

P

PREMIÈRES INFORMATIONS

et PREMIÈRES SYNTHÈSES

LES EMPLOIS FAMILIAUX ET LES ORGANISMES DE SERVICES AUX PERSONNES EN 2001

.....

• Après une croissance interrompue des
• emplois familiaux en 2000, le nombre
• d'employeurs et de salariés progresse de
• nouveau en 2001 mais pour un volume
• d'activité en baisse. Ce développement
• contrasté est porté par la croissance des
• employeurs utilisant le chèque emploi-
• service et les bénéficiaires de l'allocation de
• garde d'enfant à domicile. Les organismes
• agréés de service à la personne connaissent
• quant à eux une faible progression tirée
• par le dynamisme des entreprises privées.

• Le développement des emplois familiaux
• passe désormais par une meilleure structu-
• ration de l'offre, une professionnalisation
• accrue des différents métiers qui les com-
• posent, ce qui nécessite une meilleure
• reconnaissance des activités et des profes-
• sions. Cet enjeu est crucial alors que ce sec-
• teur connaît des difficultés de recrutement
• qui devraient s'accroître avec la mise en
• place de l'allocation personnalisée d'auto-
• nomie.

.....

Les dispositifs législatifs de 1996 en faveur du développement des emplois familiaux ont entraîné une croissance importante du secteur pendant les trois années qui ont suivi leur mise en place. Cependant depuis deux ans, ce développement ralentit. Après avoir stagné en 2000, le nombre d'employeurs progresse sensiblement en 2001 tandis que le nombre de salariés augmente plus faiblement. Par contre, pour la première fois depuis 1998, on enregistre une baisse du nombre d'heures travaillées.

L'évolution la plus marquante est la hausse importante du nombre d'employeurs bénéficiant de l'allocation de garde d'enfant à domicile (AGED) après trois années de baisse consécutive alors qu'aucune modification dans les conditions d'attribution de l'AGED n'est intervenue en 2001.

LES MESURES D'INCITATION AU DÉVELOPPEMENT DES EMPLOIS FAMILIAUX

Plusieurs modalités de recours à un service à domicile

Les ménages qui souhaitent recruter un salarié à domicile peuvent procéder directement ou mandater un organisme agréé de services aux personnes. Ils peuvent également s'adresser à l'un de ces organismes pour la fourniture de prestations de même nature, tout en bénéficiant d'un avantage fiscal identique. Quand ils sont eux-mêmes employeurs, les particuliers peuvent choisir, depuis 1995, entre deux modes de rémunération des salariés. Le système «classique» reposant sur l'établissement de bulletins de paye traditionnels et de déclarations trimestrielles à une URSSAF, d'une part, le système du chèque emploi-service, d'autre part. Dans ce second cas, les formalités administratives, prises en charge par un organisme national créé à cet effet, sont fortement simplifiées pour l'employeur. D'un usage limité à huit heures hebdomadaires pendant sa phase expérimentale (1995), le chèque emploi-service est, depuis 1996, utilisable sans limitation horaire. Pour les emplois dont la durée excède huit heures par semaine ou quatre semaines consécutives par an, l'employeur est toutefois tenu d'établir un contrat de travail écrit.

Avantages fiscaux et exonérations

Les ménages employeurs peuvent bénéficier d'une réduction d'impôt représentant 50 % de la dépense totale annuelle (salaires et charges sociales). Le plafond de dépense attaché à cette réduction, fixé initialement à 25 000 puis à 26 000 F en 1993, avait été porté à 90 000 F en 1995. Il a été diminué de moitié (45 000 F soit 6 860,21 euros) en 1998.

Outre la réduction d'impôt, les familles souhaitant faire garder à domicile leurs enfants de moins de 6 ans peuvent bénéficier de l'AGED (Allocation de Garde d'Enfant à Domicile). En 1997, son montant équivalait au total ou à la moitié des charges salariales et patronales d'un SMIC, selon que les enfants étaient âgés de moins de trois ans ou de trois à six ans. En 1998, le montant de l'AGED a été réduit de 25 ou 50 % en fonction de l'âge des enfants et des ressources annuelles des ménages.

