

LES SERVICES À LA PERSONNE : LA RÉPONSE AU DÉFI DU GRAND ÂGE, UN LEVIER DE POUVOIR D'ACHAT ET UN ENJEU DE COHÉSION

25 septembre 2024

La Fédésap (Fédération des entreprises de Services à la Personne et de proximité), affiliée à la CPME, est la 1^{ère} fédération de chefs d'entreprise du secteur. Créée en 2007, elle rassemble plus de 4.000 structures (entreprises comme associations) à la tête de services autonomie, qui accompagnent à domicile les personnes âgées en situation de dépendance ou de handicap, mais aussi de services de garde d'enfants à domicile et de crèches. Nos adhérents emploient plus de 160.000 intervenants à domicile, qui œuvrent, chaque jour, auprès de 800.000 clients.

Le rôle de l'Etat est majeur pour soutenir et développer le secteur des Services à la Personne qui se situe au cœur de problématiques touchant la vie quotidienne des Français : allongement de la durée de vie, perte d'autonomie, emploi, économie sociale et solidaire, travail des femmes, équilibre vie professionnelle-vie familiale, cohésion sociale et des territoires...

L'Etat doit donc être à la fois un partenaire fiable du secteur des Services à la Personne, exigeant sur le diagnostic et respectueux de sa parole (en particulier pour les financements), et un acteur stratège, car la France est engagée sur la pente inexorable du vieillissement de sa population et celle de la dénatalité.

Dans le cadre de la 17^{ème} législature qui s'ouvre, la Fédésap se pose comme un partenaire privilégié des pouvoirs publics et, à cette fin, formule plusieurs ambitions et propositions concernant :

- **L'autonomie** : il s'agit de **répondre aux enjeux du vieillissement de la population française et anticiper le tsunami gris à horizon 2030 (I)** ;
- **La petite enfance** : les politiques publiques doivent viser à **redonner du pouvoir d'achat aux familles et enrayer le déclin démographique (II)** ;
- **Les Services à la Personne**, qui apportent **une solution à 360° aux grandes mutations de la société et des territoires (III)**.

I. L'autonomie : répondre aux enjeux du vieillissement de la population française et anticiper le tsunami gris à horizon 2030

Priorité n° 1 : Adopter enfin un projet de loi de programmation pour le grand âge et les mesures de financement correspondantes

La France a besoin de meilleurs services à domicile. Il faut davantage d'infirmiers et aides-soignants pour s'occuper dignement des personnes âgées. Les villes, les transports et les habitats doivent être adaptés au vieillissement de la population.

Notre pays doit se préparer à absorber le choc démographique gris de 2030. Les Français de la génération du *baby boom*, nés à partir de 1945, entreront progressivement dans la grande dépendance. Le nombre des plus de 85 ans va doubler durant la décennie 2030-2040.

Depuis 2017, la loi sur le grand âge a été maintes fois promise et repoussée par les précédents gouvernements. A présent, il n'est plus l'heure de tergiverser. L'Etat doit être à la hauteur des enjeux et de la gravité du sujet.

Plus de 9 Français sur 10 veulent vieillir chez eux¹, plutôt qu'être placés en établissement spécialisé. Or, trouver des services d'aide à domicile adaptés à ses besoins relève du parcours du combattant. Les Français confrontés à la perte d'autonomie se plaignent de ne pas bénéficier d'assez d'heures d'accompagnement, faute de personnels et en raison de plans d'aide de prise en charge sous-dimensionnés. Les métiers du domicile ne sont pas assez attractifs et bien payés. Le tarif national plancher de l'accompagnement à domicile, à 23,50 € de l'heure pour l'APA et la PCH, est trop éloigné du coût de revient (à plus de 32 €).

23,50 € l'heure d'aide à domicile, c'est 2,5 fois moins cher que le forfait d'un plombier pour une intervention à domicile (60 €), sans compter le temps de la main d'œuvre pour la réparation et, le cas échéant, les frais de déplacement.

Il est donc nécessaire d'augmenter nos investissements pour faire face aux défis du grand âge, et réfléchir à la question de son financement. Faut-il de nouveaux prélèvements, développer un système assurantiel, encourager la capitalisation, explorer toutes ces pistes en même temps... ?

Un débat de société s'impose. L'Exécutif et le Parlement devront prendre des décisions. Une loi de programmation pluriannuelle est inévitable si nous souhaitons éviter une crise du vieillissement. Gouverner, c'est anticiper, au risque, en cas de refus d'obstacle, de prendre en pleine face le mur démographique. La révolution de la longévité, c'est maintenant.

