

LES CAHIERS DU CROCIS

LA QUESTION DES RESSOURCES HUMAINES TOUJOURS PLUS CRUCIALE POUR LES ENTREPRISES DE SERVICES A LA PERSONNE

Enquête auprès des entreprises de la région parisienne

N° 29 - juillet 2008



Cette étude a été réalisée par Bénédicte GUALBERT

Centre Régional d'Observation du Commerce, de l'Industrie et des Services

Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris

Directeur de la publication : Pierre TROUILLET

Directeur de la rédaction : Jean-Louis SCARINGELLA

Redactrice en chef : Isabelle SAVELLI

Maquette, mise en page : Nathalie CHAMPION

LA QUESTION DES RESSOURCES HUMAINES TOUJOURS PLUS CRUCIALE POUR LES ENTREPRISES DE SERVICES A LA PERSONNE

Enquête auprès des entreprises de la région parisienne

La "loi Borloo" relative au développement des services à la personne de juillet 2005 a permis une entrée en force des entreprises privées sur ce marché.

Le CROCIS de la CCIP avait réalisé en 2007 une enquête¹ auprès des entreprises de services à la personne de la région parisienne, afin d'effectuer un bilan global de leurs difficultés au quotidien. La question de l'emploi s'y était avérée particulièrement problématique, plus d'un dirigeant sur deux déclarant à l'époque rencontrer des difficultés d'embauche. C'est pourquoi le CROCIS a choisi d'interroger à nouveau cette année les chefs d'entreprise, en mettant particulièrement l'accent sur les questions d'emploi et de formation.

Sommaire

1. Des entreprises jeunes et de petite taille	4
2. Plus d'une entreprise sur deux sans salarié	7
3. Des salariés peu qualifiés.....	8
4. La formation continue peu utilisée	9
5. Le recrutement, difficulté n° 1 des entreprises	11
6. Une faiblesse des rémunérations problématique	15
7. Un personnel difficile à fidéliser.....	16
8. Les ressources humaines au cœur des difficultés quotidiennes	18
9. Des chefs d'entreprise optimistes sur l'avenir du secteur.....	20
ANNEXES.....	24

¹ "Les entreprises de services à la personne : des chefs d'entreprise optimistes, un dynamisme à soutenir", Les Cahiers du Crocis, n°24, mai 2007, 84 p. Comprend notamment des éléments de contexte économique et juridique.

Les entreprises agréées en région parisienne : + 140 % en un an

Le nombre d'entreprises possédant un agrément enregistrées par les Directions Départementales du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP) de Paris et de la petite couronne a augmenté de 140 % entre 2007 et 2008, pour atteindre 647 entreprises au total.

Paris : 284 entreprises (+ 155 % par rapport à 2007), 44 % du total régional.

Hauts-de-Seine : 152 entreprises (+ 171 % par rapport à 2007), 23 % du total régional.

Seine Saint-Denis : 80 entreprises (+ 128 % par rapport à 2007), 12 % du total régional.

Val de Marne : 131 entreprises (+ 90 % par rapport à 2007), 20 % du total régional.

Source : Directions départementales du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP), février 2008

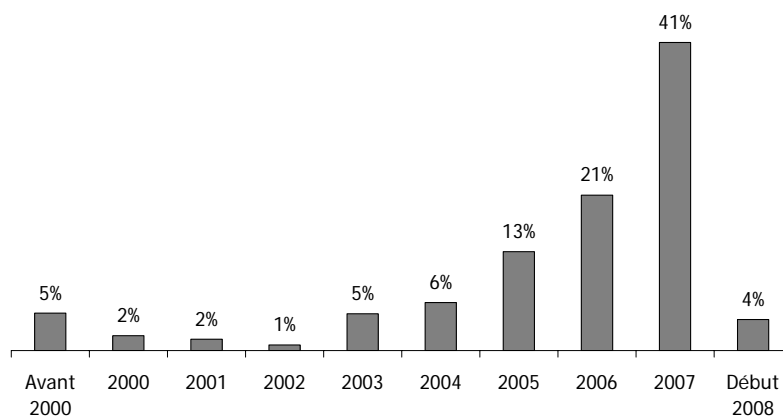
Méthodologie :

Enquête réalisée par internet auprès des dirigeants de 629 entreprises du secteur des services à la personne : entreprises possédant un agrément sur Paris et petite couronne (fichiers issus des Directions départementales du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, du Syndicat des Entreprises de Services à la Personne et de la Fédération françaises des services à la personne et de proximité (FEDESAP)). 290 chefs d'entreprise ont répondu, soit un taux de réponse de 46 %. Enquête réalisée entre le 8 et le 20 avril 2008.

1. Des entreprises jeunes et de petite taille

Des entreprises jeunes :

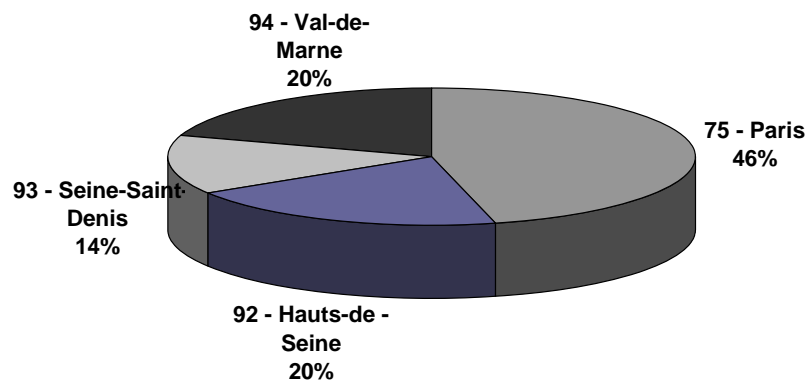
Dates de création des entreprises interrogées



Près de 80 % des entreprises interrogées ont été créées depuis 2005, et 45 % depuis 2007 : on voit là les effets de la loi Borloo de 2005 qui a favorisé le développement des nouveaux entrants, et du secteur privé en particulier.

Répartition géographique :

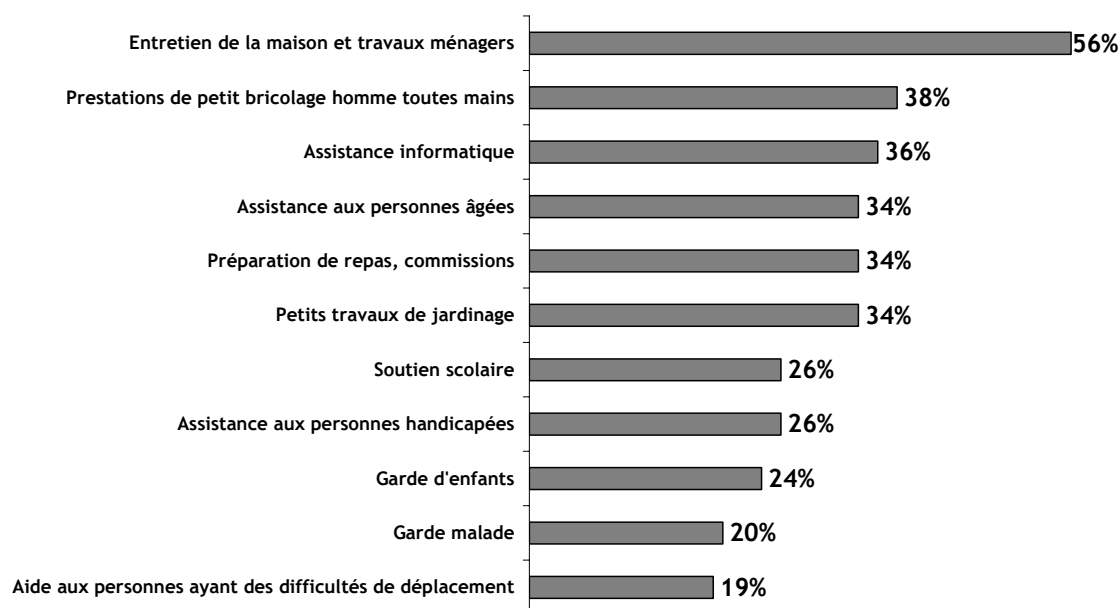
Répartition géographique des entreprises



La répartition géographique par département des entreprises interrogées correspond bien à celle des entreprises de la région.

Répartition par activité :

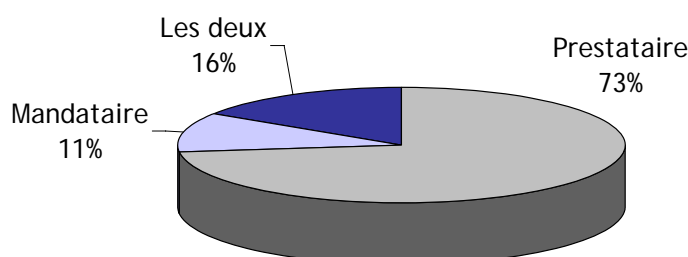
Principales activités exercées



Les entreprises sont assez largement réparties entre les activités. Plus d'une entreprise sur deux exerce cependant dans le domaine de l'entretien de la maison. Les entreprises de ce domaine pratiquent souvent conjointement des activités de bricolage, de jardinage et de livraison de repas, ainsi que d'assistance aux personnes âgées.