Parallèlement, la rémunération d'une aide à domicile pour les personnes âgées de plus de 70 ans ou les personnes dépendantes de moins de 70 ans bénéficie, depuis 1987, d'une exonération totale de charges patronales de sécurité sociale. De nouvelles dispositions, applicables à partir de janvier 1999, étendent celle-ci aux rémunérations des aides à domicile employées sous CDI par les organismes agréés. En contrepartie, le plafond de rémunération exonérée est fixé à 65 fois la valeur du SMIC horaire par mois, pour une personne aidée.

Le titre emploi-service

Depuis 1996, un nouvel instrument de solvabilisation et de simplification a été créé qui ouvre la possibilité aux comités d'entreprise, ou, en l'absence de comité, aux employeurs eux-mêmes, d'apporter une aide financière aux salariés souhaitant recourir à des services familiaux. Cette aide est fixée à 1 829,39 euros par année civile et par bénéficiaire et ne peut excéder le coût des services supporté par ce dernier. Lorsque le bénéficiaire souhaite recourir aux services d'un organisme agréé, il peut utiliser comme mode de paiement un Titre Emploi Service (TES). Conçus comme des tickets-restaurant, ces titres sont émis par les sociétés habilitées, acquis par les comités d'entreprise ou les entreprises et attribués aux salariés en vue du paiement de tout ou partie des services effectués à leur domicile par un prestataire agréé.

Les organismes agréés de services aux personnes

Le statut d'organisme agréé de services aux personnes a été institué en 1992 et attribué aux associations à but non lucratif qui comptaient parmi leurs activités soit la garde des enfants au domicile de leurs parents, soit l'assistance aux personnes âgées ou handicapées.

La loi de janvier 1996 a introduit une modification importante dans le système des agréments : elle ouvre aux entreprises privées se consacrant exclusivement aux services aux personnes la possibilité de bénéficier du statut et introduit une procédure d'agrément à deux niveaux :

- l'agrément simple qui concerne les associations ou entreprises n'intervenant pas dans les domaines de la garde des jeunes enfants ou de l'assistance aux personnes âgées ou handicapées ;
- l'agrément « qualité » pour celles qui souhaitent intervenir dans les domaines précités.

Les organismes agréés peuvent intervenir de deux façons principales :

- par la prestation de services, que l'organisme fournit avec ses moyens et son personnel propres. C'est le cadre juridique dans lequel ils peuvent tous opérer : entreprises privées, associations d'aide à domicile et centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS) ;

- dans le cadre du mandat, forme d'intervention qui s'est le plus développée jusqu'en 1999 et qui reste le domaine des associations et des CCAS. Ces structures peuvent mettre en rapport employeurs et salariés et assurer, moyennant une contribution à leurs frais de gestion, les formalités administratives d'emploi : établissement des bulletins de paye, immatriculation de l'employeur auprès de la sécurité sociale, calcul des cotisations et établissement des déclarations aux URSSAF. Ce système cumule, pour les particuliers âgés de plus de 70 ans, les avantages de l'exonération de charges patronales de sécurité sociale instaurée en 1987 et ceux de la réduction d'impôt du dispositif de 1992.

Les raisons de ce fort développement tiennent certainement au regain des naissances depuis 1997 : 774 800 enfants sont nés en 2001, soit une hausse de 4 % par rapport à 2000 (1). Mais c'est essentiellement la progression des employeurs du chèque emploi-service qui imprime le mouvement d'ensemble malgré la baisse tendancielle des employeurs dits « classiques ». La vigueur des emplois familiaux s'accompagne toutefois d'une baisse du volume d'activité : le nombre d'heures travaillées baisse de 2,5 % pour s'établir à 114 millions (graphique 1).

