

Deux millions d'emplois qui dépendent de nous Michèle Debonneuil *Le Monde*, 16 Février 2006

Les empoignades sur Arcelor ou sur la directive Bolkestein font oublier que c'est dans les services aux particuliers que se joue la baisse du chômage

Il existe un énorme gisement d'emplois dans notre pays, des emplois par nature à l'abri de la délocalisation. C'est celui des services à la personne. Les pouvoirs publics ont tenté à deux reprises déjà, en 1991 puis en 1996, de développer ce secteur. Et, en juillet 2005, Jean-Louis Borloo a lancé un nouveau plan qui vient tout juste d'entrer en application. Les sceptiques demanderont à quoi ont servi ces quinze années d'essais et en quoi le nouveau dispositif serait le bon.

La réponse à la première question est que les actions publiques mises en place en 1991 et 1996 ont eu des effets tangibles, puisque les effectifs concernés par ces services sont passés de 500 000 salariés en 1994 à 1 300 000 en 2003 (à titre de comparaison, l'automobile en représente 230 000). Cette première vague a développé très fortement les services domestiques rendus à 2,4 millions de « particuliers employeurs » et, dans une moindre mesure, les services d'aide aux personnes âgées ou de garde d'enfants (souvent offerts par des associations).

Mais l'action de l'Etat, jusqu'à présent, a échoué à organiser le développement d'entreprises prestataires de services à domicile qui pourraient s'adresser cette fois aux plus de 20 millions de ménages de la classe moyenne (entretien de la maison, du jardin et du linge, gardiennage, mais aussi assistance informatique, petit entretien par « hommes à tout faire », promenade et soins des animaux...). Deux raisons à cela.

D'une part, les aides publiques se sont dans les faits bornées à des réductions d'impôt sur le revenu. Celles-ci ont permis aux ménages aisés d'accéder à moindre coût aux services traditionnels des employés de maison. Par ailleurs, le chèque emploi-service a facilité à la fois la déclaration à l'Urssaf et l'accès à la réduction d'impôt, ce qui a sans doute limité la sous-déclaration, voire le travail au noir, traditionnels pour ce type d'emplois, d'ailleurs de plus en plus souvent pourvus par l'immigration, légale ou clandestine. Au total, alors que l'emploi domestique avait décliné depuis la guerre, il a repris sa croissance et atteint aujourd'hui des niveaux qui classent la France à l'un des tout premiers rangs dans ce domaine.

Cette conception des services à la personne ne résultait pas seulement de la focalisation des aides sur les ménages aisés. Elle révélait aussi, et c'est la seconde raison du demi-échec des plans précédents, la difficulté des pouvoirs publics et de tous les acteurs concernés à rompre avec l'idée selon laquelle le particulier qui consomme ces services doit être l'employeur de celui qui effectue la prestation.

C'est ici que le nouveau plan introduit une rupture. Il devrait permettre aux Français de choisir de consommer ces services comme ils consomment une voiture ou un vêtement, c'est-à-dire en payant une entité qui les met à leur disposition, et non directement la personne qui effectue la prestation. Il a mis au point, avec les associations qui en restent des acteurs à part entière, un système permettant à de nouvelles entreprises privées d'obtenir un agrément en moins de deux mois si elles satisfont les critères de qualité requis. Ainsi, le consommateur pourra avoir accès à des services diversifiés, très simplement et pour une heure ou deux, avec en prime la garantie du « satisfait ou remboursé ».

Si les plans précédents n'avaient servi qu'à préparer cette mutation, ils n'auraient pas été vains. Mais ils ont fait plus que cela, ils ont aussi permis à un petit nombre d'entreprises privées, avec l'aide de leur syndicat professionnel (le SESP) de naître et d'obtenir des résultats spectaculaires sur des activités particulières (Acadomia, par exemple, pour le soutien scolaire). Certaines sont cotées en Bourse et constituent de véritables réussites économiques. Elles sont autant de références.

Les plans précédents ont par ailleurs donné le temps à de grandes entreprises françaises mondialisées (les assureurs, Accor...) d'acquérir dans d'autres pays des savoir-faire pour proposer des services aux salariés dans le cadre de leur entreprise. C'est en effet sous cette forme que ces services se sont largement développés aux Etats-Unis, où 30 % des employés en bénéficient. Au Canada le taux de pénétration atteint 50 %, au Royaume-Uni 10 %. Il n'est que de moins de 3 % pour la France.

Désormais, ces entreprises vont pouvoir appliquer leur savoir-faire à la distribution en France des services au domicile des personnes. Avec les mutuelles qui, fort à propos, entrent dans le jeu, elles constituent les « enseignes » qui distribueront toute la palette de services à la personne. Tous les ingrédients sont enfin là pour qu'une offre de qualité prenne de l'ampleur rapidement.

Par ailleurs, ce plan utilise deux moyens pour renforcer la demande. D'abord il a élargi la liste des services concernés (assistance informatique et Internet, gardiennage et assistance administrative...), y compris pour les personnes âgées (aide à la mobilité, transport ou promenade pour les personnes ayant besoin d'une aide, soins esthétiques...). Ensuite il a abaissé le coût effectif de mise à disposition de ces services « par les deux bouts » :

- du côté de l'entreprise qui rend ces services, il abaisse son coût de production (par des exonérations de cotisations sociales employeurs sous un plafond égal au SMIC) et son prix (en lui appliquant un taux de TVA réduit de 5,5 %) ;

- du côté du consommateur, en ne lui faisant payer qu'une fraction de ce prix. C'est ce qu'on appelle la « solvabilisation » de la demande. Son instrument est le chèque emploi-service universel (le CESU). Il peut être utilisé, comme le chèque emploi-service actuel, pour simplifier l'accès à la réduction d'impôt sur le revenu qui diminue de moitié le coût effectif de ces services. Mais il est par ailleurs étendu à un très large public par le CESU préfinancé.

Le CESU préfinancé est un chèque, comportant une valeur faciale préimprimée, remis par l'entreprise à son salarié, un peu comme le ticket-restaurant. Son mécanisme est le suivant : si le salarié accepte de recevoir une partie de son salaire sous une forme « préaffectée » à ces services, cette partie est exonérée de charges sociales et ouvre droit pour l'employeur qui le distribue à un crédit d'impôt de 25 % de son montant. Tous comptes faits, le coût pour l'entreprise d'une distribution de 3 euros sous forme de CESU est le même que celui du versement de 1 euro sous forme de salaire.

La mise en place du CESU crée une occasion unique pour les salariés de réfléchir sur le choix implicite qu'ils font aujourd'hui de payer des cotisations de solidarité qui financent l'inactivité, alors qu'ils pourraient améliorer leur qualité de vie en consommant des services qui donneraient un vrai travail à ceux qui les leur rendraient. Le CESU permet aux salariés de conjurer cette source d'inefficacité collective pour une dépense modeste.

Si les Français comprennent l'enjeu, le plan devrait permettre d'obtenir les résultats très substantiels que les autres plans n'avaient pu atteindre. Il pourrait conduire à terme à la création de 2 millions d'emplois (l'ensemble de l'industrie en compte 3,5 millions). Ce chiffre, qui peut faire sourire les sceptiques, est tout à fait réalisable : il suffit que chaque ménage français consomme, en moyenne, trois heures de ces services par semaine.