Priorité n° 2 : Simplifier les complexités administratives

¹ : Sondage Ifop sur les seniors et les offres de Services à la Personne (2019)

La Fédésap propose de simplifier le millefeuille administratif et le tarif national plancher pour l'APA et la PCH à domicile.

S'attaquer au millefeuille administratif

Le système de l'accompagnement à domicile des personnes vulnérables frappe, au premier abord, par sa complexité. Il est difficile de se repérer dans le millefeuille des dispositifs d'aide et des acteurs de l'autonomie. L'émiettement et le cloisonnement des services autonomie dans les territoires entraînent pour les familles un manque de lisibilité des aides et des offres de services adaptés à leur situation et leurs besoins.

Les dispositifs se sont empilés au fil du temps et se retrouvent juxtaposés dans un maelström, qui, au final, laisse trop de gens sur le côté et fait reposer une trop grande responsabilité sur les familles et les proches aidants. Les aidants sont tout à la fois : auxiliaire de vie, soignant, chauffeur, coordinateur de services et de professionnels de santé ...

Le rapport remis au président de la République le 30 mai 2024, « Décentralisation : le temps de la confiance », propose de répartir les compétences sur le grand âge entre l'Etat et les départements.

Le département serait conforté dans son rôle d'acteur principal de la prévention de l'autonomie, au travers de la décentralisation notamment de MaPrimAdapt et l'animation des services territoriaux de l'autonomie. En revanche, la recentralisation, et donc la prééminence de l'Etat, serait l'option choisie pour le financement et la tutelle des Ehpad. Le pilotage serait assuré par les ARS, ces structures étant de plus en plus médicalisées.

Le secteur de l'intervention à domicile et les services autonomie resteraient, quant à eux, sous une tutelle partagée entre ARS et départements, un entre-deux peu rassurant pour les acteurs. La Fédésap appelle donc à une gouvernance unique dans laquelle la CNSA pourrait assurer des synergies entre administrations déconcentrées et collectivités territoriales.

Simplifier le tarif national plancher pour l'APA et la PCH à domicile

Sur la tarification, la Fédésap demande que le tarif national plancher de l'APA et la PCH à domicile, de 23,50 € de l'heure aujourd'hui, puisse intégrer toutes les aides complémentaires, versées par ailleurs, mais de manière non systématique, à savoir :

- La dotation qualité² de 3 €, destinée à l'amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur ;
- Le soutien aux revalorisations salariales³ des seuls professionnels des services autonomie associatifs et publics, d'environ 4,10 €/ heure ;

² : La dotation qualité est versée par les départements à des services autonomie sélectionnés à la suite d'appels à candidatures et ayant signé un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM), pour la mise en œuvre de missions particulières, comme intervenir le soir, le week-end, les jours fériés ...

³ : Ces revalorisations salariales sont consécutives à la conclusion d'accords de branche dans le secteur de l'aide à domicile.

- L'allocation des heures de lien social⁴ au plan d'aide de tous les bénéficiaires de l'APA à domicile, à raison d'un maximum de 9 heures à 23,50 € par mois ;
- La dotation « mobilité » de 150 M€ par an⁵, versée par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) aux départements, afin de contribuer au financement du mode de transport, individuel ou collectif, des aides à domicile et auxiliaires de vie ;
- Les financements attribués par la CNSA, à hauteur de 150 M€ au plan national, aux Conférences des financeurs⁶ pour les actions dédiées à la prévention de la perte d'autonomie.

Priorité n° 3 : Accélérer le virage domiciliaire

La Fédésap défend une politique volontariste en faveur du domicile et favorable au développement des habitats alternatifs.

Avoir le courage politique de privilégier le domicile par rapport à l'Ehpad

Afin de respecter le souhait unanime des Français de vieillir chez eux, le pays doit changer de modèle et passer de la préférence jusqu'à présent donnée aux Ehpad à un véritable virage domiciliaire, qui, loin des incantations entendues depuis 20 ans, doit désormais se traduire en actes.

