

**Compte-rendu du dîner-débat  
du Cercle Humania  
du mardi 28 novembre 2006**

Thème : Les services à la personne : petits boulots ou emplois d'avenir ?

Le mardi 28 novembre à 20h00, au Pavillon Dauphine (Paris 16<sup>e</sup>), se tenait un dîner-débat du cercle Humania qui réunissait près de 30 directeurs des ressources humaines (DRH) de grandes entreprises françaises. Le thème de cette rencontre était : « Les services à la personne : petits boulots ou emplois d'avenir ? ». L'invité de la soirée et le principal intervenant est Laurent Hénart, Président de l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) et ancien secrétaire d'Etat à l'Insertion professionnelle des jeunes.

**1) Mot d'accueil de Ghislain Missonnier**

M. Missonnier, Président du cercle Humania, a, dans un discours introductif, présenté le parcours de Laurent Hénart. Originaire de Lorraine, Laurent Hénart est titulaire d'un diplôme en études approfondies en droit public et diplômé de l'Institut de Sciences Politiques de Paris. Fondateur et Président du mouvement radical jeune à l'âge de 23 ans, « ce passionné de politique » travaille à l'Assemblée Nationale puis, élu à Nancy sur la liste d'André Rossinot à l'âge de 27 ans, il est en charge de la jeunesse et du monde associatif. A 34 ans « survient le moment le plus heureux » de sa carrière : il entre dans le gouvernement de Jean-Pierre Raffarin où il travaille aux côtés du ministre de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale, Jean-Louis Borloo en tant que secrétaire d'Etat à l'Insertion professionnelle des jeunes. Il est depuis octobre 2005, le Président de l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) et depuis 2006, rapporteur du projet de loi sur l'égalité des chances.

Présentant les questions auxquelles Laurent Hénart serait amené à se prononcer au cours de la soirée, le Président du cercle Humania a souhaité que le président de l'ANSP réponde, fort de son expérience, à la question principale de la soirée et qu'il fasse part de son avis sur les possibles égalités ou inégalités que ces emplois peuvent créer ainsi que sur la conciliation entre privé et public dans ce secteur.

**2) Discours de Laurent Hénart : « ces petits boulots sont des emplois d'avenir »**

Laurent Hénart a d'abord tenu à expliquer ce que sont les services à la personne : une vingtaine de métiers très hétérogènes qui vont de l'assistance (garde d'enfants, de malades, d'handicapés) à des services de confort (ménage, jardinage, cours particuliers à des enfants). Faisant remarquer le retard de la France dans ce domaine par rapport aux autres pays européens ou aux Etats-Unis (seuls 5% des ménages français utilisent les services à la personne contre 15% pour les pays européens et 30% pour les Etats-Unis et le Canada), le président de l'ANSP a fait part de sa conviction que ces « petits boulots » sont des « emplois d'avenir » car ils correspondent à « un besoin de société qui est le bien-être pour tout le monde ».

Laurent Hénart a par ailleurs rappelé les raisons pour lesquelles, selon lui, les emplois à la personne sont encore aujourd'hui considérés comme des « petits boulots ». Cela s'explique en

partie à cause du rapport direct de gré à gré mais également par un problème au niveau du financement public. En effet, le secteur public a des difficultés à trouver des moyens dédiés. Ces emplois qui sont donc peu rémunérés sont forcément perçus comme des « petits boulots ». De plus, l'instabilité de ce secteur, le cumul de contrats à durée déterminée contribuent à renforcer cette image au sein de la population. Enfin, les Français estiment que les démarches pour accéder aux services à la personne sont compliquées et coûteuses. Ce sont ces deux derniers points auxquels Laurent Hénart et Jean-Louis Borloo ont décidé de s'attaquer. Le président de l'ANSP a expliqué qu'ils avaient établi un régime fiscal et social particulier : TVA à 5,5%, exonération totale des charges patronales pour les employeurs, associations et entreprises, 50% de réduction d'impôt sur les sommes dépensées ; tout en injectant du pouvoir d'achat par le préfinancement du Chèque Emploi Service Universel (CESU). Pour simplifier l'accès aux services à la personne, Laurent Hénart a affirmé qu'il fallait rentrer dans une logique de distribution moderne par le système des enseignes. Ces enseignes permettent en effet d'établir un contact direct et offrent aux particuliers des forfaits. Il a confirmé que ces deux mesures portaient leur fruits puisque en septembre 2006, 11 000 entreprises étaient abonnées aux services à la personnes alors qu'elles étaient 5 500 en septembre 2005.

