

LES SERVICES À LA PERSONNE, UN SECTEUR DYNAMIQUE QUI PLAIDE POUR LA STABILITÉ RÉGLEMENTAIRE

Bousculés par une succession de modifications législatives et fiscales, les chefs d'entreprises de services à la personne appellent à la stabilité dans ces domaines, afin de pouvoir consacrer leurs forces au développement d'une activité fortement créatrice d'emplois mais marquée par un retour de la concurrence du travail au noir.

LA STABILITÉ RÉGLEMENTAIRE ET FISCALE, LE SOUHAIT N° 1 DES CHEFS D'ENTREPRISES

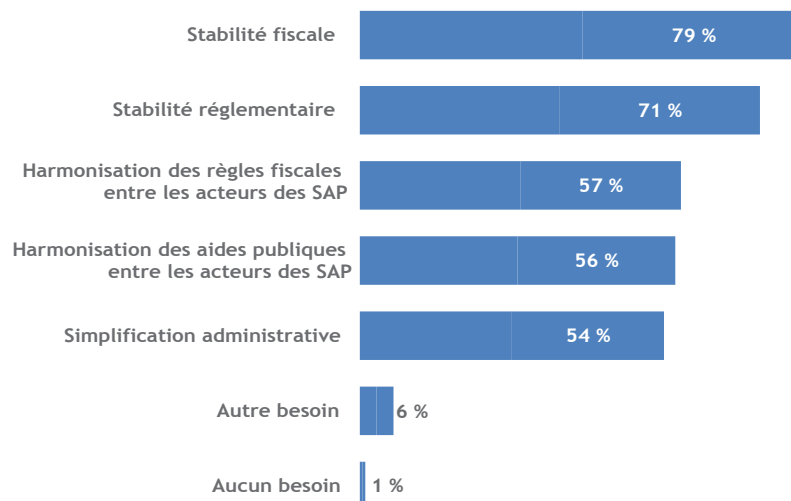
Le secteur des services à la personne a connu ces dernières années de nombreux changements en matière réglementaire et fiscale : suppression de la franchise de cotisations patronales dont bénéficiaient les organismes agréés de services à la personne dans la limite du SMIC sur les prestations destinées aux publics non fragiles, suppression du paiement des cotisations sociales au forfait pour le particulier employeur, suppression de l'exonération de 15 points sur les cotisations patronales -deux mesures qui ont eu un impact important

sur l'activité des entreprises mandataires-, plafonnement à 10 000 euros de la déduction fiscale, trois modifications successives du taux de TVA, différent selon les activités, obligation de conclure des contrats de 24 heures par semaine minimum.

Ce contexte explique qu'à la question « de quel appui auriez-vous besoin pour développer votre activité ? », les chefs d'entreprises réclament massivement la stabilité fiscale (79 %) et réglementaire (71 %).

Les dirigeants soulignent le caractère anxiogène de la fluctuation législative autour des services à la personne, ne

De quel appui auriez-vous besoin pour développer votre activité ?
Réponses en pourcentage de citations



Source : Enquête FESP-CROCIS

leur permettant pas d'élaborer une stratégie à moyen terme en raisonnant à périmètre constant : « *C'est simple : une entreprise ne peut se développer que dans un contexte réglementaire et fiscal stable ou tout au moins prévisible* ». « *Nous pouvons nous accommoder de la réglementation, quelle qu'elle soit, mais cette valse permanente des mesures nous empêche de calculer quel sera le vrai coût du travail, qui lui-même détermine notre stratégie de prix. Nous aurions besoin d'une stabilité fiscale pour nous projeter dans nos évolutions sans crainte de changements permanents* ».

Cette instabilité, comme la remise en cause des avantages fiscaux régulièrement évoquée dans plusieurs rapports, comme celui de la Cour des Comptes, crée un climat peu propice au développement des entreprises : « *il faut de la stabilité, alors on pourra faire des plans à long terme, avoir des garanties pour le client et surtout pour les employés. Un contexte stable permet d'envisager des choses, donc d'être entreprenant, l'inverse est très néfaste* ».

LA HAUSSE DE LA TVA, UN IMPACT MAJEUR SUR LES ENTREPRISES

Pour 73 % des chefs d'entreprises, ces modifications successives de TVA (voir encadré) ont eu un impact important (46 %) ou très important (27 %) sur leur activité.