Les Ehpad concentrent, à eux seuls, 61 % des dépenses publiques de prise en charge de l'autonomie contre 39 % pour le domicile. La réussite du virage domiciliaire ne pourra se faire qu'en rééquilibrant le financement dédié au domicile par rapport à l'Ehpad. Le nombre de personnes âgées hébergées en EHPAD est de 542.500⁷ quand le nombre de personnes âgées à domicile est de 794.000⁸ (cf. « les chiffres clés de l'autonomie en 2024 », CNSA). La France gagnerait à s'inspirer de l'exemple danois. Le Danemark a opéré un choix politique très fort dès 1987 en décidant de ne plus construire de nouvelles places dans les maisons de retraite. A l'époque, 16 % des personnes de plus de 75 ans vivaient en établissement. Aujourd'hui, elles ne sont plus que 6 %.

La France doit avoir le courage politique d'opter pour des politiques publiques privilégiant le domicile sur les établissements. Les appels à projets devront, à ce titre,

⁴ : Depuis janvier 2024, tous les plans d'aide APA peuvent être augmentés de deux heures hebdomadaires supplémentaires pour des actions de maintien du lien social.

⁵ : L'aide financière de soutien à la mobilité est prévue par la loi du 8 avril 2024 sur le bien vieillir (art. 20), mais le décret d'application, qui prévoira ses modalités de versement, n'a pas encore été pris.

⁶ : La loi « ASV » (Adaptation de la Société au Vieillissement) du 28 décembre 2015 a mis en place, dans chaque département, une conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie, afin de coordonner les actions de prévention en faveur des personnes âgées de 60 ans et plus et leurs financements dans le cadre d'une stratégie commune. La CNSA verse aux départements un concours financier. Chaque département préside la conférence des financeurs sur son territoire, qui est composée, en outre, de l'ARS, des représentants locaux de l'ANAH, de l'Assurance retraite, de la CPAM, de la MSA, des institutions de retraite complémentaire, de la Fédération nationale de la mutualité française.

⁷ : Nombre de bénéficiaires en établissement payés au titre de l'APA en décembre 2022 (source : DREES, enquête Aide sociale)

⁸ : Nombre de bénéficiaires à domicile payés au titre de l'APA en décembre 2022 (source : DREES, enquête Aide sociale)

désigner les services autonomie comme chefs de file et coordinateurs des actions à domicile tant pour l'aide que pour le soin dans le cadre de la réforme actuelle.

Alors que les pouvoirs publics, pour pallier le manque de médecins et faire face à la multiplication des déserts médicaux, ont mis fin au *numerus clausus*, la même prise de conscience ne prévaut toujours pas face au nombre croissant de déserts médico-sociaux. La création de services autonomie reste soumise au bon vouloir des départements, qui, seuls, ont le pouvoir de publier des appels à candidatures sur leur territoire. Alors que la France a de plus en plus besoin de services autonomie, leur nombre ne fait que se réduire du fait d'un malthusianisme administratif.

Promouvoir les habitats alternatifs

Réussir le virage domiciliaire, c'est aussi promouvoir les habitats alternatifs pour personnes âgées ou en situation de handicap, trop insuffisamment développés à ce jour, avec seulement 5.000 projets d'habitats sur l'ensemble du territoire.

Toute personne fragilisée doit être en mesure d'accéder à une offre de logement adaptée à sa perte d'autonomie, quels que soient ses moyens. Elle peut occuper un logement, avec son propre mobilier, dans une autre forme d'habitat, avec des parties communes partagées avec d'autres personnes. Peu importe le format du domicile, l'important est le service délivré à la personne et la possibilité de mutualiser une partie des surfaces.

L'habitat de demain sera celui de l'habitat partagé et accompagné : un habitat partagé entre plusieurs générations, entre populations différentes, ou bien des colocations entre seniors. Il est donc nécessaire de ne pas enfermer les nouvelles formes d'habitats dans un cadre rigide, afin de favoriser l'apparition de nouveaux modèles. Par exemple, certaines communes proposent des logements adaptés à la vie autonome, situés à proximité d'un Ehpad, qui offre la possibilité d'un accueil de jour et des activités collectives, ainsi que des logements pour des séjours temporaires.

C'est pourquoi les financements doivent rester souples quant à leur affectation, afin de répondre à une articulation diversifiée et de mutualisation des services, qui répondent aux besoins des habitants de ces habitats alternatifs partagés. Les habitats alternatifs ne sont ni des établissements et services médico-sociaux (ESMS), ni des extensions d'EHPAD ou de foyers pour personnes en situation de handicap, mais bien des nouvelles propositions d'accompagnement. Ces habitats alternatifs sont inclus soit dans de nouveaux bâtis induisant une notion d'accessibilité par nature, soit font l'objet d'une transformation de l'offre par les bailleurs sociaux, dans une logique de réhabilitation.

