

**Développer
les services aux
personnes**

Les notes de l'Institut Karl Polanyi

En lien avec l'équipe animatrice de l'Institut international basé à l'Université Concordia au Québec et en articulation avec les représentants des autres régions du monde, les membres européens du bureau de l'Institut Karl Polanyi proposent des publications qui élargissent la perception de l'économie, prenant en compte non seulement les échanges marchands, mais aussi tout ce qui ressort de la redistribution d'une part, et de la réciprocité d'autre part.

L'entreprise sociale

Hélène Clément et Laurent Gardin

L'emploi dans l'économie sociale et solidaire

Danièle Demoustier et Marie-Laure Ramisse

Les finances solidaires

David Vallat et Isabelle Guérin

L'économie sociale et solidaire en Europe

Jean-Louis Laville

Développer les services aux personnes

Laurent Gardin

Le commerce équitable

Elisabetta Bucolo

*Ces notes sont publiées avec le concours de la
Délégation Interministérielle à l'Innovation Sociale et à l'Économie Sociale et de la
fondation du Crédit coopératif.*

© 1999, CRIDA, 33 rue Navier, 75017 PARIS,
www.crida-fr.org

Laurent Gardin

Développer les services aux personnes

Les notes de l'Institut Karl Polanyi

Impatiences démocratiques éditeur

Introduction

Cette note¹ a pour objet de proposer des éléments de réflexion sur les possibilités de développement des services aux personnes, en particulier à travers leurs formes de solvabilisation. Il s'agit, à travers un historique de cette question, de fournir des repères susceptibles de permettre une meilleure compréhension de la situation présente et d'alimenter ainsi le débat sur les choix possibles pour l'avenir. En somme, la rétrospective est utilisée pour préparer la prospective.

Une première partie montrera comment le dispositif du titre emploi-service, qui a trouvé un cadre juridique en 1996, fait suite à des réflexions entamées au début des années 80 et à la constitution du chèque emploi-service en 1993 dont il se démarque par certaines avancées. Les limites qui se posent au développement du titre emploi-service seront analysées, dans un second temps, en soulignant les activités comme les utilisateurs potentiels que le titre emploi-service ne permet pas de toucher. Enfin, les facteurs qui permettraient de mieux inscrire cette mesure dans une perspective de développement des services tant au niveau de la solvabilisation de la demande que de la structuration de l'offre seront mis en évidence.

¹ Cette note s'appuie sur les travaux (recherches, évaluations, études de cas...)

réalisés par le CRIDA dans le champ des services de proximité. Les enseignements de l'évaluation de l'expérimentation menée par l'Association Bretagne Chèque Domicile (L. GARDIN, M.-F. GOUNOUF, *Du développement du titre emploi-service à la structuration des services aux particuliers*, recherche réalisée ABCD avec un financement du Ministère de l'emploi et des affaires sociales, Paris : CRIDA-LSCI / CNRS, janvier 1999, 83 pp.) et l'analyse des conditions de solvabilisation des services de proximité réalisée dans le cadre des travaux des Assises Régionales du Nord-Pas de Calais (C. DU TERTRE, J.-L. LAVILLE pour les Assises Régionales du Nord-Pas de Calais, *Solvabiliser la demande de services de proximité : le cas des services aux personnes*, IRIS-Université Paris-Dauphine, ATEMI, CRIDA-LSCI / CNRS, décembre 1997, ronéo, 17 pp.) sont notamment mobilisés ici. Voir aussi B. EME, avec la collaboration de J.-L. LAVILLE, *Création d'emplois et processus d'insertion dans les services de proximité*, Paris, CRIDA-LSCI / CNRS, 1987 ; B. EME, J.-L. LAVILLE, *Les petits boulots en questions*, Paris : Syros-Alternatives, 1988. J.-L. LAVILLE (sous la direction) avec la collaboration de R. DUHM, B. EME, S. GHERARDI, R. MAC FARLANE, A. THOMAS, *Les services de proximité en Europe* (Préface de J.-B. De FOUCAULD), Paris : Syros-Alternatives, 1992 ; J.-L. LAVILLE, J.-F. MARCHAT, *Services de proximité et développement social urbain*, Paris, CRIDA-LSCI / CNRS, Plan Construction Architecture, 1995 ; J.-L. LAVILLE, L. GARDIN, *Les services de proximité : un choix de société* Paris, CRIDA-LSCI / CNRS, 1996. L. GARDIN, J.-L. LAVILLE (sous la direction de), *Les Initiatives locales en Europe, Bilan économique et social d'initiatives locales de développement et d'emploi en Europe*, Paris : CRIDA-LSCI / CNRS, étude réalisée pour la Commission des Communautés Européennes, DGV, 1996.