Le statut

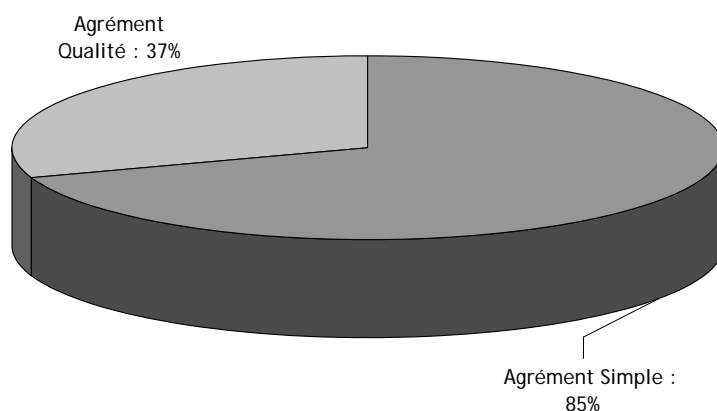
Statut de l'entreprise



73 % des entreprises travaillent en tant que prestataires, c'est-à-dire qu'elles sont employeurs et que les intervenants qui effectuent la prestation sont leurs salariés. 11 % sont mandataires, c'est-à-dire qu'elles se chargent des formalités de recrutement et des aspects administratifs, mais c'est le particulier qui est l'employeur du salarié. 16 % font cohabiter les activités de prestataire et de mandataire. On peut relever que lors de l'enquête de l'année dernière, la proportion de mandataires seuls était un peu plus élevée.

L'agrément

Les agréments

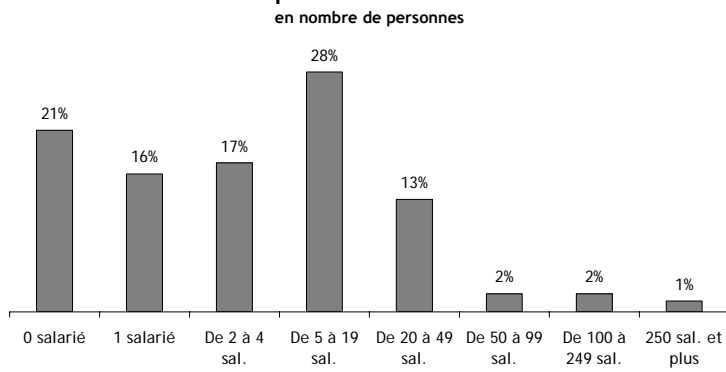


L'agrément préfectoral permet aux organismes de services à la personne d'exercer leur activité. L'agrément simple est facultatif, il est nécessaire pour bénéficier des avantages fiscaux et sociaux. L'agrément qualité est obligatoire dès lors que l'organisme s'adresse à des publics fragiles (enfants, personnes âgées, handicapées ou dépendantes).

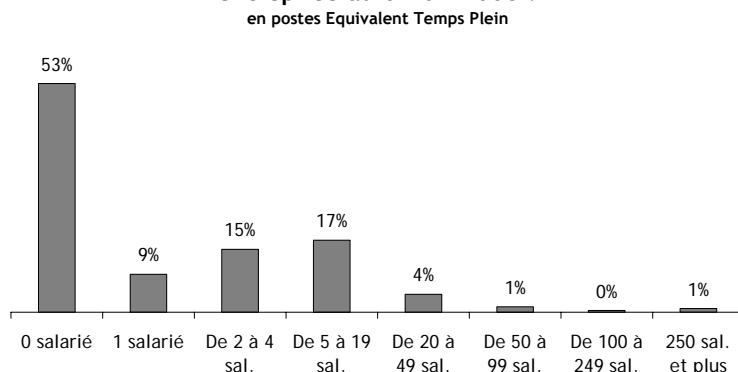
85 % des entreprises interrogées possèdent l'agrément simple, 37 % l'agrément qualité. Par rapport à l'enquête de 2007, on constate une progression des agréments qualité (28 % en 2007).

2. Plus d'une entreprise sur deux sans salarié

Quel est l'effectif salarié permanent de votre entreprise au 01/04/2008 ?
 en nombre de personnes



Quel est l'effectif salarié permanent de votre entreprise au 01/04/2008 ?
 en postes Equivalent Temps Plein



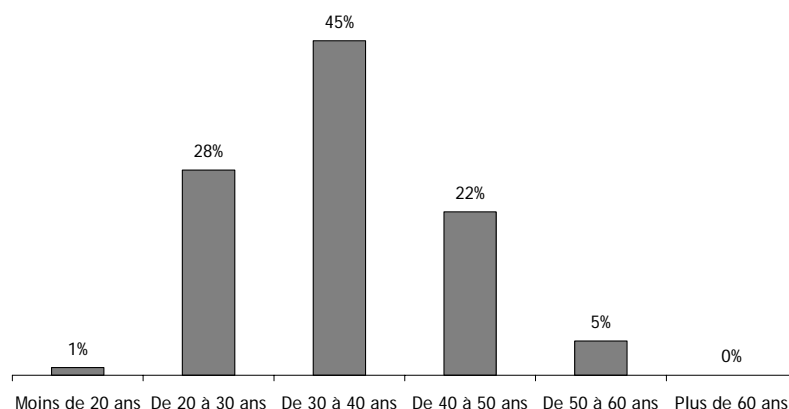
21 % des entreprises interrogées n'ont aucun salarié : il s'agit vraisemblablement d'EURL ou d'entreprises individuelles : en effet de nombreux créateurs mettent en place leur structure dans le but de créer leur propre emploi. Il s'agit fréquemment d'entreprises d'assistance informatique, d'assistance administrative ou d'entretien de la maison.

Plus d'une entreprise sur deux n'a pas d'effectif salarié équivalent à un temps plein. De nombreuses sociétés d'assistance informatique ou de soutien scolaire n'ont pas ou peu de salariés car ils fonctionnent avec des intervenants payés à la vacation. 2 % des entreprises seulement ont 50 salariés ETP ou plus.

Le temps partiel est la norme du secteur puisque près de 80 % des effectifs des entreprises interrogées sont dans ce cas. Ils sont majoritairement embauchés en CDI (83 %), ce sont en large majorité des femmes (près de 90 %), et le taux d'encadrement est particulièrement faible (moins de 3 %).

La pyramide des âges montre un effectif salarié plutôt jeune puisque trois salariés sur quatre ont moins de 40 ans.

Quel est l'âge moyen de vos salariés ?



3. Des salariés peu qualifiés

Les salariés sont majoritairement non diplômés (55 %), ou de niveau bac (18 %). Les CAP ou BEP sont également représentés, mais dans une moindre mesure (12 et 13 %). Les niveaux bac+2 ou au-delà ne représentent qu'à peine un peu plus de 2 % des effectifs. Le diplôme le plus représenté est le DEAVS (Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale) (40 %), devant le titre professionnel "Assistant de vie aux familles" (30 %) et le BEP "Carrières sanitaires et sociales" (19 %).

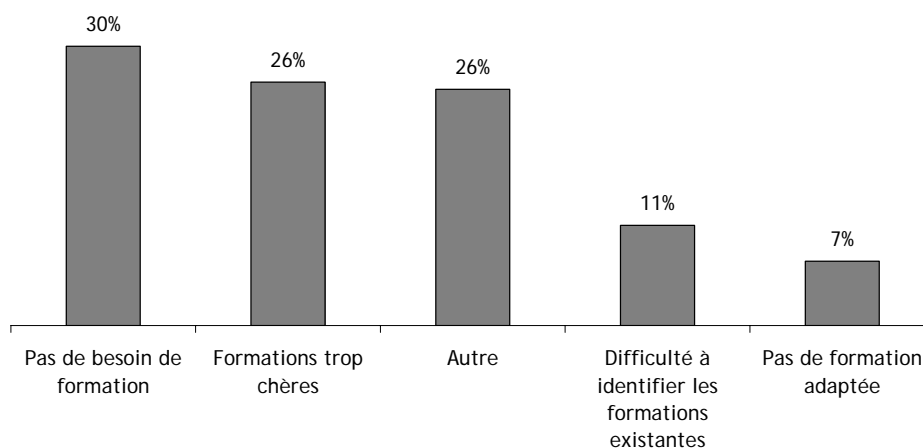
Les chefs d'entreprise expliquent l'absence de diplômes par le fait qu'ils s'agit souvent de personnes d'origine étrangère dont le diplôme n'est pas reconnu en France, ou de personnes en reconversion. Ils déclarent privilégier l'expérience aux diplômes.

Ils sont majoritairement satisfaits de la formation initiale de leurs salariés (77 %). Lorsque ce n'est pas le cas, ils lui reprochent essentiellement son inadaptation à la réalité du terrain et aux exigences des clients, un manque de connaissances techniques ou psychologiques. *"La formation manque de réalisme. Les personnes titulaires d'un DEAVS par exemple pensent qu'elles sont exonérées d'assurer l'entretien de l'environnement de la personne aidée"*. C'est pourquoi la plupart déclarent assurer des formations complémentaires en interne lors de l'embauche. *"Je forme moi-même mes auxiliaires de vie en complément de leur expérience et pour améliorer certaines situations (maladie d'Alzheimer, comment coucher ou lever une personne en protégeant le dos des intervenantes)"*. Certains regrettent que les formations soient plus adaptées au travail dans des structures de type maison de retraite qu'au domicile des particuliers.

4. La formation continue peu utilisée

Dans 74 % des cas, les salariés n'ont pas suivi de formations dans le cadre de la formation continue après l'embauche.

Vos salariés n'ont pas suivi de formations dans le cadre de la formation continue : pourquoi ?

