

Livre blanc

1

Services à la personne : 2020-2030, quel domicile connecté ? **Pour une filière des services à la personne en environnement numérique**

Synthèse

Il existe de nombreux travaux, recherches, études prospectives, sur le devenir des services à la personne et sur le numérique. Pour autant, il existe peu d'analyses portant sur les interactions entre ces deux mondes économiques tous deux en développement et amenés, de plus en plus, à se côtoyer, ni sur les conséquences que vont avoir les nouvelles technologies sur le fonctionnement et l'organisation des entreprises.

Pour réussir leur transformation digitale, les entreprises de services à la personne devront faire évoluer leur organisation et adapter leur fonctionnement aux nouveaux usages de l'économie numérique. Comment prendre en compte la mutation des comportements des clients ? Comment améliorer l'offre de produits et de services ? Comment modifier les processus internes pour intégrer les nouvelles technologies ? Comment en faciliter l'adoption par les collaborateurs ? Comment accompagner le changement ?

Le livre blanc, « *pour une filière des services à la personne en environnement numérique* » se reflète les réflexions et contributions des membres du groupe de travail « *Services à la personne : 2020-2030, quel domicile connecté ?* ». Il constitue un point de départ appelant tous les acteurs de l'écosystème services à la personne à faire en sorte de contribuer à la mise en œuvre des dix propositions opérationnelles qu'il formule, dans leurs domaines respectifs.

En vingt ans, l'informatique a révolutionné l'appréhension du monde. Après les ordinateurs personnels, l'irruption des supports mobiles a été une source de profonde innovation transformant le marché des services, notamment ceux réalisés au plus près des personnes, à leur domicile.

Les technologies numériques qui ont bouleversé de nombreux secteurs ne peuvent être sans incidence sur celui des services à domicile. Elles redéfinissent en effet les flux de communication entre les différentes parties prenantes de la chaîne de valeur, à savoir les industriels, les fournisseurs de services, les pouvoirs publics... Une réflexion s'impose donc sur toute la chaîne des activités concourant à la réalisation du service.



Ces évolutions ont amené la Fédération des Services aux Particuliers (FESP) à mettre en place un groupe de travail intitulé « *Services à la personne : 2020-2030, quel domicile connecté ?* ». Les acteurs majeurs du secteur du domicile ont participé à ce groupe.

Les travaux font aujourd'hui l'objet de la publication d'un livre blanc reprenant les prises de position des membres du groupe de travail. Il constitue un point de départ appelant les uns et les autres à faire en sorte de contribuer à la mise en œuvre des propositions qu'il formule, dans leurs domaines respectifs.

Plus de 4,5 millions de ménages français font appel chaque année aux services à la personne. Ces services répondent à des préoccupations sociétales majeures dont l'égalité entre les femmes et les hommes face aux tâches ménagères, la conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle, l'accompagnement et la réussite scolaire, l'aide aux personnes handicapées ou en situation de perte d'autonomie.

Les services à la personne désignent les activités destinées à répondre aux besoins des particuliers dans leur vie quotidienne. Une loi de 2005 et une autre de juillet 2010 a défini comme « services à la personne » vingt-et-unes activités, regroupées en trois grandes catégories de services rendus au domicile :

- les services à la famille ;
- les services de la vie quotidienne ;
- les services aux personnes dépendantes.

Pour être autorisés par les pouvoirs publics, les personnes morales ou les entrepreneurs doivent s'engager à se consacrer exclusivement à l'exercice d'une ou plusieurs des activités de service à la personne. Ces activités doivent être exercées au profit de particuliers, à leur domicile ou, pour certaines activités de livraison ou d'aide aux déplacements, à partir ou à destination du domicile ou dans son environnement immédiat.