À ce titre, les services autonomie à domicile et les porteurs d'habitats alternatifs sont les acteurs les mieux positionnés pour mettre en avant ce type de projet de vie accompagné au sein de la cité.

Priorité n° 4 : Valoriser les métiers du domicile

La Fédésap souhaite accroître l'attractivité des métiers du domicile, qui sont des métiers à forte utilité sociale, grâce à une revalorisation des salaires, une stabilisation des dispositifs d'apprentissage et d'alternance, et en luttant contre les préjugés.

Prendre soin des autres doit (re)devenir le plus beau métier du monde

Le secteur des Services à la Personne offre des métiers d'avenir dans une filière d'excellence, qui répondent notamment à la quête de sens des jeunes. Le métier d'aide à domicile auprès de personnes âgées ou en situation de handicap n'est pas seulement un métier technique (entretien de l'habitat, alimentation, hygiène ...). Il permet également aux bénéficiaires de demeurer indépendants, conserver des relations sociales avec l'extérieur, garder leur dignité et exercer leurs droits.

Dans les territoires aux prises avec un taux de chômage élevé et un emploi local sinistré, les Services à la Personne proposent des emplois qualifiés, pérennes (en CDI), de proximité et non délocalisables. Ces services offrent la possibilité aux jeunes de rester dans les territoires où ils sont nés. Les territoires carencés en services publics peuvent, grâce aux Services à la Personne, retrouver une certaine vitalité en offrant aux personnes âgées, personnes handicapées et aux familles, des services de proximité.

Augmenter les salaires

La question des salaires est vitale pour fidéliser et attirer de nouveaux talents vers les métiers du domicile. Elle ne sera réglée qu'à condition que l'Etat prenne conscience qu'un meilleur financement des plans d'aide pour les bénéficiaires de l'APA et la PCH, permettant de fixer des tarifs de prise en charge correspondant enfin au coût de revient de l'heure d'intervention à domicile (32 €), est indispensable.

S'agissant du crédit d'impôt pour les Services à la Personne, l'Etat devrait cesser de le considérer comme une « niche fiscale », mais le voir comme une dépense fiscale « active » – un investissement - qui rapporte plus à l'État et à la Sécurité sociale qu'il ne coûte au budget de l'État. 1 € de crédit d'impôt génère 1,19 € de recettes fiscales et sociales supplémentaires (source : étude PwC pour la Fédésap, 2023), si l'on prend en compte l'ensemble des effets indirects : emploi, insertion, formation, lutte contre le travail dissimulé, conciliation vie professionnelle/vie personnelle, soutien aux aidants et réponse au souhait de 9 Français sur 10 de vieillir chez eux.

Stabiliser les dispositifs d'alternance

L'alternance, qui permet de se former et travailler en même temps, véritable tremplin pour l'emploi, est essentielle dans le secteur des Services à la Personne.

L'apprentissage, le contrat de professionnalisation et la période de professionnalisation permettent ainsi d'accéder à l'ensemble des certifications professionnelles du secteur.

Toutefois, le décret qui a supprimé l'aide de 6 000 euros versée aux employeurs qui embauchent des jeunes de moins de 30 ans en contrat de professionnalisation, pour ne la réserver qu'au recrutement des apprentis en formation initiale, est un motif

d'inquiétude pour les chefs d'entreprise. Arrêter les aides est une erreur à un moment où la conjoncture se tend, et où le chômage des jeunes risque de remonter.

Lancer une campagne de communication orchestrée par l'Etat

Pour attirer les talents, l'Etat pourrait de nouveau orchestrer une campagne de communication valorisant les métiers du domicile, à l'instar de ce qu'il fait pour nos armées.

A la suite de la loi ASV (Adaptation de la Société au Vieillessement), l'Etat avait déjà lancé en février 2017 une opération de communication sur le thème : « Aider les autres, c'est mon métier ». Les métiers du domicile sont en forte tension. Il faut montrer que les emplois proposés ne sont pas des « petits boulots », mais des emplois qualifiés, qu'on peut y accéder sans diplôme, puis suivre des formations qualifiantes au cours de sa carrière. 80 % des emplois sont en CDI. Une campagne de communication soutenue par l'Etat permettrait de casser les préjugés peu flatteurs sur les métiers du domicile.

