Sommaire

Présentation de la collection V
Préface de la deuxième édition VII
Remerciements IX
Sommaire XV
Avant-propos XXIII

PARTIE I
COMPRENDRE LES ENJEUX ÉCONOMIQUES ET SOCIAUX

1 LES ÉVOLUTIONS SOCIALES ET DÉMOGRAPHIQUES 3
Le vieillissement de la population 4
Les revenus et le pouvoir d'achat 5
La natalité 6
Des changements de modes de vie 7
La situation aujourd'hui 14
La demande actuelle 15
Emplois et qualifications 17
Perspectives de développement 19

PARTIE II
ACTEURS, ACTIVITÉS ET RÉGLEMENTATIONS

2 LES ACTIVITÉS DE SERVICES À LA PERSONNE 25
Les services à la personne dans le champ des agréments 29
Le champ des services à la personne dans le régime de l'autorisation 43
Le champ des services à la personne dans l'emploi direct 44
Les conciergeries d'entreprise 45
Les programmes d'assistance aux salariés 47
Les crèches et les dispositifs de garde d'enfants hors domicile 48
L'accueil des personnes âgées hors domicile 49

Contenu protégé par copyright

Les services personnels de conciergerie 51
Conclusion 51

3 LES ACTEURS DU SERVICE 53
Le travail au noir 53
Les diverses catégories d'acteurs opérationnels 56
Le secteur public, les CCAS 57
Les structures d'insertion 58
Les entreprises 59
Les associations 61
Les particuliers employeurs 63
Le bénévolat et l'aide naturelle 65
Les modes d'exercice 66
Le placement de travailleurs (le mode mandataire) 67
La mise à disposition 69
Le mode prestataire 70
Les enseignes et la distribution des services 71
Les enseignes au sens de la loi Borloo 71
Les structures créées par des distributeurs 75
Les sociétés d'assistance 76
Les plates-formes locales ou départementales 76
Les réseaux de franchise 77
Le CESU et ses acteurs 77
Le chèque emploi-service 78
Le titre emploi-service 79
Un nouvel outil : le CESU préfinancé 79
Les principaux opérateurs de services 80
Les entreprises 81
Les réseaux associatifs 82
Les structures d'insertion 82
Le 3211 : numéro gratuit, un cas particulier 82

4 LA RÉGULATION ÉTATIQUE : AGRÉMENTS ET AUTORISATION – RÔLE ET MISSION DE L'ANSP 85
Le système des agréments 87
Intérêt de l'agrément, ses conséquences 87
Les organismes susceptibles d'être agréés 90

Contenu protégé par copyright

Agrément obligatoire et agrément facultatif 91
Les conditions d'obtention de l'agrément 93
Les activités relevant de l'agrément simple, et sa portée 95

Les activités relevant de l'agrément qualité, ses conditions spécifiques et son cahier des charges 96
La procédure d'agrément 98
Les obligations des organismes agréés 99
Le renouvellement d'agrément 100
Le retrait de l'agrément 100
Le contentieux de l'agrément 101
Le contrôle des organismes agréés 101
Les prestations aidées et les organismes agréés 101

Le régime de l'autorisation 102
Le champ de l'autorisation 102
Le mode d'exercice dans le régime de l'autorisation et les formes juridiques 103
La demande d'autorisation : le dossier et la procédure 103
Les exigences, les conséquences et les contraintes de l'autorisation 105

Le droit d'option 105
Les modalités d'exercice et les activités concernées par le droit d'option 106
L'exercice du droit d'option 106
Les conséquences de l'option 107
Autorisation ou agrément : les critères à prendre en considération 107

L'Agence nationale des services à la personne (ANSP) 109

Conclusion 113

5 LA QUESTION DU PRIX ET DU FINANCEMENT 115

Les aides à la demande 116
La réduction d'impôts 117
Le crédit d'impôt 119
La prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE) 119
L'allocation personnalisée d'autonomie (APA) 120
Le CESU préfinancé ou prépayé 121
La prestation compensatoire du handicap (PCH) 125
La prestation d'aide ménagère des CRAM 126

Contenu protégé par copyright

L'aide sociale des collectivités locales et des organismes de protection sociale 126
Les aides à l'offre 127
La TVA à taux réduit 127
Les exonérations ou les allégements de charges sociales patronales 128
Les subventions à l'offre 129
Le financement de la structure 129
Les dispositifs de droit commun 130
Le calcul du point mort 130
Le fonds de roulement 133
Les capitaux nécessaires au démarrage et le besoin de fonds de roulement 133
Le financement du développement 135
Les ratios standard de la profession 136