1. Une mise en place contrariée.

Une réflexion datant du début des années 80.

La réflexion sur un outil de solvabilisation des services de proximité trouve son fondement dans deux archétypes, le titre-restaurant et le chèque-vacances - apparus le premier dans les années 1960, le second en 1982-83. " L'idée d'un chèque-services qui n'agirait pas seulement pour l'amélioration de la qualité de vie, l'harmonie des relations du travail ou la justice sociale, mais aussi et d'abord pour la création d'emplois par le développement d'activités nouvelles, est apparue vers 1983. "1

Deux notes datées de la rentrée 1982 et émises par le Service des affaires sociales portent elles aussi sur l'idée de constitution d'une monnaie secondaire². La réflexion part du constat que " toute tentative de relance keynésienne (globale) se heurte désormais non seulement à un regain d'inflation (qui a toutefois bien

¹. Cf. M. GASPARD, *Chèque-services et création d'emplois : l'efficacité, à quelles conditions ?* Contribution à la journée de travail sur le chèque-services, CJDES, 27 octobre 1993.

². Cf. *Pour dépasser le dilemme chômage/inflation-déficit extérieur : une monnaie secondaire pour les échanges de service ? (Élucubrations de vacances)*, Émetteur : Michel GASPARD, destinataires : H. PREVOT, J. MAURICE, D. STRAUSS-KAHN, M.-T. JOIN-LAMBERT, M. AMOUYEL, Service des affaires sociales, 19 août 1982. *Élucubrations sur la monnaie secondaire (suite)*, Émetteur : M. GASPARD, destinataire : Y. ULLMO, Copies : H. PREVOT, J. MARTEL, D. STRAUSS-KAHN, P. AMOUYEL, P. SOULARD, M.-T. JOIN-LAMBERT, Service des affaires sociales, 13 septembre 1982.

d'autres causes que la relance elle-même) mais aussi et surtout à un déséquilibre immédiat du commerce extérieur ". Afin que " des effets beaucoup plus faibles sur la balance commerciale, aient des effets beaucoup plus forts sur l'activité intérieure et l'emploi ", le projet vise à créer une demande additionnelle qui se porterait vers les services. " Pour développer une politique de relance sélective par les services ", il s'agirait de construire une "banque des services" qui injecterait dans l'économie des moyens de paiement "secondaires". Sans entrer dans le détail de cette monnaie secondaire, les réflexions de l'époque tournent autour de la création d'emplois à partir de considérations macro-économiques. D'après l'auteur de ces notes, " cette idée a été avancée et débattue formellement en 1983 au Commissariat général du Plan, sans être alors considérée autrement que comme une aimable utopie. Elle a été reprise (avec une très grande discrétion) dans quelques rapports officiels publiés ou non, entre 1984 et 1988, consacrés aux services et à la politique de l'emploi. Sa promotion a connu un temps fort en 1987-88 avec la publication de plusieurs ouvrages mettant l'accent sur le rôle clé des services dans la politique de l'emploi et avec l'organisation d'un colloque au Sénat. "

En 1988, M. Gaspard estime " qu'une "monnaie-services", contrairement à [sa] note de 1982, devrait s'appuyer non sur un institut spécial à créer ("une banque des services") mais plutôt sur les circuits monétaires et financiers existants : banque de France, Trésor et institutions bancaires. " ¹ Il semble que c'est à ce moment que l'idée d'une expérimentation prenant appui sur l'exemple des tickets et chèques-restaurants est avancée. " L'expérimentation pourrait porter sur :

— l'élargissement du titre de paiement à de nouvelles prestations : cinémas, théâtres, concerts, ainsi que d'autres, marchands ou associatifs (services à domicile divers, gardes d'enfants...);

— la diversification des organismes distributeurs : non plus seulement les entreprises des centres urbains, mais aussi les PME et les artisans des villes moyennes et des zones rurales, les associations, les conseils régionaux et généraux, les municipalités... La population des utilisateurs pourrait ainsi s'élargir à de nouvelles catégories - salariés des PME et du service public, non salariés, retraités, chômeurs ;

¹. M. GASPARD, *Une monnaie secondaire pour les services : quelques réflexions*, 26 mai 1988, doc. ronéo, 12 pp., p. 1-2.

