toujours joué un rôle primordial dans la structuration des peuples ou de tout groupe de personnes. Paradoxalement, nous savons aujourd'hui très peu de choses sur le fonctionnement interne de la famille.

La première caractéristique des comportements de la famille est l'irrationalité. En effet, la démarche rationnelle consistant à identifier un besoin, à réfléchir aux différentes possibilités puis à déterminer la solution optimale semble correspondre à environ 1% des situations. Le plus souvent, les comportements sont routiniers. Lorsqu'une situation sort de cette routine, on essaie par tous les moyens de revenir à la situation antérieure. Lorsqu'il existe une situation radicalement différente qui, dans le cas précis, semblerait plus logique, elle est rarement envisagée.

Ces comportements routiniers auxquels nous sommes si attachés évoluent au cours de notre vie et il est possible de distinguer plusieurs grandes étapes de cette évolution :

- la jeunesse est une période pendant laquelle nous sommes très ouverts à l'externalisation de toutes les tâches ménagères. Malheureusement pour le

---

<sup>63</sup> Jean-Claude Kaufmann - Faire ou faire faire - Presse Universitaire de Rennes - 1996.

développement des services, c'est également une période durant laquelle une personne souvent seule a peu de tâche à externaliser ou dispose de moyens encore trop faible pour avoir recours à des services extérieurs. Néanmoins, la personne célibataire, habitant seule et disposant de revenus relativement importants représente une cible privilégiée. Cette catégorie de personnes se trouve essentiellement dans les grandes agglomérations.

- l'installation en couple et l'arrivée des enfants entraîne une augmentation très significative des tâches à accomplir au sein de ce qui est devenue une famille. Simultanément, cette période correspond à un changement d'état d'esprit et à un recentrage très important sur la famille. L'intervention d'une personne extérieure dans la structure familiale est une contrainte à laquelle nous avons recours lorsqu'il n'existe plus d'autre solution. Cette catégorie de personne représente donc un très fort potentiel en termes de besoins réels mais répond de façon très négative.
- lorsque les enfants quittent le foyer, la diminution des tâches à accomplir est contrebalancée par une destruction des automatismes, ce qui rend ce travail réduit souvent plus difficile à accomplir que lors de la situation précédente. Le souhait est alors de faire faire mais des freins très importants apparaissent et en particulier la culpabilité de n'être pas capable de faire ne serait-ce que la moitié du travail des années précédentes. Dans de nombreux cas, il n'existe pas de recours à une aide extérieure, au moins pendant les premiers temps. L'offre de service alors la plus facilement acceptée n'est pas celle qui se caractériserait par le slogan « le service comme vous l'auriez fait vous-mêmes ». En effet, avoir recours à une tel service démontre clairement son incapacité à faire. Il fait que l'offre de service apporte un plus, une façon de faire différente.
- le troisième âge se caractérise par une croissance forte des interventions dans le foyer. Elles sont alors considérées comme tout à fait légitimes, voire nécessaires, mais pas toujours facilement acceptées hors du cercle familial.

Ces évolutions varient également suivant les milieux socioprofessionnels et les régions. Aucune étude géographique précise n'a encore été réalisée. En ce qui concerne les caractéristiques socioprofessionnelles, les quelque résultats sont assez défavorables à la consommation de services. En effet, les catégories les moins favorisées subissent actuellement une déstructuration relativement importante de la structure familiale. Cette déstructuration facilite l'ouverture du foyer vers l'extérieur et donc le recours aux services. Les faibles moyens de ces familles les orientent plutôt vers l'aide sociale. Les familles plus aisées disposent certainement de revenus allouables à un besoin de services. Par contre, l'importance donnée à la famille ne favorise pas le choix d'une intervention extérieure.