Sur la question de l'égalité, Laurent Hénart a tenu à faire remarquer qu'il ne s'agissait pas d'un réel problème d'« égalité » mais plutôt de « stabilité ». Il a argumenté en faveur des CDI à temps choisi pour les salariés. Afin de réaliser cet objectif, le président de l'ANSP a affirmé que trois conditions devaient être remplies. Tout d'abord, le dispositif des enseignes doit être efficace : rassembler les heures et proposer éventuellement un second métier. Ensuite, l'ANSP souhaite qu'il n'y ait plus qu'une seule convention collective pour chaque grande catégorie d'entrepreneurs et que des accords interprofessionnels soient conclu par chaque grand sujet (transport, formation, horaires de nuit...). Enfin, l'ANSP veut établir un répertoire avec la liste des qualifications. Laurent Hénart a également souligné que l'ANSP avait entrepris une démarche particulière au mois de septembre, en mettant en place « les acquis de la professionnalisation ». Ces acquis ont pour but de réunir par région les entreprises publiques et privées et d'entamer une discussion avec celles-ci sur l'état de la situation.

Enfin, sur la question du financement, et notamment du financement public, Laurent Hénart a rappelé que le CESU n'était pas une priorité dans le budget de l'Etat. Le président de l'ANSP a préféré insister sur le fait qu'il s'agissait avant d'un problème culturel français de considération de ces métiers et qu'il fallait les faire entre dans le domicile pour que l'image de ces métiers s'améliore.

Laurent Hénart a conclu que le rôle des DRH était précieux. Il a ajouté qu'ils étaient au cœur de la problématique pour le préfinancement du CESU. Il a par ailleurs rappelé que les DRH étaient les premiers à faire passer les messages dans une entreprise et qu'ils étaient par conséquent des alliés indispensables du plan Borloo. Enfin, il a précisé que c'est grâce à leur concours que ces « petits boulots » deviendront des « emplois d'avenir » respectables et bien payés.

### 3) Questions-réponses

La seconde partie de la soirée a été consacrée à un échange entre le Président de l'ANSP et les DRH présents.

Le premier intervenant, **Xavier Lanthiez**, DRH chez Eiffage a fait part de ses difficultés face à l'application du CESU au sein de son entreprise, entreprise du bâtiment. Il a fait remarquer que ses salariés, qui gagnent le SMIC, préfèrent une augmentation de salaire plutôt que des chèques emplois.

Laurent Hénart a tenu à exprimer sa compréhension. Il a rappelé que l'adoption du CESU était un dispositif libre et qu'une entreprise n'était pas obligée de le proposer. Par ailleurs, il a tenu à souligner sa conviction sur la longévité du CESU dont l'objectif à terme est de devenir un instrument reconnu comme les tickets restaurants.

**Jean-Michel Chirez Lamaignère**, RRH à la Banque Postale a en revanche fait part du succès du CESU au sein de son entreprise. Mais il a évoqué la crainte que les mesures fiscales, qui accompagnent le CESU, manquent de fiabilité et de longévité.

Laurent Hénart a rassuré son interlocuteur en mettant en évidence que même si le Parti socialiste arrive au pouvoir en 2007, il n'est pas prévu dans leur programme d'abroger les lois Borloo car ces lois ont fait l'objet de conventions mises en œuvre avec les collectivités locales, dont celles dirigées par le Parti socialiste.