— la transformation du mécanisme de création en direction d'une "monétarisation du nouveau titre de paiement, qui consisterait à en faire - au moins partiellement une monnaie de crédit. "1

Suite au colloque co-organisé au Sénat, en juillet 1988 par *Échange et Projets* et l'ICOSI (Institut de coopération sociale internationale) sur le thème "L'innovation financière contre le dualisme social", la revue *Échange et Projets* publiera trois contributions dans un dossier intitulé "Pour développer les services un "chèque de voisinage" ?"2. La contribution de M. Gaspard, *Pour ou contre le "chèque services ?"*, prend de plus en plus appui sur l'exemple des titres restaurants et semble abandonner l'idée de constitution d'une monnaie de crédit. Aux travaux de M. Gaspard, font aussi écho un rapport du Plan et une contribution de Lasaire (proposition CFDT 1988)3.

" Puis l'intérêt est retombé dans les quelques années (1988-92) où s'installa l'illusion que la "croissance retrouvée" amènerait d'elle-même un retour progressif au plein-emploi... Dur a été le réveil. L'idée du chèque-services est alors ressortie des tiroirs, au début de 1993. "

Le chèque emploi-service, un "ersatz".

Lancé à titre expérimental par la loi n°93-1313 du 20 décembre 1993 (art 5), le chèque emploi-service vise à favoriser le développement des emplois familiaux et de proximité. Il a pour objectif de libérer l'employeur de l'essentiel des obligations édictées par le Code du travail en matière d'embauche : négociation du contrat de travail, déclaration auprès des organismes de sécurité sociale, remise du bulletin de paie. Il permet aux particuliers d'embaucher une personne pour réaliser, dans leur résidence, un travail sans rapport avec leur profession, de régler la rémunération de cette personne et d'acquitter l'ensemble des charges

1. M. GASPARD, *Ibid.*, p. 11-12.

2. Cf. A. de ROMEFORT, Monnaie de voisinage et épargne de proximité : des points d'appui pour une relance macro-économique, sélective et décentralisée, pp. 57-64, M. GASPARD, Pour ou contre le " chèque services " ?, pp. 65-71, B. PERRET, Explorer de nouvelles formes d'économie sociale, pp. 73-77, in *Échange et Projets*, mars 1989, n°56.

3. Cf. G. CETTE, P. HERITIER, V. SINGER, *Services de proximité et nouvelle croissance*, 8 décembre 1995, LASAIRE ECO, p. 8. doc ronéo, 11 pp.

sociales afférentes à cette rémunération.

Le chèque emploi-service entre dans le champ de la réduction d'impôts, institué par l'article 17 de la loi de finances n°91-1323 (50% de la dépense dans la limite de 90 000 FF ramené, en 1998, à 45 000 FF), et concerne tout particulier employeur pour des activités à caractère domestique et/ou familial ainsi que le jardinage.

Fort de son impact sur l'emploi avec la création ou l'officialisation d'environ 160 000 emplois à temps partiel la première année¹, le chèque emploi-service se voit pérennisé et étendu. La loi n°96-63 en faveur du développement des emplois de service confère un caractère permanent au chèque emploi service, référencé à l'article L 129-2 du Code du Travail. La législation de 1996 fait sauter le butoir des huit heures, mais si l'employeur recourt à ce dispositif pour une durée supérieure à huit heures, ou quatre semaines consécutives, l'établissement d'un contrat de travail, à durée indéterminée ou déterminée, devient obligatoire. Un modèle de contrat est annexé au chéquier.

Les salariés ont la possibilité de cumuler plusieurs temps partiels, dans la limite des 39 heures par semaine. Toutefois, la durée de travail des salariés, avec environ 7 heures hebdomadaires², reste très limitée. Un salarié a en moyenne 1,5 employeurs et, si, l'on compte près de 400 000 utilisateurs de chèque, fin 1997, le nombre de personnes salariées en équivalents temps plein n'est que de 50 000.

