



## Économie Numérique :

### Opportunités et freins au développement des services à la personne et de l'emploi à domicile

**DÉBAT**  
**CFTC / FEPEM**



MAI 2017

## **SOMMAIRE**

<b>L'EDITO DU PRESIDENT .....</b>	<b>PAGE 3</b>
<b>INVITATION PRESSE .....</b>	<b>PAGE 4</b>
<b>PRESENTATION DE L'ETUDE PAR L'AUTEUR.....</b>	<b>PAGE 5</b>
<b>LES DEBATTEURS .....</b>	<b>PAGE 6</b>
<b>LA FEPEM .....</b>	<b>PAGE 7</b>
<b>GLOSSAIRE.....</b>	<b>PAGE 9</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>PAGE 10</b>
<b>CONTACT PRESSE .....</b>	<b>PAGE 12</b>

## L'EDITO DU PRESIDENT, PHILIPPE LOUIS :



*La cause est entendue depuis longtemps : à condition de les extirper de l'économie informelle, les services à la personne pourraient représenter plus d'un million et demi d'emplois. Selon le type d'activité, la croissance annuelle se situerait autour de 5 à 10 %. Jusqu'à une date récente, les pouvoirs publics jouaient le rôle de catalyseur en accompagnant la gestation de ce marché fragile, car lié à la conjoncture, et en l'organisant. Tantôt ils privilégiaient l'offre en supprimant certaines obligations pour permettre aux entreprises prestataires d'assurer leur rentabilité et de croître, tantôt, ils agissaient sur la fiscalité afin de rendre la demande solvable. Les partenaires sociaux qui n'étaient pas en reste, entendaient améliorer les conditions de travail dans ce secteur pour le moins précaire.*

*Et puis, avec l'émergence du numérique, a surgi l'opportunité d'envisager les choses différemment. Les plateformes collaboratives permettraient, à l'offre de rencontrer sa demande plus aisément et sans intermédiaire, en favorisant la mise en relation directe des particuliers et des travailleurs du secteur. Reste que l'économie collaborative cherche encore son modèle économique et social. Pour la CFTC, il importe, en effet, que les actifs qui souhaitent s'engager dans les services à la personne ne soient pas livrés au bon plaisir des plateformes et bénéficient des mêmes droits que les autres travailleurs en matière de formation, de protection sociale et de rémunération. Pour la FEPEM, l'enjeu est d'accompagner les particuliers employeurs, de participer au dialogue social et de .*

*Dans son étude, Charles Stoessel met en évidence le lien pouvant exister entre les services à la personne et le numérique, ainsi que les bénéfices à en tirer, que l'on soit travailleur de ce secteur ou utilisateur, sans pour autant nier les écueils à éviter. Il formule également des pistes d'action à envisager pour favoriser la création d'emplois et de services de qualité, à condition de mobiliser l'ensemble des acteurs concernés : les entreprises, les pouvoirs publics – nationaux, régionaux, départementaux et municipaux – les salariés et les syndicats.*

*La réflexion inaugurée ici est intéressante à plus d'un titre. D'abord, elle témoigne de la nécessité pour la CFTC de revoir son approche de ces questions et ses pratiques sous un angle nouveau, de ne pas avoir peur du changement d'organisation du travail en germe grâce au numérique et au contraire de l'envisager comme une opportunité. Ensuite, elle montre que ce qui est vrai pour les services à la personne peut également s'appliquer à d'autres secteurs. Enfin, cette réflexion conforte la CFTC lorsqu'elle demande aux pouvoirs publics l'organisation d'un « Grenelle du numérique ».*

Philippe Louis

Président de la CFTC

## L'INVITATION PRESSE :



Pantin  
Le 12 mai 2017

A l'occasion de la sortie de l'étude IRES de Charles Stoessel\*, *L'informatisation des services à la personne*, Philippe Louis, Président de la CFTC invite Marie Béatrice Levaux, Présidente de la Fédération des Particuliers Employeurs de France (Fepem), à débattre de l'avenir des services à la personne, le Mardi 23 mai au siège de la CFTC.

L'Etude IRES\*\* : *L'informatisation des services à la personne* commanditée par la CFTC et signée par Charles Stoessel vient de paraître. Dans ce livre, il est rappelé que le secteur, directement impacté par la numérisation, recouvre une multiplicité d'activités et d'acteurs qui constituent une mine d'emplois sans équivalents car non-délocalisables.