Premier lieu de vie et de construction sociale des personnes, à la fois lieu de vie et, parfois, lieu de travail, le domicile est aujourd'hui l'un des terrains privilégiés d'observation et d'anticipation tant des besoins de la vie quotidienne des publics que des évolutions des métiers y afférents. Il sera de plus en plus répondu à ces besoins au travers de l'écosystème que constitue internet, dont la dernière déclinaison s'étend aux objets du quotidien, lesquels, avec l'émergence de l'Internet des objets, deviennent progressivement des acteurs à part entière des organisations et des services.

10 mesures pour une filière des services à la personne en environnement numérique

3

1 *Créer la filière « services à la personne en environnement numérique », devant se concrétiser par la signature d'un contrat de filière.*

Une première initiative de rapprochement des secteurs industriel, sanitaire et social a consisté à la mise en place d'une filière « silver économie » visant à impliquer les différents acteurs, économiques et institutionnels, concernés par toutes les catégories de personnes âgées, qu'elles soient actives, fragiles ou dépendantes.

Près de deux ans après le lancement du contrat de filière, de nombreux acteurs soulignent cependant la limite de l'initiative qui s'est plutôt focalisée sur l'accompagnement technologique des personnes âgées dépendantes, laissant en quelque sorte de côté d'autres dimensions du marché de la silver économie, particulièrement ceux portés par les plus de 50 ans disposant d'épargne et/ou de patrimoine et les seniors actifs.

La création de la filière « services à la personne en environnement numérique » répond à la nécessité des acteurs industriels et serviciels d'inscrire leur action dans un périmètre suffisamment diversifié et massif pour trouver les leviers économiques permettant de rendre économiquement viables des activités innovantes.

2 *« Soutenir financièrement la constitution de la filière SAP en environnement numérique »*

L'innovation numérique est soutenue financièrement par les acteurs publics soit sous l'angle des politiques industrielles (objets connectés, domotique), soit sous celui des politiques sociales (silver économie, dépendance)..

Malgré des effets globalement positifs sur la capacité d'innovation des acteurs industriels de ces segments de marché, ces approches ne permettent pas le développement de l'activité sur l'intégralité du potentiel « économique » que constitue le secteur du domicile des services à la personne, qui doit pouvoir bénéficier de leviers de financement en rendant la filière éligible à quatre dispositifs de financement publics :

- Contrats de plan Etat-Région (CPER) ;
- Plan national Territoires et numérique ;
- Services innovants aux acteurs de la santé et de l'autonomie (SISA) ;

Programme « habiter mieux » de l'Agence nationale d'amélioration de l'habitat (Anah) :



3 *Créer « un comité de suivi de la filière SAP et environnement numérique ».*

La mise en place d'un Comité de suivi de la filière est justifié par la nécessité de définir et de veiller au respect d'un cadre sécurisé et évolutif d'exercice des services à la personne en environnement numérique, notamment par :

- la création d'une charte du respect des données personnelles collectées dans le cadre de technologies utilisées lors de l'exécution de services à la personne en environnement numérique ;
- la définition des métiers et services concernés par la charte et son évolution au regard des avancées technologiques, sociales et sociétales ;
- la promotion de la charte ;
- l'examen des éventuels recours pour non-respect des obligations de la charte ;
- le retrait de la capacité à se prévaloir de la charte en cas de non-respect des termes et obligations ;
- l'élaboration et la diffusion du guide des bonnes pratiques issues d'une démarche éthique des SAP en environnement numérique.

4 *« stabiliser par un engagement pluriannuel le cadre fiscal et réglementaire des services à la personne »*

Plusieurs mesures d'ordre social et/ou fiscal ont impacté les activités des acteurs des SAP au cours des dernières années,

De quoi rendre illisibles les tarifs pour le public et fragiliser les entreprises du secteur. Le secteur a ainsi amorcé dès 2011 une tendance à la baisse qui s'est accéléré les années suivantes.