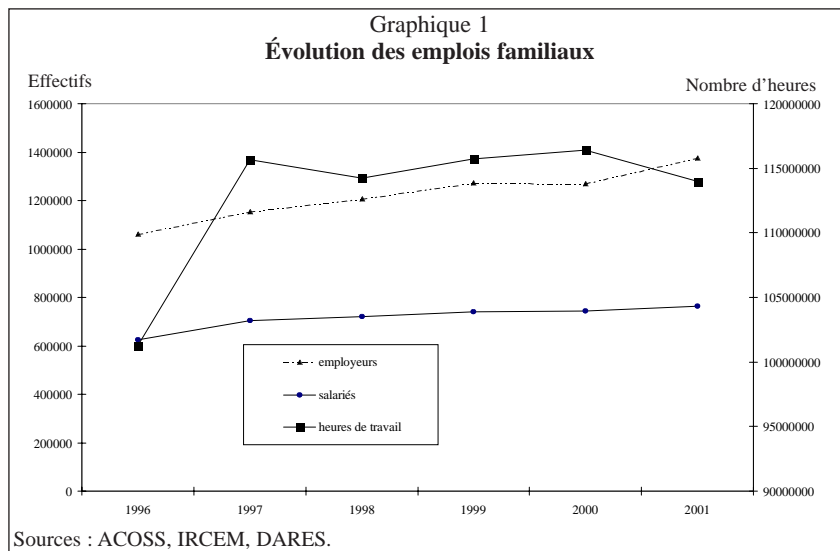
En raison du fort développement du chèque emploi-service en 2001 (graphique 2), les employeurs utilisant ce support de paiement représentent désormais près d'un employeur recourant aux services aux personnes sur deux (49 % du total, contre 46 % pour les employeurs « classiques » hors AGED et 5 % pour les employeurs AGED).

Chèque emploi-service : un succès qui ne se dément pas

Après un ralentissement en 2000, le nombre d'employeurs utilisant le chèque emploi-service a retrouvé le rythme de croissance des années antérieures alors que le nombre de salariés et le volume d'heures travaillées augmentent plus lentement (tableau 1). Cette augmentation du volume d'employeurs utilisateurs concerne aussi bien les moins de 70 ans (+19 %) que les plus âgés (+17 %) (graphique 3). Le flux cumulé des ménages ayant adhéré au dispositif depuis sa mise en place s'élève à 1 767 009 et le nombre moyen

(1) - Doisneau L. (2002), « Bilan démographique 2001 », INSEE Première, n°825, février.

(2) - Idap (2001), « La loi de janvier 1996 : le développement des services aux particuliers », dans Bilan de l'année 2000.



d'heures travaillées par semaine à 8,9 heures. Le salaire horaire moyen atteint 7,32 euros. Les salariés sont à 95 % des femmes. La région parisienne concentre 20 % des utilisateurs du chèque, peu présents dans certaines régions comme le Languedoc-Roussillon ou le Nord-Pas-de-Calais.

On note un écart de plus en plus important entre le nombre d'adhérents et celui des utilisateurs effectifs du chèque emploi-service qui révèle en partie les difficultés rencontrées par les adhérents à trouver une offre de service correspondant à leurs besoins. La dynamique de la demande semble se heurter à un manque de structuration de l'offre.

Ainsi, une étude de l'Institut de développement des activités de proximité (2) pointe le manque d'information sur les devoirs et droits des employeurs. Cette absence d'information est également un frein au développement du chèque emploi-service et nuit à la professionnalisation du secteur.

Les organismes de services à la personne

Fin 2001, 6 336 organismes agréés de services aux personnes étaient recensés, soit une hausse de 1 % par rapport à 2000. Les organismes de services aux personnes interviennent selon trois modalités. Comme prestataires, ils proposent une offre de services plus ou moins complexe à leurs