Ce pan de l'économie, vecteur d'emplois, de lien social et de solidarité doit être pris à bras le corps par les pouvoirs publics mais aussi par les partenaires sociaux, qu'il s'agisse d'organisations patronales ou syndicales.

Un **besoin rendu plus urgent encore par la numérisation, l'informatisation ou la robotisation qui entraînent l'émergence de nouveaux acteurs et de nouvelles pratiques**, parfois en dehors (ou à la lisière) des cadres légaux existants. Dans le cas spécifique du "particulier-employeur" les besoins d'accompagnement sont plus importants du fait de la nature même de ces « patrons ».

Ce **débat entre organisation syndicale et patronale**, témoigne de leur volonté de jouer un rôle prépondérant pour permettre le développement des services à la personne et de l'emploi à domicile dans le respect du droit du travail. Avec l'auteur de l'étude, Philippe Louis et Marie Béatrice Levaux tenteront de répondre aux questions suivantes :

Comment développer l'emploi à domicile et les services à la personne ? Dans le cadre d'une relation directe employeur-employé quels rôles peuvent et doivent jouer les organisations syndicales et patronales ? Quels leviers les pouvoirs publics peuvent-ils actionner pour faciliter et stabiliser l'emploi dans ce secteur ? Faut-il craindre l'uberisation ou s'enthousiasmer des opportunités rendues possibles grâce au numérique ? Quel avenir pour le dialogue social ?

\* **Charles Stoessel** est sociologue du travail. Membre associé du LISE, rattaché au CNAM et au CNRS, son bureau d'études, *Opus Citatum*, intervient dans le champ de l'emploi, de la santé-sécurité et de la qualité de vie au travail

\*\* **L'IRES** : L'Institut de recherches économiques et sociales (IRES) est un organisme au service des organisations syndicales représentatives des travailleurs. Sa fonction est de répondre aux besoins exprimés par les organisations syndicales représentatives dans le domaine de la recherche économique et sociale. L'IRES promeut une approche originale des relations entre la recherche et le monde syndical, sur des sujets qui appellent expertise, débat et controverse scientifique.

## PRESENTATION DE L'ETUDE PAR SON AUTEUR, CHARLES STOESSEL

Dans un contexte de persistance en France d'un taux de chômage élevé, le secteur des services à la personne attire depuis plus de dix ans l'attention des analystes et des décideurs politiques. S'il a été décrit comme porteur de nombreux espoirs, force est de constater qu'il n'a pas encore pourvu tous les emplois attendus, en termes de quantité mais peut-être plus encore en termes de qualité.

**Depuis quelques années, une nouvelle thématique vient déséquilibrer l'économie dans son ensemble, celle de « l'uberisation » des modèles économiques traditionnels**, voire même, selon certains, de l'ensemble de la société. Ces plateformes numériques de mise en relation d'offreurs et de demandeurs court-circuitent les acteurs anciennement installés, et viennent re-questionner le modèle même de l'entreprise classique.

Si l'offre et la demande peuvent se rencontrer aisément via les plateformes, si les coûts de transaction sont rendus très faibles, si la confiance est procurée par des systèmes de réputation électronique, quelle place reste-t-il pour les organisations classiques ? Et, par extension, quelle place reste-t-il pour le salariat là où tous les travailleurs sembleraient pouvoir devenir des entrepreneurs d'eux-mêmes ? **Le débat de l'emploi et de sa qualité, dans une économie mondialisée et numérique, ne cesse donc d'être posé.**

Dans le secteur des services à la personne, ces métiers pourraient représenter une réelle opportunité d'insertion pour des demandeurs d'emploi qui en feraient le choix, à condition d'une part que les emplois proposés soient de qualité et accessibles au plus grand nombre, et que de réelles passerelles existent d'autre part entre le monde de l'insertion et les emplois ordinaires du secteur.