Par ailleurs, la durée de travail du salarié à temps partiel a été fixée à 24 heures par semaine (ou durée équivalente sur une autre période que la semaine). Or, dans les services à la personne, le temps partiel prédomine. Parce qu'elle s'appuie sur une approche contractuelle entre l'Etat et les organismes représentatifs du secteur des SAP et des technologies associées au domicile, la création de la filière « SAP en environnement numérique » est l'occasion de fixer pour une période pluriannuelle les règles fiscales et réglementaires qui encadrent l'activité du secteur.

5 *Déterminer le cadre juridique et réglementaire des services pouvant être réalisés à distance dans le cadre de la filière SAP en environnement numérique.*

Pour ouvrir droit aux avantages fiscaux et sociaux attachés aux SAP les activités de services à la personne doivent être réalisées au **domicile**, ou de façon exceptionnelle hors du domicile, ou dans un environnement proche. Elles doivent alors être incluses dans une offre globale de SAP exercées à domicile.



Le développement d'un environnement numérique du domicile permettra de plus en plus l'émergence de services additionnels exercés à distance, en complément ou en articulation avec des SAP réalisés en présentiel.

La possibilité pour les SAP d'offrir des services à distance doit être l'occasion d'une réflexion sur la capacité des acteurs de SAP à conjuguer dans l'avenir ces deux types de services, au domicile et à distance.

5

6 *Adapter la formation professionnelle aux métiers des SAP en environnement numérique*

Pour exercer les métiers des SAP, il est nécessaire, sauf exception, de disposer d'un titre ou diplôme reconnu par le Répertoire national de la certification professionnelle (RNCP), qui a pour objet de tenir à la disposition des personnes et des entreprises une information actualisée sur les diplômes et les titres à finalité professionnelle.

Il existe soixante-deux certifications et titres dans les métiers du secteur des SAP, alors qu'il repose sur un socle commun de compétences à mobiliser. Il y aurait donc lieu de construire un référentiel commun transverse à toutes les activités et métiers couverts par les dix-neuf certifications du niveau V.

L'arrivée d'objets connectés au domicile et l'émergence de l'environnement numérique dans l'exercice des métiers du service à la personne invitent à inclure dans le référentiel transverse les notions indispensables au maintien d'un exercice qualitatif de ces métiers dans un contexte technologique.

7 *« Favoriser l'émergence de plateformes de services à la personne en environnement numérique »*

Les plateformes sont des systèmes qui permettent d'agréger, d'enrichir, de recréer, de contextualiser des informations, mais c'est surtout par leur biais que les usages et les fonctionnalités peuvent être repensées et incarnées.

Dans le secteur des SAP les plates-formes auraient vocation à appairer des « solutions » de mises à disposition de biens et/ou de personnes avec des « solutions » dématérialisées à base d'objets connectés. Ces « solutions » seraient à leur tour intégrées en « bouquets de solutions » qui regrouperaient des ensembles de réponses aux besoins, intégrant des interventions humaines, référents intermédiaires entre les consommateurs et le monde virtuel qui les entoure.

Les plateformes constitueraient une porte d'entrée pour les particuliers pour s'informer et trouver les SAP et l'aide à domicile dont ils ont besoin, d'obtenir des informations sur le secteur des SAP : comment trouver une aide à domicile, une garde d'enfant... mais aussi les différentes modalités d'intervention et de prises en charge disponibles, etc.

Elles permettraient aussi de transmettre les besoins clairement formalisés des particuliers à une sélection d'organismes de SAP référencés sur une zone géographique déterminée,

susceptibles de répondre au mieux à leurs attentes et qui s'engageraient à les rappeler dans des délais (courts) eux-mêmes préalablement prédéterminés.

Elles devront enfin contribuer à développer la création d'emplois qualifiés et pérennes et à participer à la formation initiale et/ou continue des professionnels du secteur.