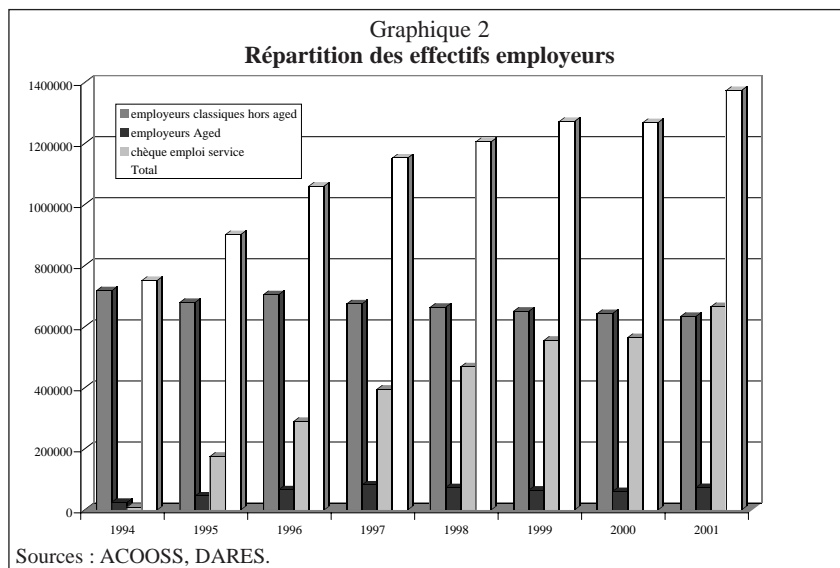


Tableau 1
Évolution du chèque emploi-service

En pourcentage

	Évolution du chèque emploi-service par rapport à l'année n-1					
	Dec.96	Dec.97	Dec.98	Dec.99	Dec.00	Dec.01
Nombre d'adhérents	84,22	45,30	25,55	17,19	21,48	15,35
Nombre d'employeurs	65,03	36,64	18,43	18,55	1,58	17,97
Nombre de salariés	52,56	55,90	8,22	-6,99	7,27	3,40
Nombre d'heures	94,14	46,93	21,11	18,46	8,18	5,10

Source : CNTCES.

clients. Comme mandataires, ils agissent uniquement comme intermédiaire entre l'employeur et le salarié en effectuant les démarches administratives pour le compte de l'employeur. Enfin, ils peuvent conjuguer les deux types d'interventions (organisme bi-actif).

Selon ce critère de répartition, l'année 2001 prolonge la tendance observée depuis 1999 (tableaux 2 et 3). Les organismes prestataires, avec une hausse de 2 %, représentent désormais 32 % de l'ensemble des organismes. Les organismes mandataires enregistrent une baisse de trois points et ne représentent plus que 9 % du total tandis que les organismes bi-actifs poursuivent leur développement (+3 points) et constituent désormais 59 % du total. La baisse de l'activité mandataire est certainement à relier à deux phénomènes. Le premier est lié au statut juridique : on assiste à la requalifica-

tion en activité prestataire de certaines associations. Le second renvoie aux difficultés de recrutement apparues dans le secteur. Elles touchent particulièrement ces organismes qui offrent un statut peu favorable aux salariés. La bonne tenue des organismes bi-actifs s'explique par leur capacité à proposer une gamme étendue de modes d'interventions, notamment aux personnes âgées.

2001 marque un léger recul de l'activité avec 187 millions d'heures de travail. La progression avait été de plus de 7 % entre 1999 et 2000. Le nombre de salariés s'élève à 278 584 correspondant à 83 000 équivalents-temps plein. Après deux années de hausse importante, le nombre de salariés travaillant dans les organismes de service aux personnes diminue de 7 % en 2001. Cette baisse est de même ampleur pour les organismes mandataires et prestataires.

L'activité prestataire continue à progresser mais à un rythme moins soutenu qu'en 2000 : 98 millions d'heures ont été effectuées, soit une hausse de 1,5 %, correspondant à 49 000 équivalents-temps plein. On enregistre une progression des heures prises en charge par les institutions finançant l'aide sociale, 64 % contre 56 % en 2000. Celle-ci intervient après quatre années consécutives de baisse. Le volume d'activité mandataire décroît de 2 % en 2001 avec un total de 90 millions d'heures travaillées au profit de 217 701 employeurs, soit 1,6 employeur par salarié.