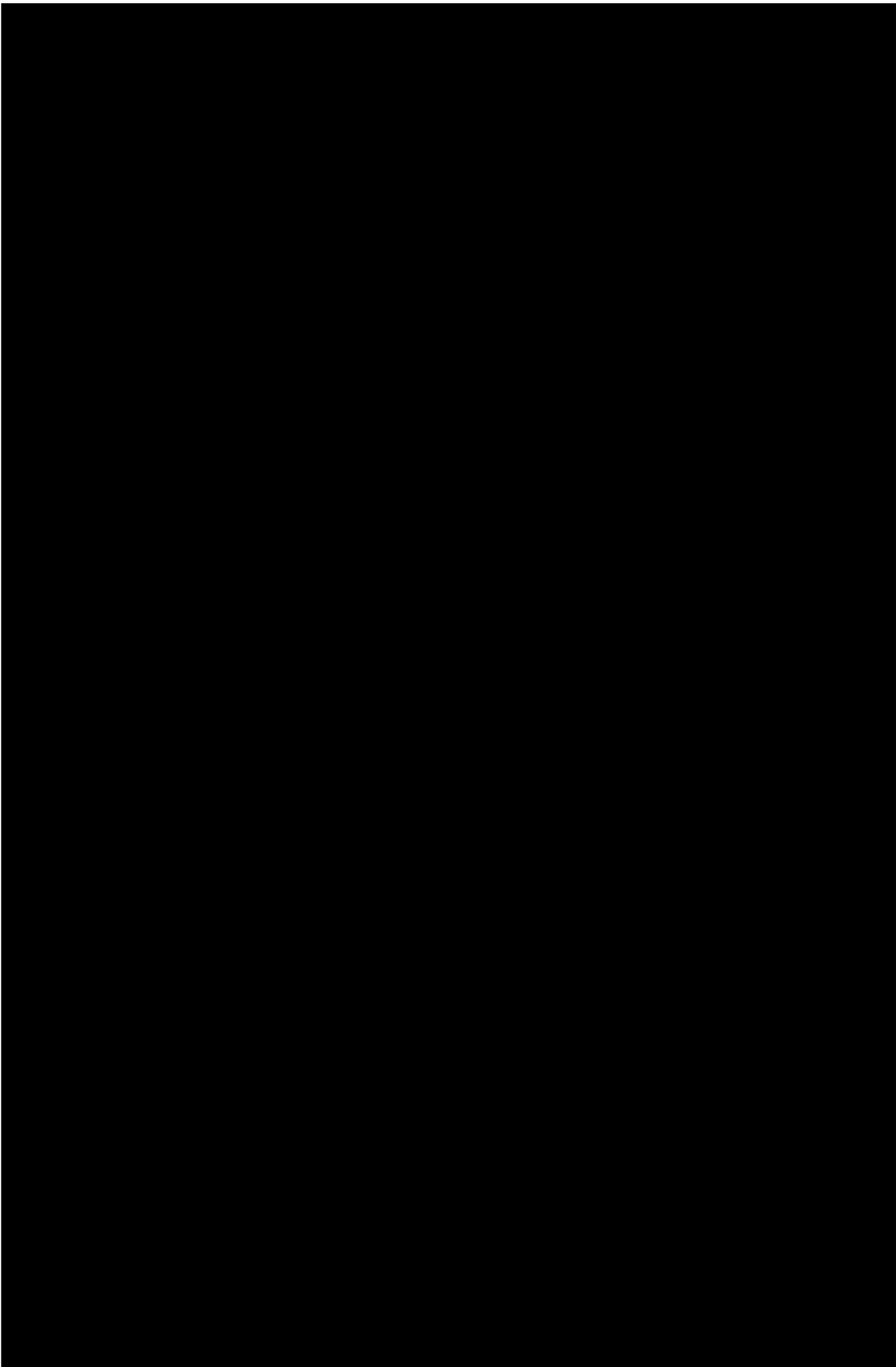
Ces remarques sont certes encore incomplètes mais elles montrent toutefois l'importance d'une analyse qualitative de la situation afin d'obtenir la formulation la plus adéquate d'une offre de services. Des travaux complémentaires et d'autres études sont actuellement en cours dans différents laboratoires de recherche en sociologie.