En effet, face à cette augmentation de TVA, les entreprises concernées ont dû, dans la majorité des cas, répercuter l'impact de cette hausse sur leurs tarifs. Il a donc fallu communiquer auprès des clients sur une augmentation des tarifs alors que l'entreprise n'engrangerait aucun bénéfice sur cette opération, puisqu'elle reverse la TVA à l'Etat. Dans certaines activités comme l'assistance informatique, l'augmentation a été très importante puisque le taux est passé en trois ans de 5,5 % à 20 %. Comme nous l'a déclaré ce chef d'entreprise : « *On a répercuté cette augmentation avec beaucoup de précautions mais ça crée un renchérissement de ce type de services et on sait que les Français ne sont pas toujours prêts à payer le vrai prix d'un service. On a d'ailleurs eu un certain nombre de désabonnements. Même si ça n'augmentait que de quelques euros, les gens à cette occasion se sont demandé s'ils ne pouvaient pas couper dans leur budget cette dépense qui n'était pas indispensable* ».

LA CONVENTION COLLECTIVE : UNE AVANCÉE APPRÉCIÉE

Depuis le 1er novembre 2014, une convention collective spécifique s'applique aux entreprises de services à la personne. Pour 54 % des chefs d'entreprises, cette convention aura sur leur activité un impact positif (46 %) ou très positif (8 %). Les entreprises apprécient

de pouvoir disposer désormais d'un cadre réglementaire précis et jugent que c'est un élément de sécurisation du cadre social, de reconnaissance et de professionnalisation du secteur.

Toutefois, les chefs d'entreprises sont 24 % à penser qu'elle aura un impact négatif ou très négatif : en effet, elle impose des charges supplémentaires (mutuelle, paiement des temps de trajet, prise en compte de l'ancienneté du salarié,...) qui pèseront sur les marges des entreprises et elle impose un formalisme et des contraintes administratives accrues.

LES CONTRATS DE TRAVAIL DE 24 HEURES MINIMUM : UNE RÉGLEMENTATION INADAPTÉE AU SECTEUR

Pour 94 % des dirigeants, la nouvelle législation sur la durée des contrats (voir encadré) aura un impact négatif (23 %) ou très négatif (71 %). Le reproche essentiel qui lui est fait est de ne pas tenir compte de la spécificité des services à la personne, avec de faibles volumes horaires : la durée moyenne du travail dans le secteur est en général estimée à 11 heures par semaine environ.

C'est notamment le cas dans le domaine de la garde d'enfants après l'école : « *la majorité des missions sont des sorties d'école, soit de 16:30 à 18:30 en moyenne ce qui fait 8 heures par semaine, bien loin des 24 heures exigées* ». Les services à la personne nécessitent

Les modifications successives de la TVA sur les services à la personne

Bénéficiant depuis la loi Borloo de 2005 d'une TVA réduite à 5,5 %, le secteur des services à la personne a connu depuis 2012 des modifications successives de taux de TVA, instaurant des taux différents selon le type d'activité. Dans un premier temps, en 2012, le taux est passé de 5,5 % à 7 % sur l'ensemble des activités de services à la personne, sauf pour les services liés aux gestes essentiels de la vie quotidienne des personnes handicapées et des personnes âgées dépendantes, qui sont restés au taux réduit de 5,5 %.

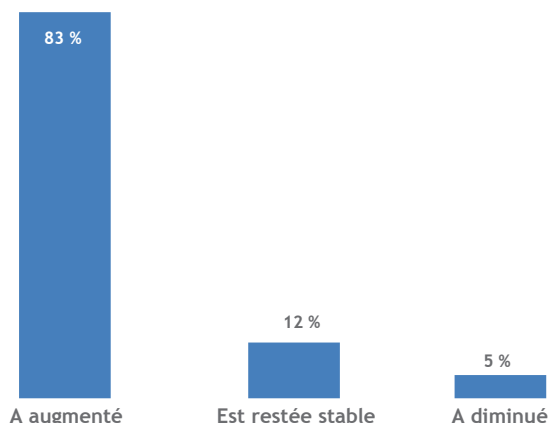
Puis, au 1er juillet 2013, une distinction a été opérée selon les services fournis :

Sont ainsi passés de 7 % à 19,6 % les petits travaux de jardinage ; les cours à domicile (hors soutien scolaire) ; l'assistance informatique et Internet à domicile, la maintenance, l'entretien et la vigilance temporaires de la résidence principale et secondaire, et l'activité de mandataire.

Au 1er janvier 2014, les taux ont encore été modifiés :

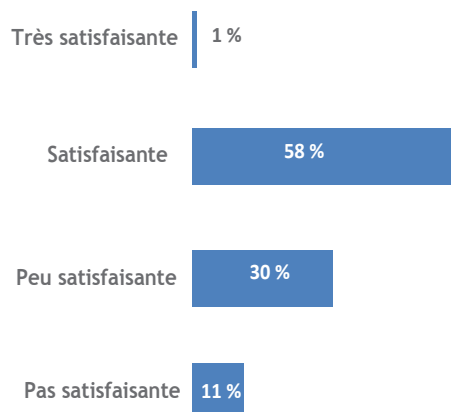
- un taux réduit passé de 5,5 % à 5 % pour les prestations de services liées aux gestes essentiels de la vie quotidienne des personnes âgées ou dépendantes ainsi qu'à l'assistance aux personnes handicapées.
- un taux intermédiaire passé de 7 à 10 %, qui concerne les activités rendues à un public particulier (garde d'enfants de moins de 3 ans à domicile, accompagnement de ces enfants, livraison de repas ou de courses ou collecte et livraison du linge repassé, soutien scolaire, garde d'enfants de plus de 3 ans ou petit bricolage).
- un taux normal passé de 19,6 à 20 % pour le jardinage, les cours à domicile hors soutien scolaire, l'assistance informatique, la maintenance-entretien-vigilance temporaire à domicile de la résidence principale ou secondaire.