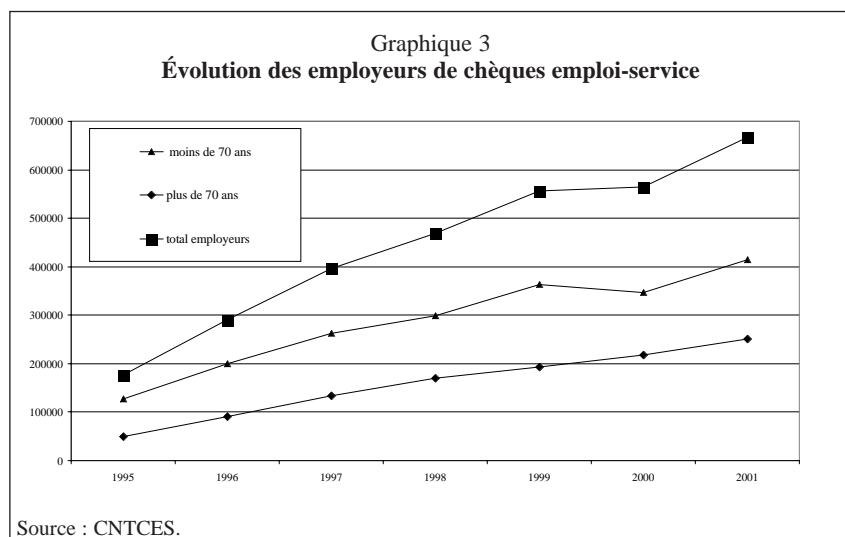
Les organismes bi-actifs représentent 77 % du total des heures travaillées : 67 % des heures prestataires et 89 % des heures mandataires. Les services prestataires représentent 45 % de l'activité de ces organismes contre 55 % pour l'activité mandataire.

Une forte spécialisation dans l'assistance aux personnes âgées

L'assistance aux personnes âgées dépendantes demeure, depuis l'origine, l'activité principale des personnels employés par les associations de services aux personnes, que ce soit dans le cadre de prestations de services ou d'une activité mandataire. Cette spécialisation est un peu plus marquée pour le régime mandataire (59,6 %) que dans le régime prestataire (57,3 %). Cette activité associée aux tâches ménagères - deux prestations difficilement dissociables dans les déclarations - représente près de 90 % du volume d'activité de ces associations.

Cette spécialisation s'explique par l'évolution de la population en France qui accentue les besoins d'assistance aux personnes âgées (3). Ce phénomène devrait s'amplifier avec la mise en place de

Graphique 3
Évolution des employeurs de chèques emploi-service



Source : CNTCES.

l'allocation personnalisée d'autonomie (4) qui devrait concerner à terme plus de 800 000 personnes.

La garde d'enfants représente près de 14 % du nombre d'heures effectuées dans le cadre de l'activité mandataire contre seulement 2,5 % pour le régime prestataire. Le fait que l'allocation de garde d'enfant à domicile ne soit accordée qu'aux ménages employeurs explique cette différence.

Dynamique des entreprises privées de services aux personnes

L'année 1996 marque l'ouverture des services aux personnes aux entreprises privées. Leur pénétration demeure relativement faible. En 2001, seules 238 entreprises y œuvrent représentant moins de 4 % du total. Elles emploient 1 % des salariés pour un volume d'heures travaillées très faible (0,5 % du total). Cependant, on constate une dynamique importante avec une augmentation de 20 % de leur nombre, de 59 % de leurs salariés et de 39 % du volume d'activité en un an (tableau 4). Elles génèrent un chiffre d'affaires de 1,17 milliard de francs (soit 178,36 millions d'euros) en 2001.

La localisation de ces entreprises présente une forte disparité géographique : 30 % sont en région parisienne tandis qu'elles sont quasi absentes dans d'autres régions (Franche-Comté ou Auvergne) ; elles s'adressent avant tout à des foyers en zone

(3) - En 2020, la France compterait 17 millions de personnes de 60 ans et plus, soit 1,4 fois plus qu'en 2000, et près de 4 millions de personnes de 80 ans et plus, soit 1,8 fois plus qu'en 2000. Cf. Chantal Brutel (2001), « Projections de population à l'horizon 2050 », Insee Première, n°762, mars.