### **III Etude quantitative :**

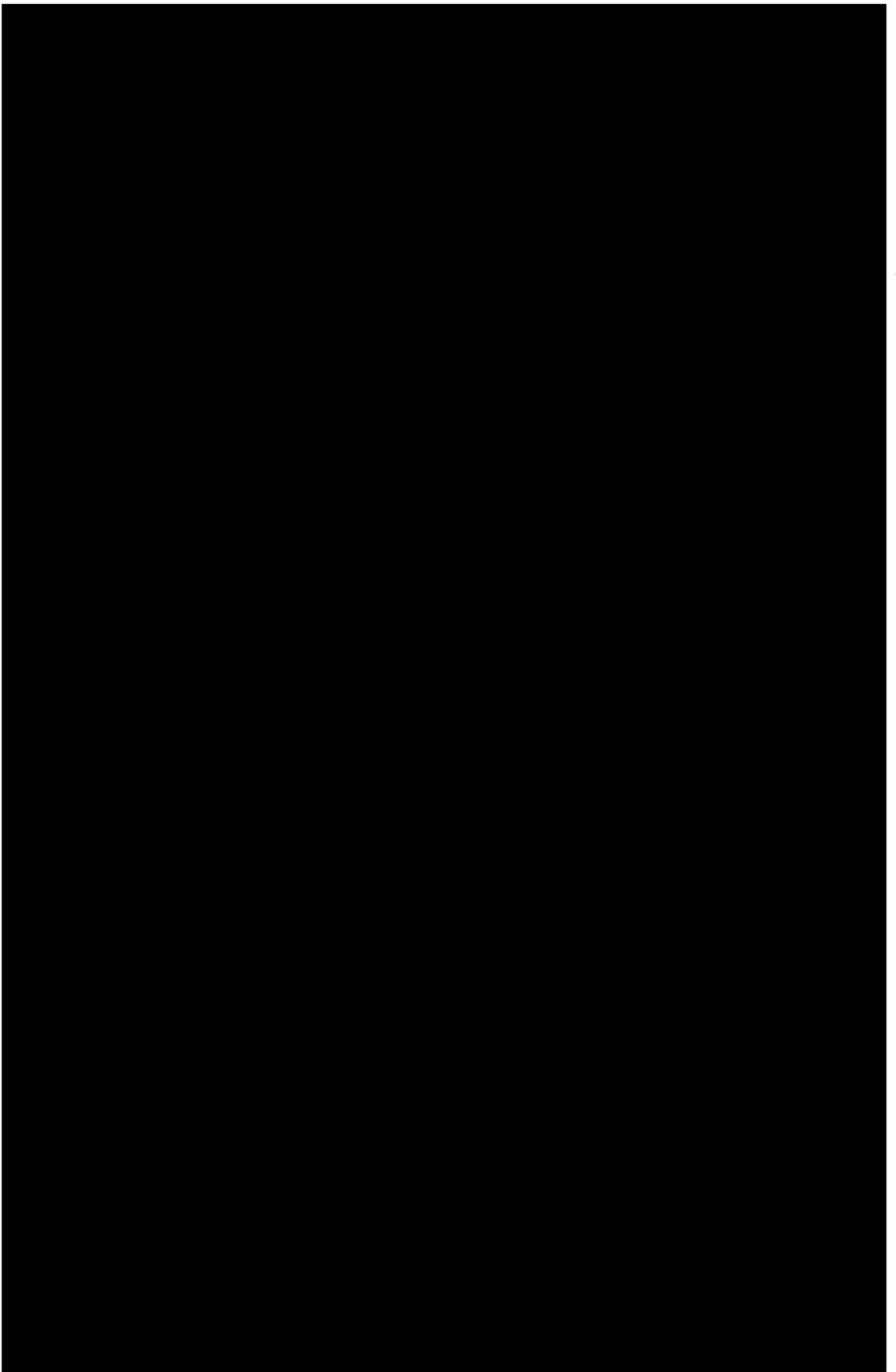
Les résultats de l'étude tels que présentés par le cabinet DEMOSCOPIE le 29 mai 1996 sont présentés dans les pages suivantes.

X





X



X

Annexe L

Loi du 29 janvier 1996

**LOI n° 96-63 du 29 janvier 1996 en faveur du développement des emplois de services aux particuliers (1)**

NOR : TASX9500159L

L'Assemblée nationale et le Sénat ont adopté,  
Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :

Art. 1<sup>er</sup>. - L'article L. 129-1 du code du travail est ainsi modifié :

1° L'avant-dernier alinéa est ainsi rédigé :

« Dans le cas prévu au 2° ci-dessus, et lorsque les associations assurent la fourniture de prestations de services à des personnes physiques, les dispositions de l'article L. 322-4-7 ne sont pas applicables. » ;

2° Les huit premiers alinéas sont regroupés dans un paragraphe I ;

3° Il est inséré, après le I, un II ainsi rédigé :

« II. - Les entreprises dont les activités concernent exclusivement les tâches ménagères ou familiales doivent également être agréées par l'Etat lorsqu'elles souhaitent que la fourniture de leurs services au domicile des personnes physiques ouvre droit au bénéfice de la réduction d'impôt prévue à l'article 199 *sexdecies* du code général des impôts.