II. La petite enfance : redonner du pouvoir d'achat aux familles et enrayer le déclin démographique

Priorité n° 1 : Étendre l'allocation garde d'enfant à domicile de la CAF jusqu'à l'âge de 12 ans

La Fédésap propose, afin de donner la possibilité à tous les parents d'avoir accès à un mode de garde de qualité, professionnel et sécurisé, de prolonger la prise en charge du Complément de libre choix du mode de garde (CMG) structure pour tous les enfants, jusqu'à 12 ans (âge d'entrée au collège).

La mesure existe déjà, mais seulement pour les familles monoparentales optant pour l'emploi direct (LFSS 2023) et n'entrera en vigueur qu'à partir du 1^{er} juillet 2025. Il s'agirait de l'étendre à toutes les familles, quel que soit le mode d'intervention (prestataire, mandataire, particulier employeur).

Un enfant de 6 ans en CP ne peut pas rentrer et rester chez lui seul, avant l'école, après l'école ou le mercredi, sauf à devenir la victime des écrans et des réseaux sociaux. Or, actuellement au-delà de 6 ans, recourir à un mode de garde formel est, avant le crédit d'impôt, à la charge totale des ménages. Les parents sortent du système des aides PAJEMPLOI : ils ne perçoivent plus le complément de libre choix du mode de garde (CMG). Il apparaît indispensable de soutenir les familles jusqu'à l'entrée au collège de leurs enfants afin d'atteindre des objectifs de conciliation de la vie professionnelle et personnelle, lutte contre le travail non déclaré, et sécurité de l'accompagnement des enfants.

En outre, la Fédésap soutient la proposition de la Cour des comptes, dans son rapport sur les Services à la Personne (mars 2024), d'abaisser le taux de TVA de 10 à 5,5 % pour la garde d'enfants à domicile.

Priorité n° 2 : Intégrer pleinement les services de garde d'enfants à domicile dans le service public de la petite enfance

L'intégration des services de garde d'enfants à domicile dans le service public de la petite enfance est une étape essentielle pour répondre à la demande croissante des familles de solutions de garde complémentaires, adaptées à la prise en charge des fratries, permettant de concilier vie professionnelle et vie familiale, mais également pour offrir aux parents des solutions de répit, en confiant la garde et l'accompagnement de leur enfant en situation de handicap au domicile.

Par ailleurs, le secteur de la petite enfance souffre d'un manque d'attractivité. Les métiers de la petite enfance nécessitent une revalorisation financière pour attirer et retenir des professionnels qualifiés. En juin 2023, M. Jean-Christophe Combe, alors Ministre des solidarités, avait annoncé une provision de 200 M€ par an pour soutenir les employeurs dans leurs efforts de revalorisations salariales.

La Fédésap est signataire du document d'engagement pour la création d'un socle social commun, signé le 7 juin 2023. Toutefois, la nouvelle version de l'accord de méthode proposée en 2024 s'écarte totalement des engagements pris par le gouvernement en juin 2023. La revalorisation salariale promise devait inclure l'ensemble des professionnels du secteur de la petite enfance. Il n'est pas acceptable d'exclure de cette revalorisation les employeurs et salariés de la petite enfance exerçant à domicile ainsi que ceux des crèches bénéficiant de l'aide de la Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE).

III. Les Services à la Personne : une solution à 360° aux grandes mutations de la société et des territoires

Priorité n° 1 : Sécuriser et garantir la stabilité du dispositif de soutien de l'Etat au secteur des Services à la Personne

Dans un rapport de mars 2024, la Cour des comptes a critiqué le dispositif de soutien de l'Etat aux Services à la Personne. Elle a observé une forte augmentation des concours publics (8,8 Mds €) sur les années récentes, mais, en parallèle, un nombre d'heures d'intervention à domicile qui stagne depuis 10 ans. Elle a reproché à l'Etat un soutien aux Services à la Personne qui ne constitue pas une véritable politique publique (26 activités de Services à la Personne soutenues mais hétéroclites, pas d'objectif unique, mais des objectifs différents, non coordonnés entre eux, absence de pilotage clair ...). La Cour a également jugé les dispositifs de soutien complexes, peu ciblés, coûteux et peu efficaces.

Dans sa réponse au rapport de la Cour des comptes, le Ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, a estimé qu'aucune modulation des soutiens publics ne pouvait être envisagée sans une évaluation à 360 degrés des recettes induites par le secteur des Services à la Personne.