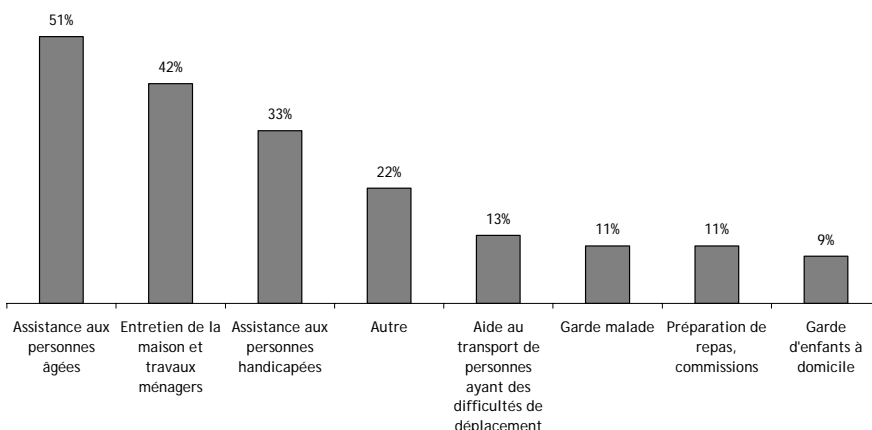


Les chefs d'entreprise l'expliquent par une absence de besoin (30 % des cas) ou un coût trop élevé (26 %). 11 % déclarent avoir des difficultés à identifier les formations existantes, et l'accès à la formation et à son financement semble très opaque. *"C'est incompréhensible, on sait qu'on paie pour des organismes, mais on ne comprend rien au fonctionnement pour y accéder"*.

Dans 7 % des cas ils ne trouvent pas de formation adaptée : ils auraient besoin de modules courts et très spécialisés. *"Je souhaiterais des formations sur des thèmes précis tels que la sécurité pour les enfants, les particularités de l'Alzheimer, etc."*. C'est sans doute une autre des raisons pour lesquelles les dirigeants déclarent souvent réaliser des formations eux-mêmes en interne, pour coller au plus près des besoins de leurs salariés et de leur clientèle.

Un quart des chefs d'entreprise évoque d'autres raisons : les entreprises interrogées étant très jeunes, bien souvent elles n'ont pas encore eu le temps de mettre en place un plan de formation continue. Certains dirigeants évoquent la difficulté de gérer les absences pour formation des salariés : *"Les personnes dont nos intervenants s'occupent leur sont très attachées et ne veulent pas d'autres intervenants en remplacement"*. De plus, la mise en œuvre de la formation est délicate opérationnellement au regard du turn-over du personnel et des difficultés de recrutement. *"La société ayant un an d'existence, nous devons d'abord juger du niveau de motivation et d'intégration de nos salariés dans la société avant d'investir sur eux"*.

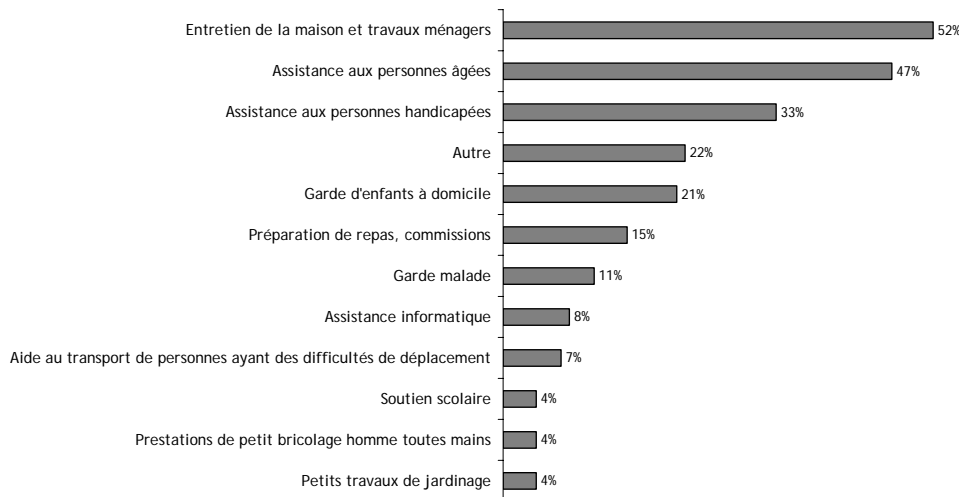
Vos salariés ont suivi des formations dans le cadre de la formation continue : pour quelle activité ?



Rappel : 26% des chefs d'entreprise interrogés déclarent que leurs salariés ont suivi une formation après embauche.

Lorsque les salariés ont suivi des formations, elles concernaient surtout l'assistance aux personnes âgées (51 %), l'entretien de la maison et les travaux ménagers ainsi que l'aide aux personnes handicapées, conformément aux principales activités exercées par les entreprises. La rubrique "Autre" regroupe des formations liées à la sécurité, la prévention des risques, la communication écrite ou orale, les relations avec les familles et le savoir-être.

Vos salariés ont suivi ou vont suivre une formation en 2008: pour quelle activité ?



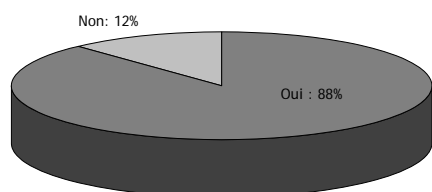
43 % des chefs d'entreprise indiquent que leurs salariés vont suivre une formation en 2008 (ou l'ont déjà suivie début 2008). Là encore, les domaines de formation les plus demandés sont l'entretien de la maison et l'assistance aux personnes âgées ou handicapées.

La Validation des Acquis de l'Expérience semble un dispositif intéressant pour de nombreux salariés des services à la personne qui exercent leur métier depuis plusieurs années et qui ont quitté l'école en situation d'échec scolaire. Mais pour le moment, seuls 20 % des chefs d'entreprise interrogés ont dans leur entreprise au moins un salarié ayant bénéficié de ce dispositif.

5. Le recrutement, difficulté n° 1 des entreprises

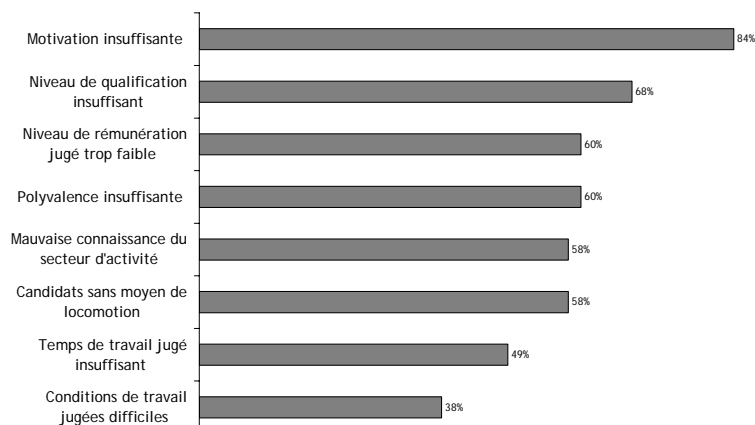
70 % des chefs d'entreprises ont cherché à recruter au cours des deux dernières années, et parmi eux, 88 % ont dû faire face à des difficultés d'embauche, ce qui est considérable. Il faut noter que lors de l'enquête de l'année dernière, la proportion de dirigeants dans ce cas était moindre, de l'ordre de 60 %. Les difficultés de recrutement semblent donc aller en s'accroissant, confirmant que l'emploi est un problème crucial pour le secteur des services à la personne, et qu'il peut affecter son développement. *"Le recrutement, c'est très compliqué, les candidats sont peu nombreux et peu motivés"*.

Lorsque vous cherchiez à recruter, avez-vous rencontré des difficultés d'embauche ?



Base : entreprises ayant cherché à recruter sur les deux dernières années

Principaux facteurs expliquant les difficultés de recrutement :



Les causes invoquées prioritairement par les dirigeants aux difficultés de recrutement sont d'abord un manque de motivation des candidats (84 %) : en effet, les candidats sont souvent orientés par défaut vers le secteur des services à la personne, et sont vite rebutés par la réalité et la pénibilité des tâches. *"Trop de candidates sont orientées vers le métier d'auxiliaire de vie par défaut ou par réorientation. C'est un vrai métier très difficile, très technique, souvent exercé seule et avec énormément de responsabilités. Ce n'est pas un travail que l'on fait par dépit". "Je ne veux plus recruter de DAEVS, ils ont l'impression d'être infirmiers et refusent de faire du ménage ou du repassage."*

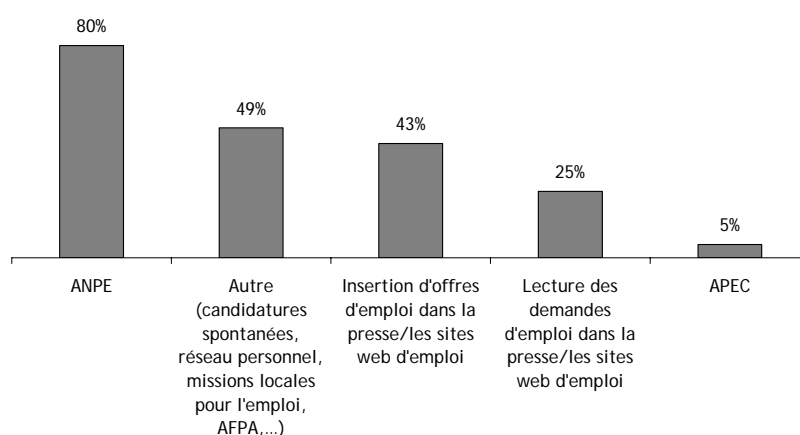
Le niveau de qualification insuffisant des candidats est évoqué par 68 % des dirigeants. Il faut dire qu'une grande partie des candidats n'a aucun diplôme, parfois aucune connaissance dans le domaine, ni même aucune connaissance d'un cadre professionnel (respect des horaires, reporting, etc.).