« Le mode de paiement de ces prestations de services doit permettre l'identification du payeur et du destinataire. » ;

4° Le dernier alinéa est ainsi rédigé :

« III. - Un décret détermine les modalités et conditions de délivrance des agréments prévus au présent article, et notamment les conditions particulières auxquelles sont soumis les agréments des associations et des entreprises dont l'activité concerne la garde d'enfants ou l'assistance aux personnes âgées ou handicapées. »

Art. 2. - Le chapitre IX du titre II du livre I<sup>er</sup> du même code est complété par les articles L. 129-2 et L. 129-3 ainsi rédigés :

« Art. L. 129-2. - Un chèque-service peut être utilisé par les particuliers pour assurer la rémunération des salariés occupant des emplois de services mentionnés à l'article L. 129-1 et pour la déclaration en vue du paiement des cotisations sociales.

« Le chèque-service ne peut être utilisé pour la rémunération des personnels qui consacrent tout ou partie de leur temps de travail à une activité contribuant à l'exercice de la profession de leur employeur, et pour le compte de celui-ci.

« Le chèque-service ne peut être utilisé qu'avec l'accord du salarié. Il se substitue à la remise du bulletin de paie prévue par l'article L. 143-3.

« Pour les emplois dont la durée de travail n'excède pas huit heures par semaine ou ne dépasse pas quatre semaines consécutives dans l'année, l'employeur et le salarié qui utilisent le chèque-service sont réputés satisfaire aux obligations mises à la charge de l'un ou l'autre par les articles L. 122-3-1 et L. 212-4-3 du présent code ou par les articles 1031 et 1061 du code rural.

« Pour les emplois dont la durée dépasse celles définies ci-dessus, un contrat de travail doit être établi par écrit.

« La rémunération portée sur le chèque inclut une indemnité de congés payés dont le montant est égal à un dixième de la rémunération.

« Les chèques-service sont émis et délivrés par les établissements de crédit, ou par les institutions ou services énumérés à l'article 8 de la loi n° 84-46 du 24 janvier 1984 relative à l'activité et au contrôle des établissements de crédit, qui ont passé convention avec l'Etat.

« Les mentions figurant sur le chèque-service ainsi que ses modalités d'utilisation sont fixées par décret.

« Art. L. 129-3. - Lorsque l'emploi de salariés par des particuliers pour des services visés à l'article L. 129-1 à leur domicile, ou la prestation de tels services par une association ou une entreprise mentionnées au même article, fait l'objet d'une aide financière du comité d'entreprise, ou de l'entreprise en l'absence de comité d'entreprise, en faveur des salariés de celle-ci, les sommes ainsi versées, à l'exception de celles allouées aux gérants salariés et aux mandataires sociaux, n'ont pas le caractère de rémunération au sens de l'article L. 242-1 du code de la sécurité sociale et pour l'application de la législation du travail et sont exonérées de la taxe sur les salaires prévue à l'article 231 du code général des impôts. Elles sont soumises à l'impôt sur le revenu selon les règles fixées au a du 5 de l'article 158 du même code. Elles ne sont pas déduites du montant des dépenses à retenir pour l'assiette de la réduction d'impôt mentionnée à l'article 199 *sexdecies* du code général des impôts.

« Par dérogation aux dispositions de l'article L. 131-7 du code de la sécurité sociale, l'exonération de cotisations sociales prévue à l'alinéa précédent n'est pas compensée par le budget de l'Etat.

« Un décret en Conseil d'Etat fixe les conditions d'application du présent article et notamment le montant maximum de l'aide ouvrant droit à l'exonération ci-dessus ainsi que les modalités de justification de la destination de cette aide. »

Art. 3. - I. - Au premier alinéa de l'article L. 952-1 du code du travail, les mots : « les personnes mentionnées au titre VII du livre VII du présent code » sont remplacés par les mots : « les personnes mentionnées aux chapitres I<sup>er</sup> et III du titre VII du livre VII du présent code ».