Pour la Fédésap, une évaluation des dispositifs de soutien de l'Etat au secteur des Services à la Personne ne doit pas être seulement réalisée selon une logique comptable (addition de dépenses fiscales et exonérations de cotisations sociales), mais elle doit aussi reposer sur une estimation des recettes (ex. issues d'un moindre recours au travail dissimulé), des coûts évités (ex. indemnisation chômage, RSA), des

apports sociaux et sociétaux des Services à la Personne (ex. répondre aux besoins vitaux de personnes vulnérables).

Il ne faut pas perdre de vue non plus que le dispositif de soutien de l'Etat permet d'entretenir 1,3 M d'emplois d'intervenants à domicile, occupés à 87% par des femmes, souvent dans des situations sociales précaires (familles monoparentales, etc.), avec une proportion importante de personnes issues de la diversité (immigration) et/ou initialement éloignées de l'emploi (pas ou peu de qualifications), etc.

La moitié des 4,4 M d'utilisateurs des Services à la Personne ont plus de 70 ans. Cette proportion va aller croissant. Avec le vieillissement de la population et le choc démographique gris de 2030, la France aura besoin de 250.000 aides à domicile supplémentaires. Mais le métier souffre, nous l'avons vu plus haut, d'une pénurie de recrutement et d'une insuffisance attractivité.

La Fédésap appelle donc les pouvoirs publics à sécuriser et garantir la stabilité du dispositif de soutien de l'Etat au secteur des Services à la Personne.

Priorité n° 2 : Inciter les entreprises à soutenir davantage le pouvoir d'achat de leurs salariés, dans le cadre de l'exercice de leur responsabilité sociale

La Fédésap appelle les entreprises à davantage se saisir du Crédit d'impôt famille (CIFAM), dispositif trop méconnu par elles (seulement 16.000 entreprises utilisatrices pour une dépense fiscale de 195 M€⁹), afin de financer la garde d'enfants de leurs salariés, mais aussi soutenir les 5,5 millions de salariés aidants (soit 1 salarié sur 5 en France) et aider leurs collaborateurs à mieux équilibrer la vie professionnelle et la vie personnelle.

Responsabilité sociale des entreprises

La question de responsabilité sociale est aujourd'hui essentielle au sein des entreprises. Chaque salarié est amené tout au long de sa carrière professionnelle à rencontrer des problématiques personnelles qui impactent son environnement professionnel. Se préoccuper de la qualité de vie au travail des salariés, c'est aussi répondre à de multiples enjeux pour l'entreprise, qui se doit de donner du sens au travail de ses salariés, les accompagner, leur porter de l'attention et donner de la reconnaissance.

Financer la garde d'enfants de leurs salariés

Le crédit d'impôt famille (CIFAM) est une possibilité offerte aux entreprises de défiscaliser jusqu'à 500.000 euros par an. Il s'applique dès que l'employeur met en place un système de garde pour les enfants de ses salariés. Il sert (au taux de 50 %) au financement des crèches d'entreprises, mais aussi de places en crèches ou haltes-garderies externes pour la garde d'enfants de moins de 3 ans. Il s'applique aussi (au taux de 25 %) au financement de la garde d'enfants à domicile, de leur

⁹ : Source : loi de finances 2024 – rapport annexé « Evaluation des voies et moyens, tome II, dépenses fiscales »

accompagnement dans leurs déplacements ou bien de soutien scolaire ou cours à domicile.

Soutenir les salariés aidants

Un salarié aidant accumule 16 jours d'arrêt maladie par an en plus qu'un salarié classique (absentéisme). 1 salarié aidant sur 3 finit par démissionner (fuite des talents). Un salarié aidant coûte à l'entreprise, par sa baisse de productivité, entre 5 et 9.000 € par an.

Avec le CIFAM, l'entreprise peut soutenir financièrement ses salariés aidants familiaux. Il s'applique (au taux de 25 %) lorsque l'employeur engage des dépenses finançant des activités de Services à la Personne permettant de soulager et accompagner les salariés proches aidants.

L'intérêt pour l'entreprise est multiple : contribuer à ce que le salarié aidant reste en poste, prendre en compte sa situation de proche aidant, maintenir sa motivation et sa productivité.