La rémunération jugée trop faible par les candidats arrive en troisième position : les dirigeants admettent que les salaires sont effectivement assez faibles, mais ils l'expliquent par l'étroitesse de leurs marges commerciales et la lourdeur des charges. Ils rappellent que les exonérations de charges ne concernent que les salaires à hauteur du SMIC, ce qui n'incite pas à rémunérer les salariés au-delà. Ils sont pris dans un dilemme : ils voudraient mieux rémunérer le personnel pour le recruter puis le fidéliser, mais la clientèle n'est pas consciente du juste prix d'un service de qualité, et elle demande des prix bas parce qu'elle est influencée par les tarifs pratiqués par les associations.

L'insuffisante polyvalence des candidats est également évoquée par 60 % des chefs d'entreprise : au sein même d'un métier, certains personnels refusent d'effectuer les tâches les plus ingrates. Enfin, la mauvaise connaissance du secteur par les candidats et le fait qu'ils ne disposent pas de moyen de locomotion sont les autres raisons évoquées aux problèmes d'embauche (58 %). En effet la plupart des métiers nécessitent plusieurs déplacements quotidiens entre les domiciles des différents clients. Or beaucoup de candidats ne possèdent pas de permis de conduire, et en région parisienne les transports en commun ne sont pas bien adaptés pour les trajets de banlieue à banlieue notamment. *" 95 % des postulants ne possèdent pas le permis de conduire : je trouve aberrant qu'une aide ménagère ou une auxiliaire de vie soit contrainte à de nombreux déplacements quotidiens par les transports en commun pour se rendre d'un domicile à l'autre".*

En revanche, les conditions de travail difficiles et le temps de travail insuffisant paraissent des difficultés moins grandes aux chefs d'entreprise interrogés (38 et 49 %).

Par quel biais procédez-vous pour recruter ?



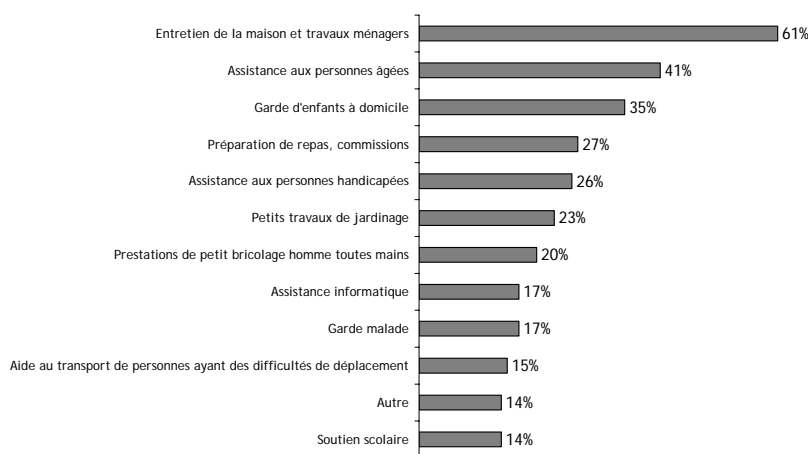
Si l'ANPE est de loin le premier canal de recrutement utilisé (80 %), le réseau personnel et les candidatures spontanées apparaissent également comme un vivier important pour les embauches. Plusieurs entreprises sont contactées par le biais de leur site web. Les candidatures spontanées permettent de trouver des candidats plus motivés que ceux qui postulent par le biais de l'ANPE. Les missions locales ou maisons de l'emploi, comme les centres de formation permettent également de repérer des candidats.

68 % des dirigeants se disent globalement satisfaits des canaux de recrutement qu'ils utilisent. Les 32 % qui se disent non satisfaits concentrent en fait leurs critiques sur l'ANPE : interlocuteurs changeants ou difficiles à joindre, manque de suivi et de réactivité, mauvaise présélection de candidats, méconnaissance du secteur des services à la personne sont les principaux reproches faits à l'Agence. *"Il n'y a pas de véritable prise en compte des contraintes de l'entreprise, de l'expérience et de la qualification demandées".* *" Nous avons demandé à l'ANPE de nous envoyer uniquement les candidatures répondant à un certain nombre de critères. Peu de temps après nous avons reçu 200 dossiers, seuls 40 de ces dossiers correspondaient à ce que nous recherchions."*

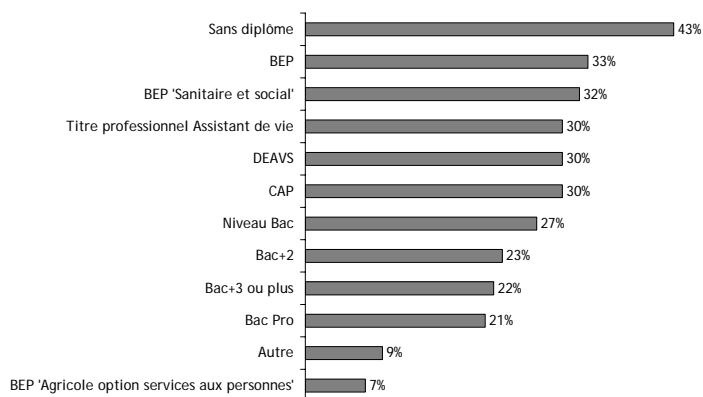
66 % des chefs d'entreprise ont procédé à des recrutements en 2007 : 719 personnes (201 postes ETP²) en CDD, 1719 (496 postes ETP) en CDI.

Les trois quarts des chefs d'entreprise (74 %) envisagent de recruter d'ici fin 2008, en CDI dans 65 % des cas. En 2007, les entreprises avaient procédé à des recrutements en CDI dans 71 % des cas. La tendance semble donc être à une diminution des embauches en CDI au profit des CDD, probablement en raison du contexte économique difficile. Au total, les chefs d'entreprise interrogées projettent de créer plus de 1000 emplois Equivalent Temps Plein d'ici la fin de l'année 2008.

Pour quelles activités envisagez-vous de recruter d'ici fin 2008 ?



Pour quels niveaux de diplômes allez-vous recruter en 2008 ?



Les recrutements se répartissent dans tous les types d'activités, le plus fort taux d'embauches prévues concernant l'entretien de la maison, l'assistance aux personnes âgées et la garde d'enfants. Les métiers les plus souvent cités sont auxiliaires de vie, aides ménagères et femmes de ménage, et dans une moindre mesure, gardes d'enfants, professeurs et chauffeurs accompagnateurs. La plupart des recrutements se feront sans critère de diplôme (43 %), avec le BEP "Sanitaire et social", le titre professionnel "Assistant de vie" (30 %), le CAP ou le DEAVS.

Les dirigeants s'accordent sur le fait que le recrutement est un problème central de leur activité : d'une part les candidats sont peu nombreux, l'image de "petit métier d'appoint" ne s'étant pas encore estompée ; les chefs d'entreprise sont d'ailleurs nombreux à souhaiter une campagne d'information sur ces métiers. D'autre part la faible visibilité sur l'activité à moyen terme en raison du caractère aléatoire de la demande n'incite pas au recrutement sur des contrats pérennes à temps plein, en particulier pour des entreprises en phase de démarrage d'activité. C'est pourquoi une partie des dirigeants réclame une certaine flexibilité dans les contrats, afin de s'adapter à la demande, au moins dans les premières années d'activité³. Certains chefs d'entreprise évoquent l'idée de groupements d'employeurs qui permettraient de conjuguer souplesse pour les entreprises et contrats à temps plein pour les salariés.

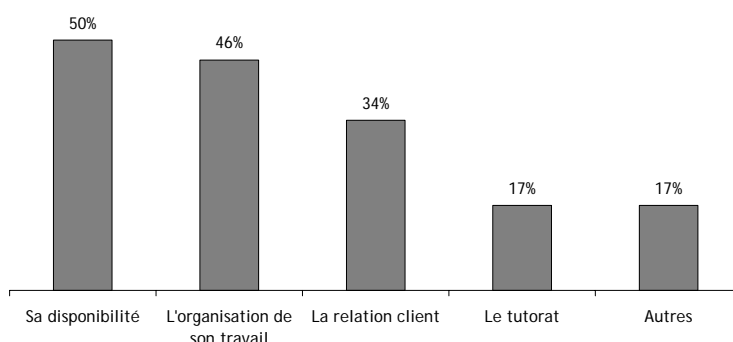
² ETP : Equivalent Temps Plein

³ Le CDD d'usage n'est pas applicable aux services à la personne en l'état actuel de la législation.

5.1. L'embauche d'un jeune en alternance

44 % des chefs d'entreprise interrogés seraient intéressés par l'embauche d'un jeune de 18 à 25 ans dans le cadre d'un dispositif d'alternance entreprise/école. Ils ne départagent pas les deux dispositifs que sont le contrat d'apprentissage ou le contrat de professionnalisation, qui se partagent équitablement leurs suffrages.

Quels freins voyez-vous à l'embauche d'un jeune en alternance ?