Notre position, dans cette étude commanditée par la CFTC dans le cadre de l'agence d'objectifs de l'IRES, est d'essayer de **penser l'informatisation comme une opportunité potentielle**, et de chercher à comprendre quelles seraient les conditions pour qu'elle se réalise. Ainsi, nous tenions à rappeler **l'importance de l'incitation publique pour ces modèles économiques.**

Un autre point d'étonnement a été de constater l'échec, inattendu, d'entreprises américaines fortement capitalisées et décrites comme les futures championnes de la Silicon Valley. Parmi les causes citons le progressif rejet par les sociétés civiles et l'économie traditionnelle des modèles « uberisés », ainsi que la délicate question de la confiance du consommateur, pour des activités relevant du domestique et de l'intime, et de la capacité pour un donneur d'ordre de contrôler la qualité de la prestation réalisée par des personnels précarisés sur lesquels ils ne disposent pas d'ascendant hiérarchique. Ainsi, précarité, confiance et qualité semblent avoir été absents des modèles américains tirant les prix vers le bas.

**Les recommandations exposées ici se veulent concrètes, pragmatiques.** Elles visent à proposer un modèle de développement économique des services à la personne qui profite des perspectives offertes par l'informatisation pour développer une offre légale, socialement responsable, et économiquement viable pour les ménages. **L'enjeu contemporain est d'essayer de tirer profit de chacun des trois modèles (associatif et service public, privé classique, numérique) pour retenir ce qu'il a de meilleur : de faibles coûts d'intermédiation (plateformes numériques), une rentabilité financière gage de pérennité (entreprises privées classiques), et une dimension sociale et éthique ambitieuse (économie sociale et solidaire, services publics).**

Charles Stoessel

## LES DEBATTEURS :

### Marie Béatrice LEVAUX

Présidente de la FEPEM depuis 2002 et Conseillère au Conseil économique, social et environnemental (CESE), Référente francophonie du CESE, section affaires européennes et internationales, Marie-Béatrice Levaux a mis son mandat sous le signe d'une ambition : placer le rôle de la société civile organisée au cœur de la réflexion publique et politique.

Sa vision s'illustre notamment par la mise œuvre d'une politique orientée vers le respect du libre choix des citoyens avec une attention particulière pour les publics fragiles, la professionnalisation des intervenants à domicile et la reconnaissance du statut de particulier employeur à domicile et du secteur des emplois de la famille comme acteur économique et social à part entière.



### Philippe LOUIS



Philippe Louis est marié et père de deux enfants. Cheminot puis chef d'entreprise, il adhère à la CFTC en 1979. Au congrès de Strasbourg d'Octobre 2008, il a été élu secrétaire général de la CFTC dont il devient Président en 2011. Il a été réélu en 2015. La motion d'orientation qu'il portait fait une large place aux conséquences des bouleversements induit par la robotique et le numérique.

Dans cette motion la CFTC appelle de ses vœux la convocation d'un grenelle du numérique et invite à repenser un nouveau contrat social, en lien avec les évolutions du monde.

### Charles STOESSEL

Charles Stoessel est sociologue du travail. Membre associé du LISE, rattaché au CNAM et au CNRS, son bureau d'études, Opus Citatum, intervient dans le champ de l'emploi, de la santé-sécurité et de la qualité de vie au travail.

Implanté sur le territoire de St-Denis, ce bureau d'étude œuvre à la construction de liens sociaux porteurs d'avenir pour les territoires, dans une logique coopérative et participative.



## LA FEPEM :

La FEPEM est l'organisation socioprofessionnelle représentative des particuliers employeurs qui contribue à structurer le secteur de l'emploi à domicile entre particuliers depuis plus de 60 ans.

Elle représente les 3,6 millions de particuliers qui emploient à domicile plus d'1,6 million de salariés, véritable société civile organisée qui se déploie pour l'intérêt général qui génère ainsi 12 milliards d'euros de salaires par an.

### - Participer au dialogue social

En tant qu'instance représentative, la FEPEM conduit les négociations sur les deux conventions collectives qui couvrent son champ (convention collective nationale des salariés du particulier employeur et convention collective nationale des assistants maternels du Particulier Employeur) pour développer et améliorer l'attractivité du secteur.

Elle a ainsi contribué à la mise en place d'un cadre juridique adapté et structuré, qui est négocié, complété et régulièrement actualisé avec les organisations syndicales représentatives des salariés, grâce au dialogue social dynamique du secteur. Aux côtés des syndicats de salariés, la FEPEM est engagée dans la construction des grilles de classification des emplois et dans la revalorisation des grilles salariales, poursuivant sa démarche en faveur de la pérennité et de la sécurité des emplois à domicile.