PARTIE III
RESSOURCES HUMAINES, COMPÉTENCES ET PROFESSIONNALISATION

6 LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES 141
L'importance du recrutement 141
Les emplois 144
L'affectation du personnel 145
La gestion prévisionnelle 145
La formation et la promotion interne 146
Les conventions collectives et le statut du personnel 148
Les conventions collectives applicables au personnel des entreprises 149
Les conventions collectives appliquées par les membres des grandes fédérations d'aide à domicile 154
Les conventions et les accords collectifs à appliquer par les associations non membres des grandes fédérations d'aide à domicile 155
Sur d'autres accords ou conventions collectives... 156

Contenu protégé par copyright

Les contrats de travail et leur gestion 157
La politique salariale et sociale 159
La gestion et le contrôle des horaires 162
L'encadrement 164
L'animation interne 165
Les conditions de travail : la sécurité et la santé du personnel 166
La professionnalisation des acteurs : diplômes et formation 168

7 LES DIPLÔMES 173
Les acteurs 173
Les aidants naturels 173
L'accueil familial 175
Les intervenants des services à la personne 176
Les diplômes les plus courants 178
Un dispositif particulier : le MISAP 181
Analyse transverse des formations et des diplômes 181
Quelques diplômes de niveau V en détail 183
Le titre d'assistante de vie du ministère du Travail 184
Le DEAVS (diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale) 186
CQP « personnes âgées-assistante de vie » 187
Mention complémentaire « aide à domicile » au BEP « carrières sanitaires et sociales » 188
BEP « A » services aux personnes 189
Rôle, place et importance de la VAE 189
Tableau récapitulatif des principaux diplômes 190

8 LES FORMATIONS 193
Les grands organismes de formation initiale et continue 193
Entreprises, associations, particuliers employeurs : des différences d'approche 194
Le financement de la formation initiale et continue 195
Les difficultés pour organiser la formation 196
La question du comportement, des systèmes de valeurs et de leur transmission 197

Contenu protégé par copyright

Former pour quoi faire ? 198
En guise de conclusion... 199

PARTIE IV
MARKETING ET ORGANISATION

9 MARKETING ET RELATIONS CLIENTÈLE 205
L'étude du marché 205
Le positionnement qualitatif 205
Le champ géographique d'activités 207
Marque propre et marque blanche 208
Positionnement et gamme de services 208
Se faire connaître 209
La vente et la distribution du service 212
Le processus de concrétisation d'un client 215
Le prix 216
Les conditions générales de vente, les contrats commerciaux et le devis 217
Les attentes des demandeurs ou des employeurs particuliers 219
Du côté des attentes de l'employeur utilisateur ou client des services à la personne 220
Du côté de l'opérateur salarié 227
La fidélisation 232

10 LE BACK-OFFICE, LES SUPPORTS D'ADMINISTRATION ET LA GESTION 234
La structure juridique 234
L'inscription, la déclaration, le code NAF ou APE 237
Le règlement intérieur 241
L'assurance responsabilité civile 241
Les logiciels de gestion et l'informatique 242
L'organigramme et les procédures 243
La facturation et le suivi des encaissements 244
Les tableaux de bord 245

Contenu protégé par copyright

11 QUALITÉ ET CERTIFICATION : LES DISPOSITIFS D'ÉVALUATION 247

Qu'est-ce que la qualité ? Pourquoi en parle-t-on ? 247

Le problème de la subjectivité, la question de l'éthique 249

Les dispositifs précurseurs 250

Comment évaluer la qualité ? 251

L'évaluation spontanée 251

Les chartes internes 251

Les labels et les chartes conventionnelles ou les marques professionnelles 252

Les prix et distinctions reçues 252

Les dispositifs réglementés 252

Marque NF Services 263

La certification des services en voie de s'imposer 263

Un premier bilan mitigé 263

Un développement prometteur 264

La certification : un choix de management 266

PARTIE V
AILLEURS ET DEMAIN...

12 LES SERVICES À LA PERSONNE DANS D'AUTRES PAYS 271

Les convergences constatées en Europe 273

Les services à la personne en Europe 277

La Suède 277

Le Danemark 278

La Belgique 279

La Grande-Bretagne 280

Les Pays-Bas 281

L'Allemagne 282

L'Espagne 283

L'Italie 283

Ailleurs dans le monde : États-Unis, Canada et Japon 284

L'ex-directive Bolkenstein 285

Quelques grands acteurs internationaux actuels ou potentiels 287

Contenu protégé par copyright

13 ÉVOLUTION ET PERSPECTIVES 289
Les tendances 289
La qualité et la certification 296
Certitudes et espoirs 297

PARTIE VI
ANNEXES

BIBLIOGRAPHIE 300
Ouvrages et publications 300
Sites spécialisés 303
Documents et études de base 304
Textes législatifs et réglementaires 305
Textes codifiés 306

ADRESSES UTILES 309
Associations représentatives et institutions officielles 309
Émetteurs de CESU 310
Organisations professionnelles représentatives 310
Enseignes 311
Qualité et normalisation 312
Portail d'informations sur les opérateurs 312

Index des sigles et abréviations 313

Index 317

Contenu protégé par copyright