(4) - Mise en place à partir du 1er janvier 2002, l'allocation personnalisée d'autonomie finance notamment un plan d'aide à domicile élaboré avec le bénéficiaire qui définit les différents services et aides favorisant le maintien à domicile.

Tableau 2
Répartition des organismes agréés

	En pourcentage		
	1999	2000	2001
Organismes prestataires	34,5	32,6	32,1
Organismes mandataires	14,1	11,3	8,8
Organismes bi-actifs	51,4	56,1	59,1
Total	100,0	100,0	100,0

Source : DARES.

urbaine et dont les deux personnes travaillent. Elles sont plus spécialisées que les autres organismes de services aux personnes dans les activités de soutien scolaire, de bricolage/jardinage et de ménage/lavage de vitres/repasage.

Le titre emploi-service en 2001 : une expansion limitée par de nombreux obstacles

En 2001, près d'un million de titres ont été vendus pour un montant de 75 millions de francs (soit 11,43 millions d'euros), représentant 546 emplois en équivalents-temps plein. On observe une progression de l'ordre de 16 % en volume et de plus de 20 % en valeur (tableau 5). Les trois-quarts des ventes du titre s'effectuent par les comités d'entreprise, le reste est assuré par les caisses de retrait-

tes et des collectivités locales. La valeur moyenne du titre s'élève à 11,43 euros en 2001. Pour le principal émetteur (70 % des émissions), l'aide aux personnes âgées représente 30 % de la valeur des titres. Quinze départements représentent 60 % des ventes. Les départements de l'Isère, de Paris et des Hauts-de-Seine sont les plus importants utilisateurs du titre, celui-ci étant presque inexistant dans les Alpes-de-Haute-Provence ou la Haute-Marne. Cette situation s'explique en partie par les stratégies de vente des différents émetteurs qui privilégient certains secteurs géographiques. Par ailleurs, on constate une forte différence dans les parts de marché des différents émetteurs : un émetteur réalise à lui seul 70 % des ventes, étant en situation de quasi-monopole dans de nombreux départements, tandis qu'un

Tableau 3
Nombre d'heures travaillées par type d'activité

	En pourcentage			
	2000		2001	
	Nombre d'heures (en milliers)	En %	Nombre d'heures (en milliers)	En %
Activité prestataire	95 942	100,0	97 367	100,0
Ménage	36 575	38,1	38 219	39,3
Soutien scolaire	1 223	2,1	834	0,9
Garde d'enfants	1 996	2,1	2 402	2,5
Assistance aux personnes âgées	49 591	51,7	55 911	57,4
Autres	6 557	6,8	0	0,0
Activités mandataire	91 555	100,0	89 925	100,0
Ménage	20 860	22,8	22 579	25,1
Garde d'enfants	9 479	10,4	12 365	13,8
Assistance aux personnes âgées	60 135	65,7	53 560	59,6
Autres	1 081	1,2	1 421	1,6

Source : DARES.

autre en effectue 17 % et le dernier 14 % (5).

Depuis sa création en 1996, les ventes du titre emploi-service progressent de façon continue, néanmoins, elles demeurent très éloignées des projections réalisées à l'époque qui évaluaient le marché à plusieurs milliards de francs. Les freins au développement du titre emploi-service tiennent à plusieurs facteurs : facteurs culturels liés aux comportements des Français face à la consommation de services à la personne, offre de services inadaptées dans certaines régions, méconnaissance du titre aussi bien des entreprises et des comités d'entreprises que des salariés, budget insuffisant des comités d'entreprise, verrous réglementaires et enfin tiers payeurs eux-mêmes.

Nécessité de structuration de l'offre de service, de professionnalisation des métiers et de reconnaissance sociale

Ces évolutions contrastées soulignent les difficultés de développement du secteur des services à la personne. Le vieillissement de la population, la reprise de la natalité induisent une hausse de la demande de services. À cet égard, sur le champ de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), on estime les besoins de recrutement à 20 000 équivalents-temps plein, correspondants à 40 000 salariés entre 2002-2003 (6). Cependant,

(5) - Les données concernent les trois principaux émetteurs sur quatre. Il s'agit de chèque domicile, ticket emploi domicile et chèque logis services. La Banque Populaire distribue le titre dans son réseau et représente une part très marginale.