Aider les collaborateurs à concilier vie personnelle et vie professionnelle

Avec le CIFAM, l'entreprise peut également aider ses salariés à mieux concilier travail et vie personnelle. Le financement de dépenses pour des Services à la Personne auxquels ses salariés ont recours, permet à l'entreprise de réduire la facture de 25 %.

Plus aucune entreprise ne peut échapper à la problématique de la relation des Français au travail : seulement 21 % des salariés considèrent leur travail comme « très important¹⁰ », contre 24 % en 2021 et 60 % en 1990. 61 % des salariés préfèrent désormais gagner moins d'argent mais avoir plus de temps libre¹¹.

Prioriser la conciliation travail et vie personnelle fidélise les salariés, renforce l'attractivité et l'image de l'entreprise, réduit le turnover et l'absentéisme, développe l'engagement et la motivation, d'où une productivité et une efficacité accrues.

Dans cette perspective, et afin que les employeurs puissent assurer au mieux cette ambition sociétale, il serait opportun d'intégrer le « care management » dans la liste des activités des services à la personne soumis à l'obtention d'une déclaration.

Réformer le CIFAM pour le rendre plus efficace

Afin de rendre le CIFAM plus attractif pour les entreprises, la Fédésap fait trois propositions :

- Doubler le taux de 25 à 50 % du crédit d'impôt famille pour les dépenses engagées par les entreprises en faveur de leurs salariés choisissant des activités de Services à la Personne ;
- Ouvrir l'accès au crédit d'impôt aux indépendants ;

¹⁰ : Sondage IFOP sur les nouveaux rapports au travail, janvier 2023

¹¹ : Sondage IFOP sur les nouveaux rapports au travail, janvier 2023

- Doubler le montant maximum de l'aide financière versée annuellement par l'entreprise au salarié, grâce au crédit d'impôt famille, afin de porter la somme à plus de 400 € par mois par salarié, ou, à défaut, à plus de 300 € par mois si le montant maximum est harmonisé avec le Plafond Mensuel de la Sécurité Sociale (PMSS).

Priorité n° 3 : Lever les verrous pour permettre aux entrepreneurs du secteur des Services à la Personne de créer des licornes

Avec le vieillissement de la population et l'allongement de la durée de vie, les acteurs des Services à la Personne, entreprises, mais aussi associations, ont des perspectives de très fort développement.

Près d'un Français sur trois aura plus de 60 ans en 2060, contre environ un quart aujourd'hui. Selon Bercy, ce marché de l'économie du « bien vieillir » (également appelée « silver économie »), centré sur les besoins spécifiques des seniors, atteint 130 Mds € et rapporte 0,25 point de croissance du PIB chaque année. Ces 130 Mds se répartissent de la manière suivante : 64 % des dépenses touchent la santé des seniors, 58 % des dépenses entourent l'équipement de leur domicile et 56 % concernent les assurances. L'économie du bien vieillir compte de très nombreux produits et services répartis dans plus de 20 activités : habitat, domotique, transports, soutien à domicile, téléassistance, Services à la Personne ... L'enjeu n'est pas seulement économique, il est aussi social car il s'agit d'améliorer la qualité de vie et le bien-être de millions de personnes.

Si la silver économie dispose d'un fort potentiel de croissance, toutefois, son envol et sa concrétisation se heurtent encore à plusieurs difficultés :

- Le manque de financements publics, pour permettre la phase d'amorçage des projets ;
- Un public très large et hétérogène qui va de 55 ans à plus de 85 ans, avec des besoins très différents selon les âges, ce qui rend difficile, pour les entreprises, le calibrage des offres ;
- Les solutions numériques peuvent se heurter à l'illectronisme des usagers potentiels ou à des difficultés cognitives ;
- La moitié des personnes âgées se heurtent à des problèmes de solvabilisation de la demande ;
- Les banques sont frileuses au regard de projets innovants dans la silver économie, etc.

Le secteur des Services à la Personne se retrouve, une nouvelle fois, 20 ans après, à la croisée des chemins, comme lors du lancement du plan Borloo de 2005. Bien entendu, il n'est pas du rôle de l'Etat de structurer lui-même le secteur. Toutefois, il apparaît que l'Etat peut intervenir sur le développement des Services à la Personne, en agissant sur plusieurs facteurs conditionnant celui-ci, comme par exemple renforcer la professionnalisation des intervenants à domicile, en atténuant les avantages dont

bénéficie l'activité de gré à gré (cf. les particuliers employeurs, qui représentent les deux-tiers du marché de l'emploi à domicile¹²) au profit des structures prestataires.