II. – Après l'article L. 952-5 du même code, il est inséré un article L. 952-6 ainsi rédigé :

« Art. L. 952-6. – Les employeurs occupant un ou plusieurs employés de maison visés au chapitre II du titre VII du livre VII du présent code sont redevables de la contribution prévue à l'article L. 952-1.

« Celle-ci est versée à un organisme agréé mentionné à l'article L. 952-1.

« La contribution est calculée sur l'assiette retenue en application de l'article 70 de la loi n° 94-43 du 18 janvier 1994 relative à la santé publique et à la protection sociale. Elle est recouvrée et contrôlée par les organismes chargés du recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales en même temps que les cotisations de sécurité sociale dues sur les rémunérations versées aux travailleurs salariés et assimilés, selon les mêmes règles et sous les mêmes garanties et sanctions. Les règles applicables en cas de contentieux sont celles prévues au chapitre II du titre IV du livre I<sup>er</sup> du code de la sécurité sociale. Le produit de la contribution est reversé à l'organisme visé au deuxième alinéa du présent article, après déduction de frais de gestion, selon des modalités fixées par arrêté conjoint du ministre chargé de la sécurité sociale et du ministre chargé de la formation professionnelle. »

III. – Les dispositions du II du présent article prennent effet le premier jour du trimestre civil suivant la publication de la présente loi.

IV. – Dans le premier alinéa (I) de l'article L. 842-2 du code de la sécurité sociale, après les mots : « imposées par la loi », sont insérés les mots : « et de la participation au développement de la formation professionnelle continue. »

Art. 4. – L'article L. 241-11 du code de la sécurité sociale est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Le bénéfice de ces dispositions ne peut être cumulé avec celui de l'exonération prévue au dernier alinéa de l'article L. 241-10. »

Art. 5. – Le 1<sup>o</sup> de l'article 199 *sexdecies* du code général des impôts est ainsi modifié :

1<sup>o</sup> Au premier alinéa, les mots : « soit à une association agréée par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services aux personnes à leur domicile » sont remplacés par les mots : « soit à une association ou une entreprise agréée par l'Etat ayant pour objet ou pour activité exclusive la fourniture des services définis à l'article L. 129-1 du code du travail » ;

2<sup>o</sup> Le troisième alinéa est ainsi rédigé :

« La réduction d'impôt est accordée sur présentation des pièces justifiant du paiement des salaires et des cotisations sociales, de l'identité du bénéficiaire, de la nature et du montant des prestations payées à l'association, l'entreprise ou l'organisme définis au premier alinéa. »

Art. 6. – L'article 5 de la loi n° 93-1313 du 20 décembre 1993 quinquennale relative au travail, à l'emploi et à la formation professionnelle est ainsi rédigé :

« Art. 5. – Le Gouvernement déposera au Parlement, avant le 2 octobre 1996, un rapport retraçant le coût pour le budget de l'Etat, ainsi que les effets sur l'emploi et les régimes de sécurité sociale, de la réduction d'impôt définie à l'article 199 *sexdecies* du code général des impôts ; le rapport évaluera également les incidences de l'aide financière mentionnée à l'article L. 129-3 du code du travail. »

Art. 7. – Dans un délai de six mois à compter de la promulgation de la présente loi, le Gouvernement adressera au Parlement un rapport recensant les aides dont bénéficient les particuliers et les associations pour les emplois de services aux personnes ; le rapport en évaluera les effets et formulera des hypothèses en vue d'une éventuelle réforme tendant à harmoniser les conditions d'octroi de ces aides afin de supprimer les effets de concurrence non souhaités.

La présente loi sera exécutée comme loi de l'Etat.

Fait à Paris, le 29 janvier 1996.

JACQUES CHIRAC

Par le Président de la République :

Le Premier ministre,

ALAIN JUPPÉ

Le ministre du travail et des affaires sociales,

JACQUES BARROT

Le ministre de l'économie et des finances,

JEAN ARTHUIS

Le secrétaire d'Etat à la santé  
et à la sécurité sociale,

HERVÉ GAYMARD