(6) - Voir circulaire DGAS/DGEFP/2002/99 du 19/02/2002 relative au développement de l'emploi dans le secteur de l'aide à domicile.

(7) - Nous ne reprenons ici que les principales conclusions.

(8) - En 2001, on comptabilisait une centaine de ces plates-formes.

Encadré 2

L'EMPLOI DE PERSONNES À DOMICILE : LES INTERVENANTS ET LES UTILISATEURS

L'étude qualitative financée par l'IRCEM portait à la fois sur les intervenants et les utilisateurs de services à la personne. Sous la direction d'un comité de pilotage, composé de l'IRCEM, chef de projet de l'étude, des fédérations d'aide à domicile, du MEDEF, des organisations syndicales de salariés et de la DARES, la société Taylor Nelson Sofres a réalisé des entretiens semi-directifs au domicile des interviewés (60 entretiens de salariés et 62 d'utilisateurs) répartis sur cinq sites géographiques (Paris/Région Parisienne, Lyon, Lille, Nantes et Nice). L'enquête portait à la fois sur la garde d'enfants, le ménage et l'aide à la personne. Par ailleurs, elle couvrait les différents circuits (emploi direct, mandataire et prestataire) et s'intéressait aussi aux utilisateurs non déclarés. Trois principaux objectifs étaient assignés à l'étude :

- comprendre les mécanismes régissant le secteur, en termes de choix et de freins ;
- identifier les leviers de développement du secteur ;
- dégager des pistes d'action permettant l'élaboration de concepts de services manquants.

l'offre de service ne semble pas pouvoir répondre à cette demande. Le secteur est confronté à un problème de structuration de l'offre qui se traduit par des difficultés de recrutement, comme le montre une étude financée par l'Institut de retraite complémentaire des employés de maison (IRCEM) (7) (encadré 2).

Au-delà du coût des prestations, l'IRCEM identifie des freins au développement des emplois familiaux et la nécessité d'une amélioration de l'organisation de l'offre et de sa qualité.

Les intervenants demandent l'amélioration des statuts professionnels et sociaux. Cela est particulièrement marqué pour les intervenants dans le secteur de l'aide à domicile qui veulent être reconnus au même titre que les aides soignants ou les infirmières à domicile. L'activité de ménage est choisie par nécessité alors que les activités de garde d'enfant et d'aide à la personne correspondent plus à une véritable orientation. L'insuffisance des horaires et l'organisation des emplois du temps sont aussi un frein au développe-

ment de ces emplois. Les intervenants doivent jongler avec plusieurs employeurs (8 à 10 utilisateurs en moyenne) pour des faibles volumes horaires (le volume horaire par utilisateur est de l'ordre de deux heures). À cet égard, la structuration de l'offre passe par la prise en compte des temps de transport et une meilleure gestion des remplacements. Les intervenants, surtout pour la garde à domicile et l'aide aux personnes, vivent un fort sentiment de précarité lié à l'évolution de la famille utilisatrice (les enfants grandissent, la personne âgée est placée en institution ou décède). Pour faire face à cette difficulté, il semble nécessaire de renforcer le développement de plates-formes de services (8). La faiblesse des salaires apparaît aussi comme un handicap important. Enfin, le manque de formation et d'évolution de carrière expliquent un turn-over élevé. Pour améliorer la qualification des salariés, une obligation légale de financement de la formation professionnelle à la charge de l'employeur de 0,15 % a été instaurée.

Tableau 4
Entreprises privées de services aux personnes

	1999	2000	2001	Évolution 2001/2000 (en %)
Nombre d'entreprises	132	197	238	20,81
Nombre de salariés	1 862	2 177	3 462	59,03
Nombre d'heures	416 201	675 938	935 627	38,42

Source : DARES.