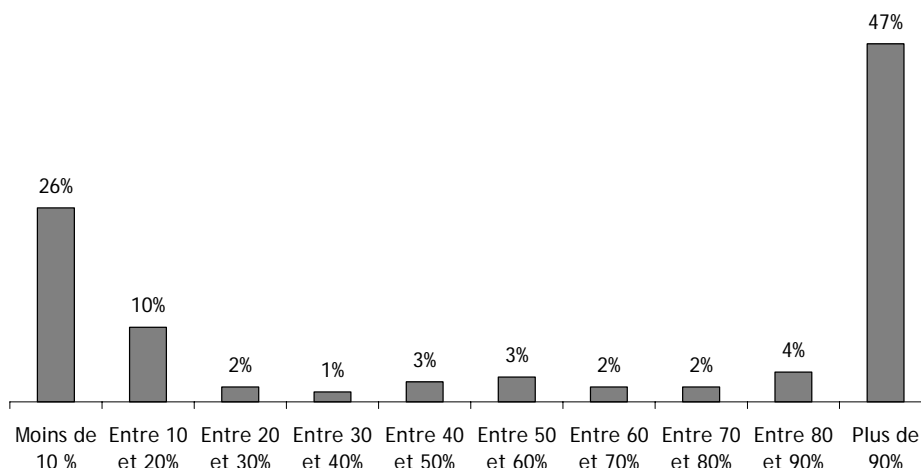
Un dirigeant sur deux considère que la disponibilité incomplète du jeune poserait problème, et 46% qu'il serait difficile d'organiser son travail. *"Alterner dans la semaine ou sur plusieurs semaines, c'est difficile à mettre en place, encore plus lorsqu'il faut mettre un tuteur."* Les dirigeants qui ne sont pas intéressés par une embauche de ce type évoquent en premier lieu les difficultés d'organisation du travail, qui semble donc le frein majeur à ces embauches.

En fait le principe même d'une formation au domicile d'un particulier est délicat, et la clientèle est réticente à introduire chez elle de nouveaux intervenants :

"Une famille qui paie des prestations de propreté pour son intérieur accepte difficilement d'avoir deux personnes chez elle, même si c'est un stagiaire". "Le métier d'auxiliaire de vie exige des qualités et des compétences qu'une personne jeune a du mal à se représenter auprès d'une personne âgée dépendante".

6. Une faiblesse des rémunérations problématique

Quelle est la part de vos salariés avec un salaire ETP supérieur au SMIC ?



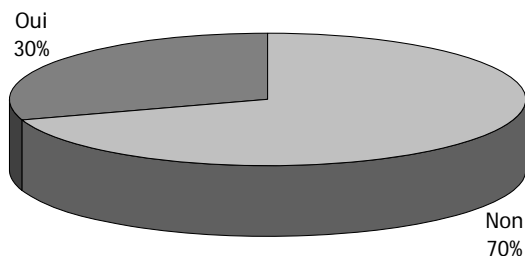
Près d'un chef d'entreprise sur deux rémunère les neuf dixièmes de son effectif au-delà du SMIC. Mais un quart d'entre eux rémunère moins d'un salarié sur dix au-delà du SMIC. La situation est donc très contrastée entre ces deux extrêmes.

Outre la rémunération classique basée sur le salaire horaire, 62 % des entreprises proposent des primes (d'assiduité, d'ancienneté, de qualité, de fin d'année) ou des avantages matériels comme un véhicule de fonction ou le remboursement des communications téléphoniques.

Les dirigeants soulignent que la difficulté à augmenter les salaires vient des marges réduites, elles mêmes dues à la forte concurrence que font peser sur les tarifs les associations, l'emploi direct et le travail au noir.

7. Un personnel difficile à fidéliser

Rencontrez-vous des difficultés pour fidéliser votre personnel ?



70 % des chefs d'entreprise interrogés déclarent ne pas rencontrer de difficultés particulières pour fidéliser leur personnel. Lorsqu'ils en rencontrent, ce sont pour les mêmes raisons que lors du recrutement initial : faiblesse des salaires, nombre d'heures insuffisant, pénibilité du travail, manque de motivation. *"Le turn-over est très important du fait du nombre d'heures non régulier et fluctuant en fonction des demandes, et parce qu'ils estiment ne pas être assez rémunérés." Le salaire proposé est inférieur à ce qu'ils pourraient gagner en emploi direct ou au noir.* *"Nos salariés sont à temps partiel et recherchent souvent du temps plein".* Les chefs d'entreprise sont d'ailleurs 80 % à encourager la polyvalence de leurs salariés, notamment afin de leur permettre ainsi de passer à temps plein.

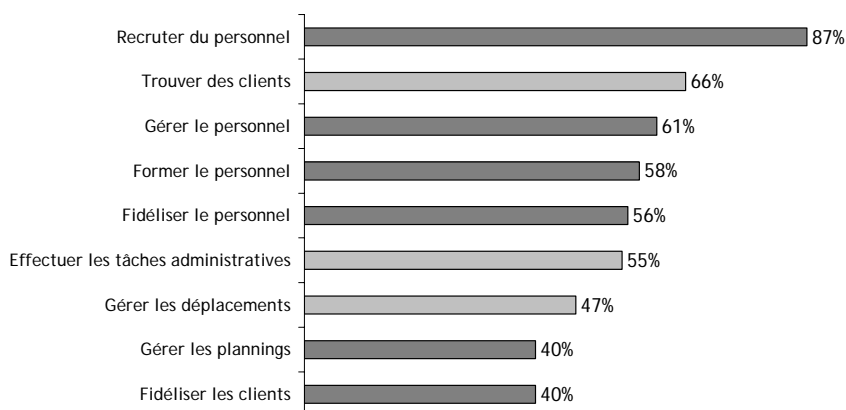
Face à ces difficultés de fidélisation, les entrepreneurs réagissent en proposant souvent des primes, ou, quand cela est possible, des salaires supérieurs au SMIC. *"Il faut continuer à valoriser les métiers du secteur des services à la personne, pouvoir offrir des rémunérations plus élevées et proposer des évolutions de carrière. Mais il faut tenir compte de la réalité du marché : augmenter les salaires et mettre en place des CDI quand on travaille avec des marges réduites et des prix de vente à l'heure à moins de vingt euros, cela reste très difficile à mettre en place".* Certains impliquent également leurs salariés dans la réussite de l'entreprise par la mise en place d'un intéressement au chiffre d'affaires, ou par des primes de parrainage pour ceux qui amènent de nouveaux clients. Mais les marges de manœuvre financières étant limitées, les entreprises s'efforcent également d'améliorer les conditions de travail en optimisant les plannings et les déplacements de leurs employés, ainsi qu'en offrant des formations et des perspectives d'évolution de carrière (par exemple des postes de "tuteurs" qui auraient la responsabilité des nouveaux salariés). Enfin, des contacts réguliers et un suivi attentif permettent d'éviter un sentiment d'isolement chez les salariés.

Lorsqu'on demande aux dirigeants comment rendre le secteur plus attractif pour les salariés, ils évoquent majoritairement une augmentation des salaires, mais la conditionnent à un élargissement des réductions de charges aux salaires au-delà du SMIC. Ils soulignent en outre l'importance de facturer les clients au juste prix, alors que le marché tire les prix vers le bas, et qu'il est difficile de faire percevoir aux clients le coût réel du service : *"Il faut arrêter de raisonner en prix bas, la qualité*

a un coût (salaire correct, suppression de la précarité par maintien du salaire, temps plein, CDI, encadrement, formation,...)". Ils pensent également que la mise en place d'une convention collective contribuera à l'attractivité des métiers. De même une campagne de communication semble nécessaire pour valoriser leur image : "Il faut changer l'image négative que les salariés ont de ce secteur : "secteur précaire", "petits boulots". "Il faut mieux reconnaître la difficulté et l'importance de ces métiers". Dans le même esprit, " il faut permettre des évolutions de carrière par des formations transversales notamment, car on n'exerce pas pendant trente ans un métier difficile comme auxiliaire de vie. Cette expérience doit permettre des évolutions vers le secteur médico-social."

8. Les ressources humaines au cœur des difficultés quotidiennes

Dans la gestion courante de votre entreprise, comment évaluez-vous les actions suivantes :
 pourcentage de réponses "très difficile" ou "plutôt difficile"



Nous avons demandé aux chefs d'entreprise de classer leurs tâches courantes par ordre de difficulté. 4 des 5 tâches considérées comme les plus difficiles concernent les aspects "emploi-ressources humaines". C'est le recrutement du personnel qui est considérée comme la tâche la plus difficile par 87% des chefs d'entreprise. On peut noter que recruter du personnel est jugé plus difficile que de trouver des clients, alors même que ce sont en majorité des entreprises récentes, qui doivent se créer une clientèle.

Deux tiers des chefs d'entreprise considèrent qu'il est difficile de trouver des clients. Ils soulignent que pour se faire connaître il faut investir et les frais de publicité sont élevés, en particulier pour de petites sociétés. *"La difficulté de cette profession consiste à se faire connaître, et l'investissement financier publicitaire est exorbitant".* *"La nature même des services à domicile rend la communication relativement difficile pour les petites sociétés, qui n'ont pas la capacité de financer d'importantes campagnes".* Et surtout les clients ont du mal à percevoir le coût réel d'un service de qualité car ils sont habitués à voir les tarifs très bas des associations ou des salariés des particuliers employeurs.