### - Défendre le modèle

La FEPEM travaille régulièrement avec les pouvoirs publics, avec un seul objectif : la défense d'un modèle économiquement et socialement vertueux et singulier.

Pour pérenniser ce modèle d'emploi, des dispositifs clairs et adaptés aux besoins des citoyens doivent en effet être mis en place. Par exemple : la FEPEM agit depuis des années pour la pérennisation des dispositifs fiscaux et sociaux adaptés au statut du particulier employeur, lequel n'est pas une entreprise : réductions et déductibilités fiscales, crédit d'impôt, allègements de cotisations sociales.

### - Accompagner les particuliers employeurs

La FEPEM informe et conseille le particulier employeur dans sa relation contractuelle avec un ou plusieurs salariés, dans ses démarches administratives, financières et juridiques : élaboration des contrats de travail, établissement des fiches de paie, utilisation du Chèque emploi service universel (Cesu), application des conventions collectives.

Elle aide le particulier employeur à établir avec le ou les salariés une relation de travail responsable, basée sur la confiance et l'intérêt réciproque.

Elle apporte des réponses concrètes aux problématiques du quotidien.

### Le mot de la Présidente de la FEPEM – Marie Béatrice Levaux :

***« L'emploi à domicile entre particuliers, secteur non marchand, simple et accessible permet de répondre aux besoins d'accompagnement à domicile des ménages.***

***Ce modèle d'emploi est impacté par le développement des innovations numériques liées à l'économie collaborative, tant sur les usages que sur le développement des compétences.***

***L'économie numérique favorisera l'attractivité des métiers mais aussi l'émergence de nouveaux métiers, comme la coordination au domicile de l'accompagnement personnes âgées.»***



## CHIFFRES CLÉS de l'Emploi à domicile :

Couvert par la convention collective nationale des salariés du particulier employeur et celle des assistants maternels du particulier employeur, le secteur de l'emploi à domicile représente 58% de l'activité du champ des services à la personne.

En 2014, 3,5 millions de particuliers emploient à leur domicile près de 1,5 million de salariés pour répondre à des besoins du quotidien. Ils versent 12 milliards d'euros de salaires et de cotisations par an et déclarent 1,7 milliard d'heures.

### **Le secteur des particuliers employeurs regroupe...**

#### Emplois familiaux (hors gardes d'enfants) :

- 2,3 millions de particuliers employeurs
- 1 million de salariés
- 445,7 millions d'heures rémunérées
- 4,3 milliards d'euros de masse salariale nette

#### Emplois de gardes d'enfants à domicile :

- 116 000 de parents particuliers employeurs
- 105 000 gardes d'enfants à domicile
- 64,6 millions d'heures rémunérées
- 551,3 millions d'euros de masse salariale nette

#### Emplois d'assistantes maternelles :

- 1,1 million de parents employeurs d'assistantes mat.
- 346 000 assistantes maternelles en activité
- 1,2 milliard d'heures rémunérées
- 3,9 milliards d'euros de masse salariale nette

## FEPEM et CFTC précurseurs sur le numérique

En mars 2016, la FEPEM a lancé la première offre numérique dédiée à tous les particuliers employeurs : [Les Essentiels du particulier employeur](#)

La CFTC est un syndicat à la pointe sur les questions du numérique. Sa motion d'orientation votée à plus de 90% en 2015 fait la part belle au numérique et aux transformations qu'il induit. Philippe Louis son président est l'auteur du livre « Vive le social 3.0 » qui met l'accent sur les bouleversements de la révolution numérique.

Enfin la CFTC a lancé en décembre dernier son portail d'e-learning : [formation.cftc.fr](http://formation.cftc.fr) afin de permettre une dématérialisation de certaines de ses formations.



## LE NUMERIQUE FREIN OU REELLE OPPORTUNITE ?

Les innovations ont été un moteur de l'économie (machine à vapeur, transformation du pétrole, électricité...). Aujourd'hui, les économies qui n'innovent pas sont condamnées dans un marché international de plus en plus concurrentiel.