Les utilisateurs ont recours à ces services suite à une modification de l'équilibre familial (naissance, mariage, divorce, etc.). La décision de recourir aux services d'une personne est toujours vécue comme un acte « lourd », la plupart du temps décidée par la femme. On identifie quatre principales motivations : devoir prendre ou reprendre une activité professionnelle, dégager du temps pour s'occuper des enfants, s'investir dans d'autres activités en externalisant des tâches de ménage, et enfin soulager l'entourage dans le cas de personnes âgées (phénomène de « *burden* »⁽⁹⁾). Les avantages fiscaux n'apparaissent pas comme un facteur majeur de la décision.

Le marché se caractérise également par une forte asymétrie informationnelle : les utilisateurs n'ont pas la perception d'un marché ouvert et se focalisent sur leurs besoins de garde. La concurrence par les prix semble jouer un rôle secondaire. Face à la complexité du secteur, les utilisateurs comparent rarement les offres, les prix et les services. La confiance en l'intervenant est l'élément majeur du choix. Par ailleurs, beaucoup d'utilisateurs appréhendent les démarches administratives et méconnaissent les dispositifs, notamment le chèque emploi-service. De plus, l'ignorance des avantages fiscaux est une source de non-déclaration. Cet état de fait est renforcé par la difficulté à traduire son besoin en

(9) - Ensemble des conséquences physiques, psychologiques, émotionnelles, sociales et financières supportées par les aidants.

Tableau 5
Évolution des ventes du titre emploi-service (1)

	En pourcentage			
	1999	2000	2001	Évolution 2001/2000 en %
Nombre de titres vendus	557 081	863 889	999 970	15,75
Chiffre d'affaires.....	37 889 120	62 223 742	74 947 240	20,45
Valeur moyenne en euro	10,37	10,98	11,43	

(1) - Les données portent sur les trois principaux émetteurs.

Source : DARES.

véritable demande et à évaluer la qualité des prestations.

Les démarches d'agrément, de labels de qualité permettent de réduire cette incertitude. Deux démarches « qualité » de certification ou de normalisation ont été lancées. La première, « QUALICERT », est portée par le Syndicat des Entreprises de Services à la Personne (SESP) et la seconde, la démarche AFNOR/GERIAPA, engagée par l'ensemble des grandes associations de services aux personnes. Ces démarches seront des facteurs de développement des emplois familiaux dans la mesure où elles permettront de garantir les prestations des intervenants.

Le secteur des emplois familiaux est face à un défi majeur. Dans les prochaines années, le potentiel d'emplois est considérable. L'enjeu est de mieux structurer l'offre de service. Cela nécessite une meilleure diffusion de l'information notamment, vis-à-vis des non-utilisateurs actuels, une reconnaissance professionnelle des intervenants passant notamment par la prise en compte des acquis professionnels. Plus fondamentalement, ces métiers souffrent encore d'un déficit chronique en termes d'image.

Saïd ADJERAD,
(DARES).

Encadré 3

LES SOURCES STATISTIQUES

Les emplois familiaux classiques

Les données concernant les employeurs individuels et leurs salariés sont fournis par l'ACOSS et l'IRCEM (Institut de retraite complémentaire des employés de maison). Elles sont fondées sur les déclarations trimestrielles des employeurs aux URSSAF.

Les chèques emploi-service

La source statistique essentielle provient du traitement, au Centre national du traitement des chèques emploi service (CNTCES) de Saint-Étienne, des volets sociaux adressés aux utilisateurs. L'exploitation de cette source fournit principalement des informations sur les effectifs d'employeurs et de salariés, la durée mensuelle du travail et le salaire moyen.

Le titre emploi-service

Les données nous sont fournies par les émetteurs des TES.

Les organismes agréés

L'activité des organismes agréés est mesurée au moyen de deux sources :

- des informations mensuelles simples qui alimentent le « tableau de bord des politiques d'emploi du ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité » ; elles renseignent sur les volumes d'heures travaillées et les effectifs de salariés concernés, tant au titre de l'activité prestataire que mandataire ;

- un bilan annuel qui détaille le volume d'activité selon les grands types de prestations dispensées, et fournit des informations sur les caractéristiques et les statuts des personnels.