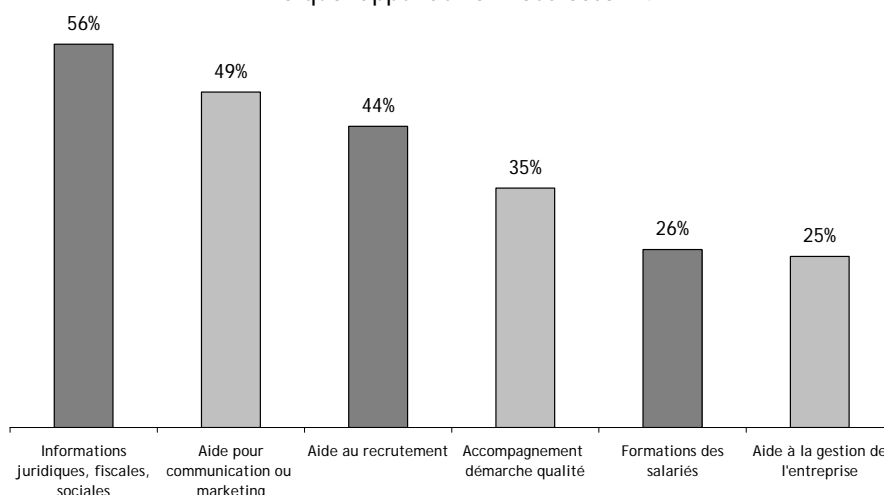
En termes de gestion du personnel, la gestion des contrats et de la paie sont jugées complexes et chronophages. D'autant plus que le turn-over est important et la fidélisation problématique pour 56 % des dirigeants. Quant à la formation, elle est difficile pour 58 % des dirigeants.

Gérer, former, fidéliser le personnel, toutes ces tâches sont jugées difficiles, cela souligne bien le caractère central de tous les aspects ressources humaines dans la vie quotidienne des entreprises de services à la personne.

D'ailleurs, lorsque les chefs d'entreprise évoquent les difficultés administratives, ils évoquent essentiellement la complexité du droit du travail, avant les relations avec l'administration fiscale.

Lorsqu'on leur demande de quel appui ils auraient besoin, les questions liées aux ressources humaines sont en bonne place :

De quel appui auriez-vous besoin ?

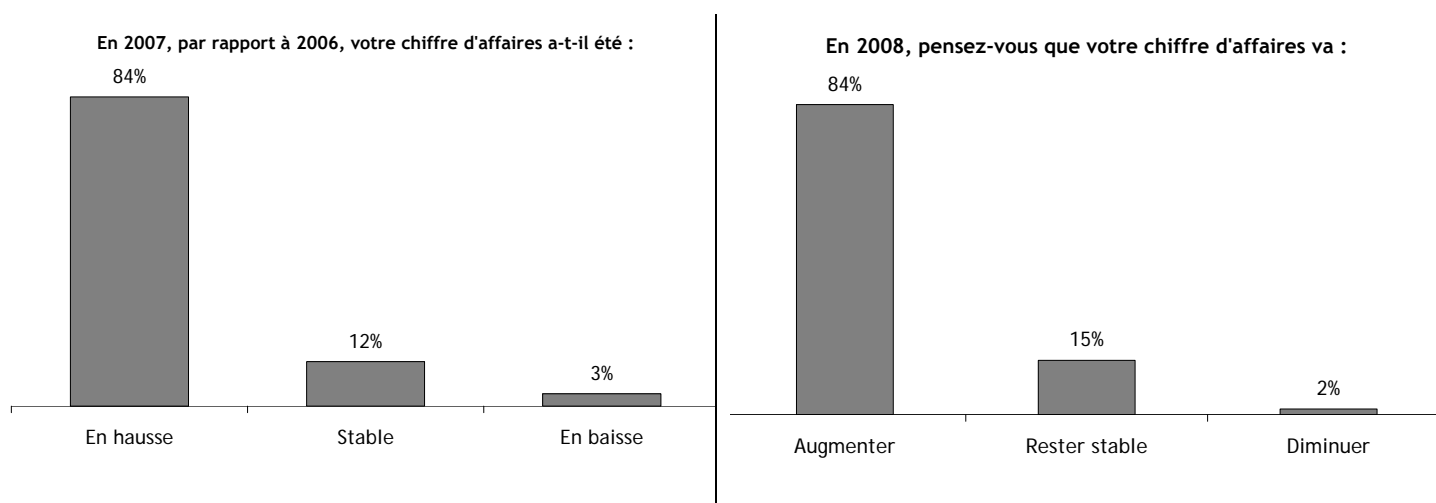


Les chefs d'entreprise demandent avant tout des informations juridiques, fiscales et sociales : il s'agit surtout de droit du travail, d'aide à la rédaction des contrats de travail, des fiches de paie, etc. *"L'externalisation de la gestion de la paie nous demande du temps, de l'organisation, coûte très cher et rien n'est fait pour nous faciliter cette gestion". "C'est un secteur où on est amené à gérer du personnel et si on veut respecter la législation il faut connaître parfaitement le droit du travail. Etant donnée la complexité du droit français du travail, il serait judicieux de mettre à disposition des créateurs plus de formations dans le domaine du droit du travail, droit social ainsi que des réseaux où l'on peut trouver des juristes, spécialisés dans ces domaines."*

Ils sont également 44 % à souhaiter une aide au recrutement, l'ANPE ne jouant pas pleinement son rôle d'appui. *"Pour que les sociétés de services à la personne puissent faire du recrutement de qualité il faut des interlocuteurs qui comprennent notre métier et non des agents presque commerciaux qui placent des candidats sans vraiment les connaître et sans même savoir ce que nous faisons".*

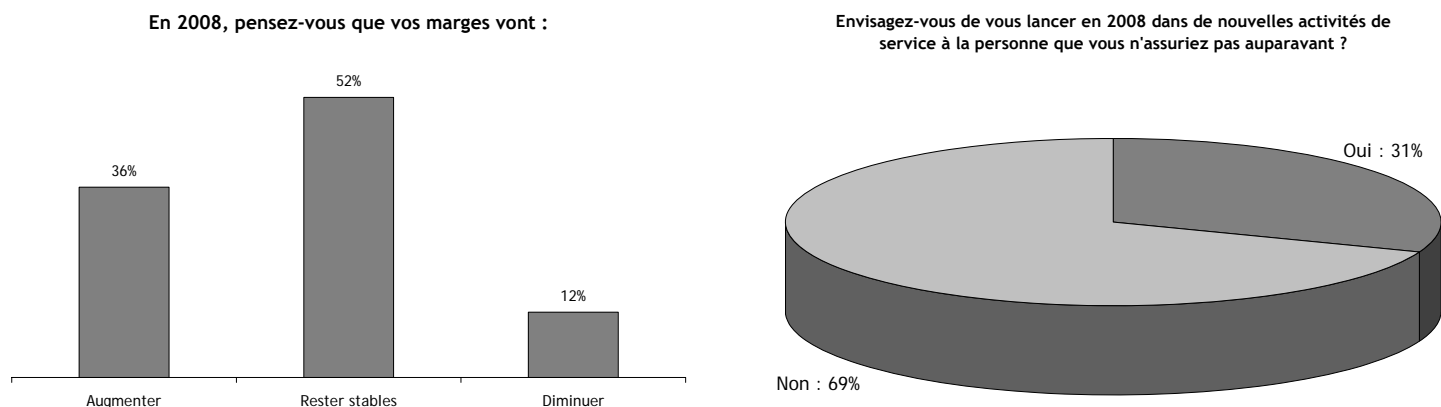
Enfin un quart des entreprises estime avoir besoin d'aide en matière de formation du personnel, en termes d'information surtout. *"Nous manquons d'informations : par exemple, nous avons besoin de formations aux gestes et postures pour les prestations de ménage et de repassage et il est difficile d'identifier les organismes de formation adaptés". " C'est une grande nébuleuse et c'est un frein pour les PME".*

9. Des chefs d'entreprise optimistes sur l'avenir du secteur



Plus de quatre entreprises sur cinq ont vu leur chiffre d'affaires augmenter en 2007 et pensent qu'il en sera de même en 2008, démontrant ainsi un grand optimisme sur l'avenir du secteur.

En ce qui concerne leurs marges bénéficiaires, plus de la moitié des dirigeants envisage une stabilité des marges l'année prochaine, et plus d'un sur trois prévoit même leur augmentation. Ils sont à peine plus d'un sur dix à anticiper une baisse de leurs bénéfices.



En outre, près d'un chef d'entreprise sur trois projette de se lancer en 2008 dans de nouvelles activités : essentiellement l'aide au domicile des personnes âgées, la livraison de repas à domicile ou, dans une moindre mesure, l'assistance informatique, le transport ou l'accompagnement de personnes âgées ou handicapées, le jardinage.

Les chefs d'entreprise estiment que les activités amenées à se développer à l'avenir sont celles tournées vers les enfants ou les personnes âgées ou handicapées. L'aide

au maintien à domicile, l'aide au quotidien des seniors sous tous ses aspects sont en particulier considéré comme porteurs. La garde d'enfants et l'entretien de la maison devrait, selon les dirigeants, continuer à être florissants, notamment grâce à la montée en puissance des CESU préfinancés dans les entreprises, ainsi que l'assistance informatique. D'ailleurs, les chefs d'entreprise estiment que les services à la personne en général sont globalement un secteur amené à se développer, en raison de l'évolution des mentalités et de la disparition progressive des freins psychologiques à l'emploi d'organismes spécialisés. Ils souhaiteraient néanmoins des assurances quant à la pérennisation des aides fiscales et sociales dont bénéficient les services à la personne. *"Il faut absolument conserver la stabilité de l'environnement réglementaire". "On veut nous supprimer nos exonérations mais il faudrait qu'on répercute cela sur nos clients et tous ne suivront pas".*

Ils sont en effet 80 % à considérer que leur activité serait affectée si les avantages fiscaux ne concernaient plus que certaines activités (par exemple les activités à destination des enfants, des personnes âgées ou handicapées). Parmi eux, plus de 60 % considèrent même que leur activité en serait "très affectée". *"Il faut nous laisser nous développer et ne surtout pas modifier la législation."*