Depuis deux ans, jugez vous que la concurrence du travail au noir...



Source : Enquête FESP-CROCIS

Diriez-vous que le situation économique de votre entreprise aujourd'hui est ...



Source : Enquête FESP-CROCIS

en outre de la souplesse : « *Nous sommes soumis aux aléas qui touchent nos clients, par exemple des contrats qui s'interrompent quand une personne âgée est hospitalisée, part en maison de retraite ou décède.* »

Le secteur est également marqué par une inconnue forte quant au nombre de contrats et leur durée dans le temps. Bien des chefs d'entreprises se déclarent incapables de fournir à leurs salariés 24 heures de travail par semaine, faute de contrats suffisants.

Auparavant, la plupart des embauches se faisaient sur de petits contrats à temps très partiel, puis au fur et à mesure de l'arrivée de nouveaux clients, le salarié voyait son temps de travail augmenter, le cas échéant jusqu'au temps plein. Avec la nouvelle loi, les entreprises risquent de devoir payer 24 heures de travail à des salariés qui n'auront pas effectué autant d'heures, faute de contrats : « *il sera difficile d'amortir dès l'embauche un contrat de 24 heures hebdoma-*

daire, nous sommes quasiment certains de perdre une part de notre marge. »

Cette mesure risque de pénaliser encore plus les petites structures qui ne peuvent s'adapter en raison d'un nombre de clients plus réduit. De plus, les salariés des services à la personne se partagent souvent entre plusieurs employeurs de divers statuts : associations, entreprises, particuliers employeurs, et ne sont pas toujours demandeurs d'un contrat avec un grand nombre d'heures, mais parfois plutôt d'un contrat de quelques heures, en complément d'une autre activité.

De nombreux chefs d'entreprises soulignent le caractère contre-productif de cette mesure, indiquant qu'elle va les dissuader d'embaucher : « *Nous ne pouvons plus prendre une personne à notre convenance selon le besoin, il faut absolument trouver de quoi l'occuper et rentabiliser son embauche avec les 24 heures, et le marché n'est pas assez conséquent pour prendre une personne en plus*

dans ces conditions ». Certains déclarent même avoir renoncé à certaines activités à cause de cette mesure.

Certes, la loi prévoit la possibilité pour le salarié, dans des cas très précis, de déroger à la règle des 24 heures. Mais comme l'indique un dirigeant : « *la possibilité de faire signer une dérogation est une souplesse mais biaise le démarrage d'une bonne collaboration avec un salarié.* » Il est en outre à craindre que l'inadéquation du dispositif de 24 heures hebdomadaires obligatoires au secteur des services à la personne devienne potentiellement une source de risques juridiques devant les prudhommes.

Toutefois, depuis la mise en place de la nouvelle convention collective, une solution existe, mais uniquement pour les métiers d'agent de jardinage et de garde d'enfants : le CD2I, contrat de travail à durée indéterminée intermittent, qui permet d'annualiser le temps de travail. Mais ce contrat est rarement évoqué par les chefs

La nouvelle réglementation sur la durée des contrats de travail

La loi de sécurisation de l'emploi du 14 juin 2013 a mis en place une série de mesures visant à mieux protéger les salariés qui travaillent à temps partiel. Afin de limiter le recours à des contrats à temps partiel de quelques heures par semaine, la loi fixe à 24 heures par semaine la durée minimale du travail du salarié à temps partiel ou le cas échéant à son équivalent mensuel (104 heures par mois) ou à celui calculé sur la période prévue par un accord de branche étendu de temps partiel aménagé.

Cette durée minimale s'applique aux contrats à temps partiel conclus à compter du 1er juillet 2014. Pour les contrats de travail en cours à cette date, et jusqu'au 1er janvier 2016 (sauf accord de branche fixant une durée inférieure), elle s'appliquera uniquement aux salariés qui en feront la demande sauf refus motivé de l'employeur pour motifs économiques. A compter du 1er janvier 2016, la durée minimale de travail s'appliquera d'office à tous les contrats de travail à temps partiel (nouveaux et anciens) sauf dérogations. De plus, les heures complémentaires sont désormais majorées, dès la première heure, dans certaines limites précises.

d'entreprises concernés. Pour les autres métiers, des négociations sont en cours en vue de conclure un accord prévoyant une durée de temps de travail réaliste au vu des contraintes spécifiques du secteur.