Une telle politique opportuniste permettrait d'enclencher un véritable cercle vertueux. Les structures prestataires sont garantes d'une meilleure professionnalisation du secteur, au travers une meilleure formation des intervenants à domicile, et donc d'une amélioration de la qualité du service rendu. Le développement des prestataires favoriserait l'émergence de licornes¹³, qui se signaleraient par leur qualité de service. Cette qualité de service alimenterait une progression de la demande chez les particuliers. Là encore, l'Etat pourrait intervenir en solvabilisant la demande des ménages. L'amélioration de l'image du secteur (sortie du cliché des « petits boulots ») et l'augmentation de la demande attireraient de nouveaux talents sur le marché du travail, plus qualifiés. Cette montée en gamme des profils irait de pair avec l'amélioration de la qualité des emplois des intervenants, provenant de la professionnalisation des structures prestataires (gestion des carrières, formations rendant les emplois moins précaires ...). L'affluence de candidatures de bonne qualité pousserait vers le haut les structures prestataires « licornes », alors mieux à même de répondre à la demande, d'améliorer davantage la qualité de service et d'innover. Le développement du secteur des Services à la Personne serait alors relancé.

Pour faire entrer définitivement les services à la personne dans le 21ème siècle, le secteur doit par ailleurs se saisir de l'enjeu de l'intégration de l'intelligence artificielle dans ses process métiers (prévention, RH, optimisation des plannings, des déplacements, prévisibilité des besoins...). Ainsi, la Fédésap appelle les pouvoirs publics à intégrer le secteur dans sa stratégie nationale pour l'intelligence artificielle.¹⁴

En parallèle, d'autres actions vertueuses pourraient être conduites par l'Etat :

- Clarifier les objectifs assignés par l'Etat au secteur et mettre fin aux injonctions contradictoires ;
- Simplifier le pilotage du secteur, qui dépend de cinq ministères de tutelle, en confiant à Bercy les leviers de commande ;
- Rationaliser et simplifier les circuits de financement ;
- Instaurer un pacte de confiance, en allégeant les systèmes d'autorisation et de reporting qui, aujourd'hui, peuvent aboutir à du harcèlement administratif, et en laissant les professionnels du domicile faire leur travail, qui est de s'occuper et prendre soin des Français en situation de fragilité et vulnérabilité.

Les Services à la Personne, 20 ans après la loi Borloo, se trouvent à nouveau à un moment charnière. Leur développement stagne depuis une dizaine d'années, alors que les besoins vont s'accroître du fait du vieillissement de la population et des évolutions de nos modes de vie.

¹² : Les particuliers employeurs emploient 846.000 salariés à leur domicile, contre 431.000 salariés employés par les organismes prestataires (source : rapport de la Cour des comptes de mars 2024 sur le dispositif de soutien de l'Etat aux services à la personne).

¹³ : Une licorne est une start-up valorisée à plus d'un milliard d'euros, non cotée en bourse et non filiale d'un grand groupe.

¹⁴ : Stratégie nationale pour l'intelligence artificielle 2021 - 2025

L'attention des pouvoirs publics devrait désormais se focaliser sur la SIMPLIFICATION.

La politique de l'autonomie est engluée dans son cortège de dispositifs et réglementations : l'évolution du tarif national plancher APA/PCH vers son juste coût de revient (de 23,50 à 32 euros de l'heure), la pleine reconnaissance de l'ensemble des professionnels du domicile, les lourdeurs kafkaïennes des CPOM, des *reportings* incessants ..., sans oublier la nécessité d'un financement pérenne à quelques années d'un tsunami démographique attendu.

Sur la politique de la petite enfance, les enjeux sont la pleine reconnaissance de la garde d'enfants à domicile comme solution pour les familles, mais aussi pour les employeurs dans le cadre du CIFAM, la sécurisation de l'alternance pour tous les professionnels désirant intégrer la filière de la petite enfance et le suivi des travaux hebdomadaires et parfois infructueux du Comité de filière, etc.

S'agissant de la défense globale de la maison commune « Services à la Personne », les dossiers sont multiples, avec la remise en cause annuelle du crédit d'impôt et de son impact positif, l'harmonisation et la structuration de TOUS les modes d'intervention, la généralisation de l'AICI (aide immédiate de crédit d'impôt) à l'APA, la PCH et la PAJE ...