Conclusion

Un constat s'impose au terme de cette enquête : les chefs d'entreprise sont écartelés entre le fait de proposer les prix les plus bas à une clientèle qui n'est pas toujours consciente du juste prix pour un service de qualité, et leur souhait de mieux rémunérer le personnel pour le fidéliser. *"Les associations et le travail au noir concourent à maintenir les tarifs très bas, ce qui nuit à la professionnalisation du secteur et à l'amélioration des conditions de travail. Les entreprises sont invitées à se professionnaliser, mais on sous-estime certainement les difficultés économiques. La qualité a un coût". "Il est difficile de se battre contre des associations subventionnées, ne payant pas de TVA, et dont tout le monde se plaint mais qui ont des tarifs si bas que les clients préfèrent payer moins cher même pour une moitié de service."*

La principale doléance des entreprises interrogées concerne en effet la question de la concurrence, jugée déloyale, des associations : *"De mêmes règles fiscales pour tous les acteurs contribueraient à une meilleure lisibilité du secteur par les utilisateurs. Bon nombre ne comprennent pas pourquoi à un endroit ils règlent de la TVA et pas à d'autres."*

Ils déplorent aussi le refus de certains organismes publics d'orienter les utilisateurs vers le secteur privé : *"Il faut donner vraiment une information objective et exhaustive dans les points d'information publics (Clic⁴, liste des structures dans le cadre de l'APA⁵)."* *"Souvent les assistantes sociales orientent les bénéficiaires APA vers le secteur associatif, même s'ils ne le veulent pas."* *"Le secteur est marqué par un lien très particulier entre les mairies, les conseils généraux, les organismes tels que la CNAV⁶ et les associations, vers qui le public est systématiquement aiguillé."*

⁴ Centre local d'information et de coordination, pour les personnes âgées

⁵ Allocation Personnalisée d'Autonomie

⁶ Caisse Nationaler d'Assurance Vieillesse

Le fait que la CNAV refuse de passer convention avec de nouvelles structures (et donc les entreprises nouvellement créées) et rembourse à un taux inférieur les bénéficiaires qui font appel à nous est également scandaleux. La libre entreprise n'est pas vraiment en place dans ce secteur. Alors même que nous sommes certifiés Qualicert, ce que ne sont pas bon nombre d'associations, les institutions restent réticentes."

Plusieurs dirigeants suggèrent également que les pouvoirs publics privilégient explicitement le mode prestataire, en lui réservant par exemple les droits à réduction ou crédits d'impôts. *"Il faut privilégier le mode prestataire, le seul permettant objectivement de professionnaliser le secteur". "Le mode mandataire, le gré à gré, le travail au noir contribuent largement à rendre peu lisible, donc peu attrayant, notre secteur d'activité. Le mode prestataire doit être soutenu et favorisé par les pouvoirs publics."*

Enfin, ils préconisent de lancer une grande campagne d'information sur ces métiers, et en particulier d'intervenir auprès des jeunes dans les établissements scolaires, pour faire connaître la réalité et la variété des métiers, et leur démontrer que les emplois n'existent pas uniquement dans les structures type maisons de retraite ou centres communaux d'action sociale, mais aussi dans les entreprises privées.

Les chefs d'entreprises de services à la personne ont le sentiment de travailler dans un secteur jeune et motivant, quoiqu'exigeant. Ils souhaitent une stabilité du cadre législatif pour pouvoir fonctionner dans la durée, ainsi qu'une concurrence plus saine entre les acteurs du secteur à travers une harmonisation des règles fiscales quel que soit le statut des organismes.

Ils sont pris dans un dilemme, entre des utilisateurs souhaitant des prix bas, et des salariés difficiles à recruter et à fidéliser en raison de la faiblesse des rémunérations. Dans ce secteur où le facteur humain est essentiel, les dirigeants sont conscients du caractère crucial de la gestion du personnel : les problèmes de recrutement, en particulier, gênent la bonne marche des entreprises au quotidien et par là le développement du secteur. L'emploi est bien le véritable enjeu pour les services à la personne dans les années à venir.

Le CROCIS de la CCIP remercie les chefs d'entreprise qui ont participé à cette enquête, ainsi que le Syndicat des Entreprises de Services à la Personne (SESP), la Fédération Française des Services à la Personne et de proximité (FEDESAP) et les Directions Départementales du Travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DDTEFP).

ANNEXES

ANNEXE 1

Questionnaire



ENQUETE SERVICES A LA PERSONNE

Merci de bien vouloir répondre à notre questionnaire en ligne.

VOTRE ENTREPRISE

Nom de votre entreprise :

Date de création de votre entreprise :

(année de création / aaaa)

Votre département :

- 75 - Paris
 - 92 - Hauts-de -Seine
 - 93 - Seine-Saint-Denis
 - 94 - Val-de-Marne
 - Autre
-

Merci de préciser :

Vos activités :

(plusieurs choix possibles)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Soutien scolaire | <input type="checkbox"/> Entretien de la maison et travaux ménagers |
| <input type="checkbox"/> Assistance aux personnes âgées | <input type="checkbox"/> Assistance aux personnes handicapées |
| <input type="checkbox"/> Garde malade | <input type="checkbox"/> Prestations de petit bricolage homme toutes mains |
| <input type="checkbox"/> Assistance informatique | <input type="checkbox"/> Petits travaux de jardinage |
| <input type="checkbox"/> Préparation de repas, commissions | <input type="checkbox"/> Aide au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement |
| <input type="checkbox"/> Autre | |
-

Merci de préciser :

Votre statut :

- Prestataire
 - Mandataire
 - Les deux
-

Votre agrément :

- Simple
 - Qualité
 - Les 2
 - Aucun
-

EMPLOI

Quel est l'effectif salarié permanent de votre entreprise au 01/04/2008 ?

(entreprise mandataire, notez votre effectif salarié propre et non les intervenants que vous recrutez pour vos clients)

en nombre de personnes
en ETP (Equivalent Temps
Plein)

Parmi vos effectifs salariés permanents, quel est

(utiliser la touche 'Tab' pour passer à la ligne suivante)

Le nombre de temps plein
Le nombre de temps
partiel
Le nombre de CDD (au
moins 2 mois)
Le nombre de CDI
Le nombre de femmes
Le nombre d'hommes

Le nombre de cadres

Quel est l'âge moyen de vos salariés ?

- Moins de 20 ans
 - De 20 à 30 ans
 - De 30 à 40 ans
 - De 40 à 50 ans
 - De 50 à 60 ans
 - Plus de 60 ans
-

QUALIFICATION

Parmi vos effectifs salariés permanents, quel est :

- Le nombre de sans diplômes
 - Le nombre de CAP
 - Le nombre de BEP
 - Le nombre de Bac
 - Le nombre de Bac Pro
 - Le nombre de bac+2 (BTS, etc.)
 - Le nombre de bac+3 et au-delà
-

Parmi vos effectifs salariés permanents, quel est :

- Le nombre de DEAVS (Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale)
 - Le nombre de TISF (Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale)
 - Le nombre de titres professionnels 'Assistant de vie aux familles'
 - Le nombre de BEP 'Carrières sanitaires et sociales'
 - Le nombre de BEPA 'Services aux personnes'
 - Le nombre de CAP 'Petite enfance'
 - Le nombre de CAP 'Assistant technique en milieu familial'
 - Le nombre de CAFERUIS (certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale)
-

Si vous avez des salariés dont le diplôme n'apparaît pas dans la question précédente, merci de préciser ici les diplômes ainsi que le nombre de salariés correspondant :

La formation initiale de vos salariés vous paraît-elle satisfaisante ?

- Oui
 - Non
-

Pourquoi ?

FORMATION CONTINUE

Après embauche, vos salariés ont-ils suivi des formations dans le cadre de la formation continue ?

- Oui
 - Non
-

Vos salariés ont suivi des formations dans le cadre de la formation continue : pour quelle activité ?

(plusieurs réponses possibles)

- Garde d'enfants à domicile
 - Soutien scolaire
 - Entretien de la maison et travaux ménagers
 - Assistance aux personnes âgées
 - Assistance aux personnes handicapées
 - Garde malade
 - Prestations de petit bricolage homme toutes mains
 - Assistance informatique
 - Petits travaux de jardinage
 - Préparation de repas, commissions
 - Aide au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement
 - Autre
-

Merci de préciser :

Vos salariés n'ont pas suivi de formations dans le cadre de la formation continue : pourquoi ?

- Pas de besoin de formation
 - Difficulté à identifier les formations existantes
 - Pas de formation adaptée
 - Formations trop chères
 - Autre
-

Merci de préciser :

Si vous n'avez pas trouvé de formation adaptée, merci de préciser quel(s) serait (seraient) votre (vos) besoin(s) :

Vos salariés ont-ils suivi ou vont-ils suivre en 2008 des formations dans le cadre de la formation continue ?

- Oui
 Non
-

Vos salariés ont suivi ou vont suivre en 2008 des formations dans le cadre de la formation continue : pour quelle activité ?

(plusieurs choix possibles)

- Garde d'enfants à domicile
 Soutien scolaire
 Entretien de la maison et travaux ménagers
 Assistance aux personnes âgées
 Assistance aux personnes handicapées
 Garde malade
 Prestations de petit bricolage homme toutes mains
 Assistance informatique
 Petits travaux de jardinage
 Préparation de repas, commissions
 Aide au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement
 Autre
-

Merci de préciser :

Un au moins de vos salariés a-t-il eu recours à la Validation des Acquis et de l'Expérience (VAE) ?

- Oui
 Non
-

Avez-vous d'autres remarques sur la formation continue ?

RECRUTEMENT

Avez-vous cherché à recruter sur les deux dernières années ?