**DES RÉSULTATS ÉCONOMIQUES
SATISFAISANTS MAIS UNE CONCURRENCE
ACCROUE DU TRAVAIL AU NOIR**

59 % des dirigeants jugent la situation économique de leur entreprise satisfaisante ou très satisfaisante, et ce, malgré la crise économique qui bride la consommation des ménages. Pour 70 % d'entre eux, le chiffre d'affaires a même été supérieur à celui de l'année précédente. Et pour 42 % des entreprises, les bénéfices ont été en hausse. En effet, malgré les

difficultés, le besoin en services nécessaires aux ménages perdure pour de nombreux foyers : en particulier dans le domaine de la garde d'enfants ou de l'aide aux personnes âgées ou handicapées. Mais les dirigeants observent avec inquiétude le retour en force du travail au noir : pour 83 % d'entre eux, la concurrence du travail au noir s'est accrue ces dernières années, alors que celle des associations restait stable (65 %). L'augmentation de la TVA et la hausse des prix qui en a résulté est la principale accusée.

**LE RECRUTEMENT, UNE PRÉOCCUPATION
ESSENTIELLE**

Plus d'un chef d'entreprise sur deux (57 %) déclare que recruter est

sa première préoccupation, avant même de gagner de nouveaux clients (50 %). En effet les difficultés de recrutement sont présentes dans le secteur depuis des années. Près de 9 chefs d'entreprises sur 10 (89 %) déclarent avoir rencontré des difficultés d'embauche, et pour 77 % d'entre eux, ces difficultés vont en s'accroissant. 80 % des entrepreneurs projetaient d'embaucher dans les prochains mois, essentiellement dans la garde d'enfants à domicile (53 %), l'entretien de la maison (46 %), l'assistance aux personnes âgées (39 %) ou handicapées (29 %).

Bénédicte GUALBERT

Enquête en ligne réalisée auprès de 220 chefs d'entreprises adhérents directs de la FESP ou d'un de ses syndicats membres. Cette étude a été complétée par des entretiens téléphoniques auprès de chefs d'entreprises qui ont tous réservé un excellent accueil au Crocis.

Cette étude est la synthèse d'un document plus complet avec l'ensemble des résultats qui sera publiée ultérieurement par le Crocis dans la collection « Cahiers du Crocis ».

Pour en savoir plus :

- « Les services à la personne en 2012 : baisse de l'activité, sauf dans les entreprises prestataires », Lydia Thierus (Dares), Dares Analyses n°038, mai 2014.
- « Services à la personne : constats et enjeux », Hélène Garner et Frédéric Lainé, Commissariat général à la stratégie et à la prospective, septembre 2013.
- « Les services à la personne : davantage sollicités dans les zones rurales et âgées », Yohann Baillieux, Gaëlle Chaillot, (Insee), Isabelle Benoteau (Dares), Dares Analyses n°050, juillet 2013.
- « Nette augmentation des petits organismes de services à la personne en Ile-de-France depuis 2008 », Sabrina Abdelmalek (Insee Ile-de-France) et Hélène Chamboredon (Direccte Ile-de-France), Ile-de-France à la page, n°409, juillet 2013.
- « Libérer le moteur de création d'emplois des services à la personne », Mac Kinsey, juin 2014.

CROCIS de la CCI Paris Ile-de-France - 27 avenue de Friedland - 75382 PARIS cedex 08
tél. : +33 (0) 1 55 65 82 00 - fax : +33 (0) 1 55 65 82 62 - e-mail : crocis@cci-paris-idf.fr
Retrouvez toutes nos publications sur www.crocis.cci-paris-idf.fr
Suivez nous sur twitter @CROCIS_CCI_IDF

- Président : Alain BUAT
- Responsable : Isabelle SAVELLI-THIAULT
- Industrie - Démographie d'entreprises : Yves BURFIN
- Commerce - Enquêtes - Développement durable : Julien TUILLIER
- Conjoncture - Benchmark européen : Mickaël LE PRIOL
- Services : Bénédicte GUALBERT
- Veille économique : Marielle GUERARD, Catherine PICQ-MARTINEZ, Clément SAVELON
- PAO - Multimédia : Nathalie PAGNOUX
- Administration - Secrétariat : Isabelle BURGOT-LAMBERT

Directeur de la publication : Etienne GUYOT
Directeur de la rédaction : France MOROT-VIDELAINE
Rédacteur en chef : Isabelle SAVELLI-THIAULT
Maquette et mise en page : Nathalie PAGNOUX
Reproduction autorisée à la condition expresse de mentionner la source
Dépot légal : février 2015
ISSN : 1266-3255