C'est en ce sens que la CFTC et la FEPEM se penchent sur la question du lien entre innovation et emploi, ou plus exactement entre innovation et travail. Se développe aujourd'hui le constat que la nouvelle économie du numérique peut créer du travail, ou encore de l'activité, sans pour autant pourvoir des emplois, au sens classique associé à ce terme.

La question devient alors celle de la protection sociale des travailleurs et des citoyens. Les acteurs du jeu politique doivent chercher à comprendre comment fonctionnent les innovations impulsées par les nouvelles technologies et surtout les modifications associées en termes d'usages de consommation mais également d'usages de production.

Au sein de ce gigantesque bouleversement que provoque la nouvelle économie du numérique, ce débat porte plus particulièrement sur un secteur, celui des services à la personne en général et notamment des particuliers employeurs.

## GLOSSAIRE

**Abondement** : Participation d'un organisme (entreprise, comité d'entreprise, CCAS, mutuelle, employeur public, Conseil général, etc.) au financement du Cesu préfinancé.

**Agrément** : Décision du préfet de département autorisant un organisme délivrant des services à la personne d'effectuer des prestations au domicile des publics fragiles (personnes âgées et handicapées, enfants de moins de 3 ans). L'agrément est obligatoire pour prêter auprès des publics fragiles.

**Cesu déclaratif** : Le Cesu déclaratif permet de déclarer la rémunération de toute personne employée à son domicile par un particulier pour effectuer des prestations de services à la personne.

**Cesu préfinancé** : Ce titre de paiement, d'une valeur définie, sert à rémunérer un salarié employé directement par un particulier ou à payer les prestations de services fournies par une entreprise ou une association déclarée. Les titres sont attribués au bénéficiaire par un organisme qui participe à leur financement (employeur, CCAS, organisme social, collectivité, etc.).

**Emploi direct** : Le particulier employeur effectue les démarches de recrutement, établit le contrat de travail, effectue le paiement du salaire et effectue les formalités de déclaration du salarié et paiement des charges sociales au Centre national du Cesu ou au Centre national Pajemploi (pour la garde d'enfants).

**Organisme déclaré** : Entreprise, association ou établissement public délivrant des services à la personne ouvrant droit aux avantages fiscaux et sociaux.

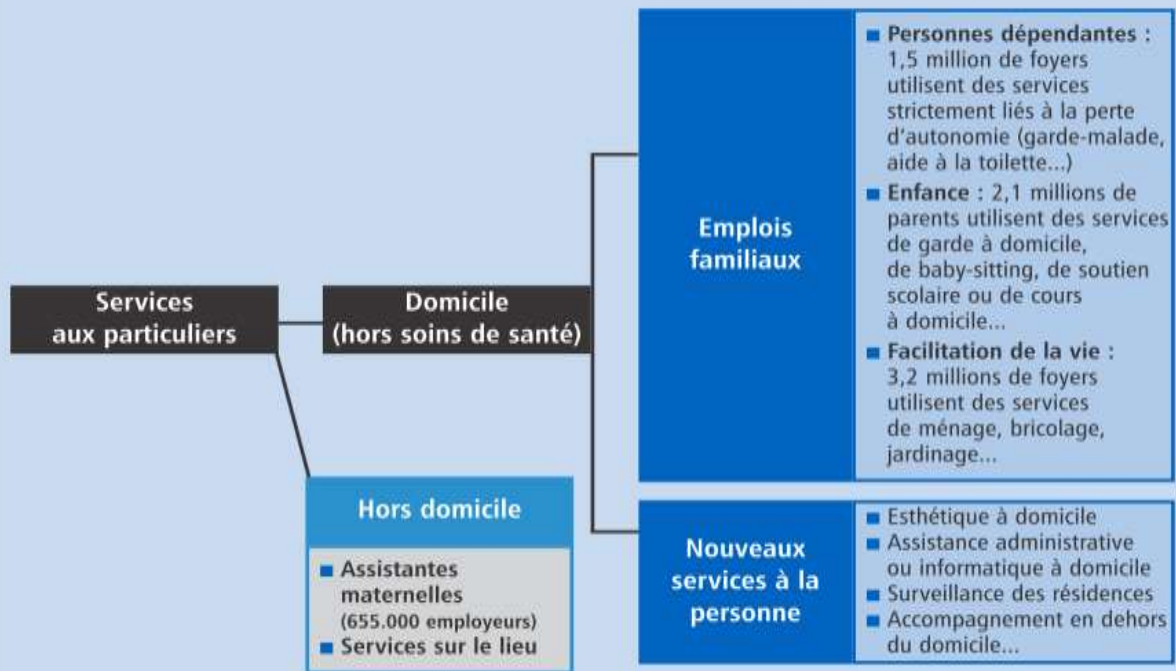
**Organisme mandataire** : Organisme agissant pour le compte des particuliers employeurs, en matière de gestion administrative des salariés.