- Oui
 Non
-

Lorsque vous cherchiez à recruter, avez-vous rencontré des difficultés d'embauche ?

- Oui
 Non
-

Vous avez rencontré des difficultés d'embauche. Pour chacun des facteurs

suivants, diriez-vous qu'il explique beaucoup, assez, peu, pas du tout, vos difficultés de recrutement ?

	Beaucoup	Assez	Peu	Pas du tout
Niveau de qualification des candidats insuffisant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motivation insuffisante des candidats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Polyvalence insuffisante des candidats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niveau de rémunération jugé trop faible par les candidats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temps de travail jugé insuffisant par les candidats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conditions de travail jugées difficiles par les candidats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Candidats sans moyen de locomotion	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mauvaise connaissance du secteur d'activité par les candidats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Par quel biais procédez-vous pour recruter ?

(plusieurs réponses possibles)

- ANPE
 - APEC
 - Insertion d'offres d'emploi dans la presse/les sites web d'emploi
 - Lecture des demandes d'emploi dans la presse/les sites web d'emploi
 - Autre
-

Merci de préciser :

Etes-vous satisfait des réseaux de recrutement que vous utilisez ?

- Oui
 - Non
-

Pourquoi ?

Avez-vous procédé à des recrutements en 2007 ?

- Oui
 - Non
-

Combien de personnes avez-vous recrutées en 2007 ?

- En nombre de personnes en CDD
 - En nombre de personnes en CDI
 - En équivalent temps plein en CDD
 - En équivalent temps plein en CDI
-

Envisagez-vous de recruter d'ici la fin de l'année ?

- Oui
 - Non
-

Combien de personnes envisagez-vous de recruter d'ici la fin de l'année ?

En nombre de personnes en CDD
En nombre de personnes en CDI
En équivalent temps plein en CDD
En équivalent temps plein en CDI

Pour quelles activités ?

(plusieurs réponses possibles)

- Garde d'enfants à domicile
 - Soutien scolaire
 - Entretien de la maison et travaux ménagers
 - Assistance aux personnes âgées
 - Assistance aux personnes handicapées
 - Garde malade
 - Prestations de petit bricolage homme toutes mains
 - Assistance informatique
 - Petits travaux de jardinage
 - Préparation de repas, commissions
 - Aide au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement
 - Autre
-

Merci de préciser :

Pour quels métiers ?

Pour quels diplômes ou niveaux

(plusieurs réponses possibles)

- Sans diplôme
- CAP
- BEP
- Bac Pro
- Niveau Bac
- Bac+2
- Bac+3 ou plus
- DEAVS
- Assistant de vie
- BEP 'Sanitaire et social'
- BEP 'Agricole option services aux personnes'
- CAFERUIS

Autre

Merci de préciser :

Seriez-vous intéressés par l'embauche d'un jeune de 18 à 25 ans dans le cadre d'un dispositif d'alternance (entreprise/école) ?

- Oui
 Non
-

vosre préférence se porterait-elle sur un dispositif offrant :

- Une validation par un diplôme d'état (contrat d'apprentissage)
 Un titre professionnel (contrat de professionnalisation)
-

Quels freins voyez-vous à l'embauche d'un jeune en alternance ?

(plusieurs réponses possibles)

- Sa disponibilité
 Le tutorat
 L'organisation de son travail
 La relation client
 Autres
-

Merci de préciser :

Avez-vous d'autres remarques à faire concernant le recrutement ?

FIDELISATION DES SALARIES

Rencontrez-vous des difficultés pour fidéliser votre personnel ?

- Oui
 Non
-

Lesquelles ?

Comment procédez-vous pour fidéliser vos salariés ?

Encouragez-vous la polyvalence de vos salariés ?

- Oui

Non

D'après vous, comment rendre le secteur plus attractif pour les salariés ?

REMUNERATION

Quelle est la part de vos salariés avec un salaire ETP supérieur au SMIC ?

- Moins de 10 %
 - Entre 10 et 20%
 - Entre 20 et 30%
 - Entre 30 et 40%
 - Entre 40 et 50%
 - Entre 50 et 60%
 - Entre 60 et 70%
 - Entre 70 et 80%
 - Entre 80 et 90%
 - Plus de 90%
-

Quelles sont les composantes de la rémunération de vos salariés ?

Pratiquez-vous le défraiement des trajets ?

- Oui
 - Non
-

ACTIVITE DE VOTRE ENTREPRISE

Dans la gestion courante de votre entreprise, comment évaluez-vous les actions suivantes ?

	Très difficile	Plutôt difficile	Plutôt facile	Très facile
Recruter du personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fidéliser le personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gérer le personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Former le personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trouver des clients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fidéliser les clients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gérer les plannings	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gérer les déplacements	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Effectuer les tâches administratives	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De quel appui auriez-vous besoin ?

(plusieurs réponses possibles, 3 maximum)

- Formations à destination des salariés
 - Aide au montage des dossiers d'agrément
 - Aide au recrutement
 - Aide à la gestion de l'entreprise
 - Information sur les réglementations juridiques, fiscales, sociales
 - Aide dans la mise en place d'actions de communication ou de marketing
 - Accompagnement dans une démarche de certification qualité
 - Autre
-

Merci de préciser :

En 2007, par rapport à 2006, votre chiffre d'affaires a-t-il été

- En hausse
 - Stable
 - En baisse
-

En 2008, pensez-vous que votre chiffre d'affaires va

- Augmenter
 - Rester stable
 - Diminuer
-

En 2008, pensez-vous que vos marges vont

- Augmenter
 - Rester stables
 - Diminuer
-

Envisagez-vous de vous lancer en 2008 dans de nouvelles activités de service à la personne que vous n'assuriez pas auparavant ?

- Oui
 - Non
-

Lesquelles ?

A votre avis, quelles sont les activités qui sont le plus amenées à se développer à l'avenir dans le domaine des services à la personne ?

Si les réductions d'impôts ou crédits d'impôts ne concernaient plus que certaines activités, par exemple les activités à destination des enfants, des personnes âgées ou handicapées, votre activité en serait-elle

- Très affectée
- Plutôt affectée
- Plutôt pas affectée
- Pas du tout affectée

AUTRES REMARQUES

Avez-vous d'autres remarques ou suggestions à faire concernant votre profession ?



ENQUETE SERVICES A LA PERSONNE

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.

Nous vous enverrons bientôt une synthèse des résultats.



ANNEXE 2
Convention collective :
Arrêté du 1er avril 2008 portant extension d'un accord
national professionnel conclu dans le secteur des
services à la personne

CONVENTIONS COLLECTIVES

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DES RELATIONS SOCIALES, DE LA FAMILLE ET DE LA SOLIDARITÉ

Arrêté du 1^{er} avril 2008 portant extension d'un accord national professionnel conclu dans le secteur des services à la personne

NOR : MTST0808307A

Le ministre du travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité,
Vu le code du travail, notamment son article L. 133-1 (devenu article L. 2261-19 du nouveau code du travail) ;
Vu l'accord national professionnel du 12 octobre 2007, relatif au champ d'application de la convention collective des services à la personne, conclu dans le secteur des services à la personne ;
Vu la demande d'extension présentée par les organisations signataires ;
Vu l'avis publié au *Journal officiel* du 15 novembre 2007 ;
Vu les avis recueillis au cours de l'enquête ;
Vu les avis motivés de la Commission nationale de la négociation collective (sous-commission des conventions et accords), rendus en séances du 4 décembre 2007 et du 12 février 2008, notamment les oppositions formulées par l'UPA, la CGPME et la FNSEA,
Arrête :

Art. 1^{er}. – Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans son propre champ d'application, les dispositions de l'accord national professionnel du 12 octobre 2007, relatif au champ d'application de la convention collective des services à la personne, conclu dans le secteur des services à la personne.

Art. 2. – L'extension des effets et sanctions de l'accord susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit accord.

Art. 3. – Le directeur général du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 1^{er} avril 2008.

Pour le ministre et par délégation :

Le directeur général du travail,

J.-D. COMBEXELLE

Nota. – Le texte de l'accord susvisé a été publié au *Bulletin officiel* du ministère, fascicule conventions collectives
N° 2007/46, disponible à la Direction des Journaux officiels, 26, rue Desaix, 75727 Paris Cedex 15, au prix de 8 €.

ANNEXE 3

Repères bibliographiques et liens utiles

Repères bibliographiques

Enquête du CROCIS en 2007 : "Les entreprises de services à la personne : des chefs d'entreprise optimistes, un dynamisme à soutenir", Les Cahiers du CROCIS, n°24, mai 2007, 84 p.

Tableau de bord, Observatoire de l'emploi et de l'activité dans les services à la personne, Agence Nationale des Services à la Personne, mars 2008.

Enquête nationale auprès des organismes agréés de services à la personne : analyse des acteurs du marché, Concéda Conseil, Agence Nationale des Services à la Personne, non daté.

Les services à la personne en Midi-Pyrénées 2007/2008, panorama du secteur, enquête régionale auprès des entreprises agréées, DONEO, CRCI Midi-Pyrénées, 90 p.

Liens utiles

Inforeg, service d'information réglementaire de la CCI de Paris :
Parcours guidé du Créateur d'entreprise Services à la Personne
<http://www.inforeg.cci.fr/Services-a-la-personne-rubrique-28>

Syndicat des Entreprises de Services à la Personne (SESP) :
<http://www.sesp.asso.fr/>

Fédération Française des Services à la Personne et de Proximité (FEDESAP) :
<http://www.fedesap.org/>

Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) :
<http://www.servicesalapersonne.gouv.fr>