8 « *Inscrire le développement des SAP en environnement numérique* » parmi les *objectifs du Plan Territoire et numérique* »

En mai 2015 le Gouvernement a lancé un Plan national territoires et numérique, consistant à renforcer la compétitivité économique et l'attractivité locale, ainsi qu'à développer l'accès aux usages de demain. En inscrivant la filière « *services à la personne en environnement numérique* » dans le cadre du Plan France très haut débit (THD) et du Plan national Territoires et numérique qui prévoient l'équipement en fibre optique de plus de 6 millions de foyers pour un investissement de 10 milliards d'euros, le gouvernement parachèverait son ambition de voir plus de 13 millions de foyers accéder aux usages de demain.

Par ailleurs, la Grande école du numérique créée dans le cadre du Plan national Territoires et numérique et visant à l'insertion dans l'emploi pourrait intégrer dans les cursus de formation les modules pédagogiques portant sur les métiers des SAP, augmentés de la dimension des technologies numériques appliquées au domicile connecté.

9 « *Création d'un observatoire national des « services à la personne en environnement numérique* »

Les technologies liées au numérique évoluent rapidement et influencent fortement leur écosystème. Une veille permanente est donc indispensable, pour poursuivre le travail démarré dans le groupe « Domicile connecté ».

L'Observatoire jouera également un rôle d'accompagnateur et/ou d'incubateur des entreprises de services à la personne afin de :

- recueillir et à produire des données, quantitatives ou qualitatives en mettant en place des programmes de recherches, éventuellement auprès de laboratoires associés.
- diffuser de l'expertise des acteurs des SAP possédant la connaissance et l'expérience de leurs activités en direction d'acteurs plus orientés sur la technologie ;
- conduire des réflexions prospectives sur les évolutions des métiers, de leur environnement technologique, économique et social avec, par exemple, l'organisation de « hackathons »¹.

Il devra conduire une stratégie de communication dans deux directions :

- en direction d'acteurs plus orientés vers la technologie et l'innovation technologique, afin de leur permettre de comprendre les enjeux et les problématiques du secteur du

¹ Hackathon : à l'origine, réunion de développeurs programmant de manière collaborative et proposant des solutions à d'autres acteurs. Le terme a évolué pour désigner des événements où des personnes collaborent pour résoudre des problèmes soumis par d'autres.



service aux particuliers, particulièrement dans l'appréhension de la diversité des publics, des situations et des besoins ;

- en direction du grand public, qui ne perçoit pas toujours le potentiel du secteur en termes d'emplois qualifiés, d'innovation et de transformation sociale. Cette forme de communication devra faire apparaître la plus-value que constitue la professionnalisation des métiers du secteur, au regard du travail au noir et concourir à la valorisation des métiers.

7

10 *Confier au Conseil d'orientation pour l'emploi (COS) la mission de suivi du marché de l'emploi de la filière « SAP en environnement numérique »*

Depuis 2005 le marché des services à la personne connaît un fort développement avec une croissance annuelle moyenne de la valeur ajoutée de 8 % par an. Tiré par l'évolution démographique et celle du marché du travail, il devrait continuer à croître même en période de crise.

La dynamique du secteur et le potentiel d'emplois sont régulièrement réaffirmés avec un gisement d'emplois évalué à plus de 170 000 emplois d'ici 2016 et sans doute jusqu'à 800 000 emplois sur le long terme.

Cependant, avec seulement 390 000 emplois créés depuis 2010, les gisements d'emplois restent surtout à l'état de potentiel. Il est du reste très difficile d'appréhender le nombre d'emplois réellement créés, compte tenu des difficultés d'appréhension de la situation de l'emploi dans ce champ, tenant au périmètre des services à la personne, des formes particulières de l'emploi du champ, de l'existence d'un travail au noir qu'il est difficile de quantifier...

C'est ce qui a amené le groupe de travail à proposer de confier au COS la mission de suivi du marché de l'emploi de la filière SAP en environnement numérique, afin, notamment de déterminer les conditions favorables à la réalisation de ce potentiel d'emplois et d'indiquer les mesures de soutien (fiscales, sociales, etc.) à prendre à cet effet.