**Organisme prestataire** : Organisme fournissant des prestations facturées de services à la personne.

**TIC** : Les notions de technologies de l'information et de la communication (TIC) et de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) (en anglais, Information and communication technologies, ICT ou télématique en français) regroupent les techniques principalement de l'informatique, de l'audiovisuel, des multimédias, d'Internet et des télécommunications qui permettent aux utilisateurs de communiquer, d'accéder aux sources d'information, de stocker, de manipuler, de produire et de transmettre l'information sous toutes les formes : texte, musique, son, image, vidéo et interface graphique interactive (IHM)

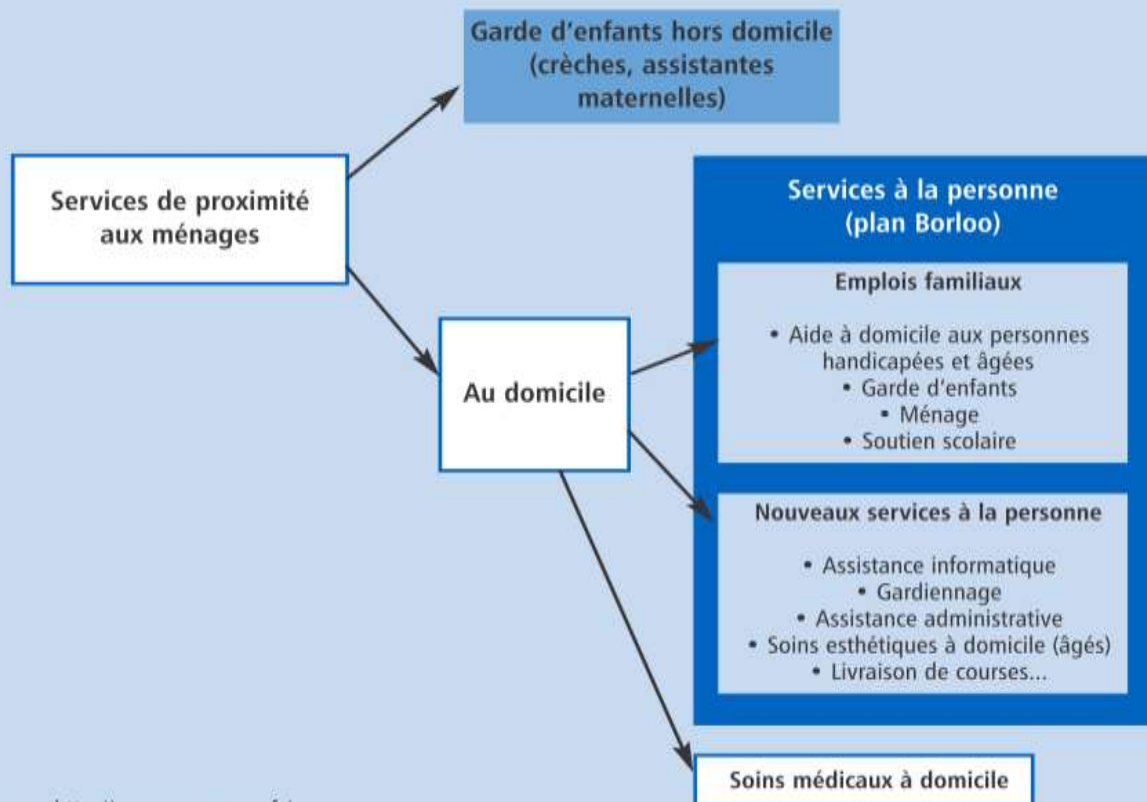
## ANNEXES

**Figure 1 : De l'emploi familial aux services à la personne**



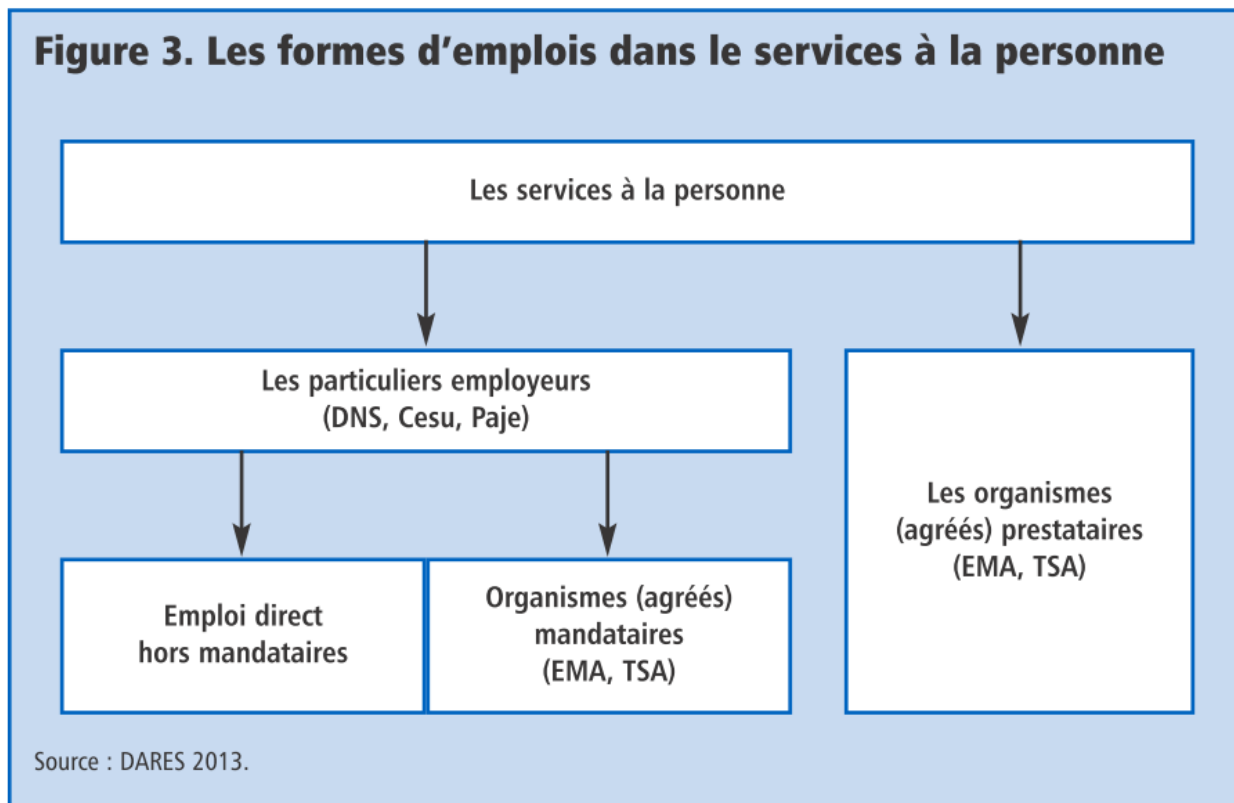
Source : service à la personne : modes de vie, modes d'emploi, L'observatoire caisse d'épargne 2006

**Figure 2. Le champ des services à la personne**



Source : <http://www.cerc.gouv.fr/>

**Figure 3. Les formes d'emplois dans le services à la personne**



Les 5 étapes de la relation Particulier-employeur / employé (source Fepem) :





## CONTACT PRESSE

Paul Mercier

Service de presse CFTC

06 33 26 08 71

[presse@cftc.fr](mailto:presse@cftc.fr)

Retrouvez-nous :

Sur notre site Internet, de nombreuses informations y figurent : [www.cftc.fr](http://www.cftc.fr)

Sur notre page Facebook <http://www.facebook.com/syndicatCFTC>

Et sur notre compte Twitter : [@SyndicatCFTC](https://twitter.com/SyndicatCFTC)

Benoit Ramozzi

Responsable communication FEPEM

[bramozzi@fepem.fr](mailto:bramozzi@fepem.fr)

01 80 48 08 67

06 22 37 52 38