**François Schechter**, Gérant d'Adom a expliqué que sa société distribuait le CESU et a fait part de la difficulté qu'il y avait à convaincre les DRH sur le bien fondé de l'utilité du CESU, avant de demander à Laurent Hénart comment était-il possible de garantir une qualité égale entre prestataires.

Laurent Hénart a expliqué que les enseignes étaient soutenues par les agences et qu'il fallait apporter des indications sur la formation des prestataires et qu'une certification devait être une des conditions d'agrément. Il a ajouté que l'Agence nationale des services à la personne devaient utiliser les enseignes pour contrôler et sanctionner les prestataires qui ne proposent pas une bonne qualité de services.

**Ghislain Missonnier** est intervenu à son tour pour connaître comment les collectivités territoriales et l'Etat comptaient participer au développement du CESU.

Laurent Hénart a rappelé que le CESU commençait à être adopté dans les services de l'Etat mais que des difficultés étaient rencontrées au sein de la fonction publique hospitalière, compte-tenu de ses horaires instables. Il a évoqué le problème rencontré avec les collectivités locales qui ont du retard. Il a ajouté qu'il fallait étendre le dispositif expérimental aux départements, qui sont sous le coup de l'APA.. L'Agence tente donc de mettre en place un club qui pourrait rassembler les départements afin qu'ils puissent rendre compte de leurs expériences.

**Patrick Bonnet**, Directeur de l'Emploi du Groupe Suez a souhaité que Laurent Hénart explique quels étaient les rapports entre le monde de l'économie solidaire et le CESU.

Laurent Hénart a rappelé que 2/3 des prestataires sont des associations et des mutuelles, qui se constituent en sociétés coopératives. Tous les canaux de l'économie sociale et solidaire, y compris les entreprises d'insertion sont parties prenantes du développement du secteur.

**Didier Malamas**, DRH chez Forcum, a quant à lui souhaité connaître la nature des relations entre l'Agence et les Fédérations syndicales.

Laurent Hénart a expliqué que trois syndicats aidaient l'Agence y compris dans leurs publications. La CGT est en revanche opposée à ce système et FO est dans l'attente car elle conditionne son appui au développement des services à la personne et du CESU à la filiation de la convention collective entreprise.

**Le contre-amiral Denys Robert**, adjoint au directeur du personnel de la Marine Nationale, a fait part de son expérience dans la Marine Nationale et a souhaité savoir comment les enseignes pouvaient s'adapter aux horaires atypiques de ce type de métier.

Laurent Hénart a répondu que cela allait coûter cher et a incité l'amiral à consulter une enquête publiée dans le magazine Capital qui donne les points forts des enseignes. Il a par ailleurs conseillé que les métiers de l'Armée et de la Marine prennent directement contact avec les enseignes pour passer des accords.

Laurent Hénart a finalement annoncé les objectifs de plan Borloo, répondant ainsi à la question d'**Eric Le Moine**, Directeur chez X-Its International. L'objectif du plan Borloo est de réaliser 5% d'augmentation par an de l'activité dans le secteur et 5% d'augmentation de l'emploi. Laurent Hénart a indiqué que le prochain objectif était de doubler ces chiffres et de créer ainsi 150 000 emplois par an.

La dernière question a été posée par l'invité lui-même à **Patrick Bonnet** de Suez. Laurent Hénart a tenu à connaître son avis sur les avantages que le CESU devrait posséder afin qu'une entreprise comme Suez l'adopte.

Patrick Bonnet a affirmé que le dossier du CESU avait été discuté au sein de l'entreprise mais la société a été confrontée à des problèmes : d'une part, l'entreprise n'a pas su se positionner sur le marché car elle s'est posée en concurrent du service associatif ; et par ailleurs, lorsque le dossier a été présenté aux DRH de l'entreprise, cela est apparu comme une mesure concurrente à une négociation salariale qui était en cours. Le dossier a donc été mis de côté mais selon Patrick Bonnet ce fut une erreur car il s'agit d'une bonne problématique pour l'emploi. Il a ajouté que le dossier devrait être de nouveau proposé.

Katia Ordonez  
IDM Création