Le chèque emploi-service est donc avant tout *un outil de simplification administrative des rapports de gré à gré* favorisant l'essor de contrats de courte durée. Il ne prend pas en compte la question de la solvabilisation de la demande et est donc très en deçà des réflexions menées durant la décennie qui a précédé sa création.

¹. *Le chèque-emploi service : un an d'expérimentation*, Premières Informations n°502, Ministère du travail, du dialogue social et de la participation, Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques.

². *Les emplois familiaux et les organismes de services aux personnes en 1997*, Premières Informations, 98.10, n°43.2, Ministère de l'emploi et de la solidarité, Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques.

Les avancées du Titre emploi-service.

Face aux limites du projet de chèque emploi-service et aux atteintes à la structuration de l'offre qu'il entraîne, des réseaux associatifs, syndicaux et de l'économie sociale en général se sont mobilisés¹ pour promouvoir un titre de paiement qui soit aussi un moyen de solvabilisation et qui soit utilisable pour des services fournis par des structures associatives.

Ces réflexions et expérimentations régionales² ont trouvé un cadre législatif en 1996. Afin de diversifier les modes de solvabilisation de la demande en associant l'initiative des entreprises, la loi du 29 janvier 1996, en son article 2, institue un article L 129-3 dans le Code du travail. Celui-ci stipule que les comités d'entreprise, ou en leur absence l'entreprise, ont la possibilité d'attribuer des aides aux salariés désireux de recourir à des emplois familiaux.

Le décret du 2 mai 1996 précise les modalités de versement de cette aide financière aux salariés. Elle est facultative et exonérée de charges sociales et de taxes sur les salaires. Son montant maximum est fixé à 12 000 FF par année civile et par bénéficiaire, sans toutefois excéder le coût des services. Pour le bénéficiaire salarié, cette somme demeure soumise à l'impôt sur le revenu sans être déductible du montant ouvrant droit à la réduction d'impôt.

La mise en place des "titres emploi-service" ouvre une nouvelle étape de la solvabilisation des services de proximité aux personnes dans la mesure où ce dispositif permet de dépasser certaines lacunes des "chèques emploi-service" :

¹. C'est à cette époque que se constitue au niveau national l'Association pour le développement du chèque-services (ADCS), où sont représentées toutes les fédérations d'aide à la personne (UNADMR, UNASSAD, FNADAR...), le regroupement des associations intermédiaires (COORACE), des fédérations et réseaux (UNIOPSS, CJDES, FNMF, ADSP...) et des établissements financiers (Crédit coopératif, Esfin-Ides...) de l'économie sociale. Son but est " de promouvoir l'utilisation du chèque-services pour le développement d'un secteur de services de qualité aux personnes. "

². C'est au début de l'année 1994, que le projet d'expérimentation de ce qui va devenir le Chèque domicile naîtra en Bretagne pour aboutir à la constitution de l'Association Bretagne Chèque Domicile.

— le dispositif *ne s'adresse plus uniquement aux seules personnes imposables* mais aux salariés dans leur ensemble, voire aux personnes démunies¹ ;

— le dispositif permet d'*élargir le volant des financeurs*, puisque les comités d'entreprises, ou à défaut les entreprises, peuvent distribuer des titres aux salariés ;

— le dispositif prévoit que ces titres ne peuvent être utilisés qu'auprès d'associations ou d'entreprises de service, agréées par le préfet de région. Même si ce dispositif d'agrément relève encore d'une procédure très bureaucratique, il présente malgré tout deux traits positifs : d'une part il interpelle l'offre sur sa *démarche de qualité* ; d'autre part, il conduit les ménages à engager un *contrat avec une structure "prestataire"*² et non avec le salarié. Une obligation légale de financement de la formation professionnelle est fixée à la charge de l'employeur³.

¹. Une possibilité est ouverte par le texte régissant le titre emploi-service d'une utilisation par les collectivités territoriales pour fonctionner comme "aide sociale", elle apparaît actuellement peu utilisée.

². Concernant les avantages des services prestataires sur les rapports de gré à gré pour la qualité et la régulation du service, on pourra se référer à M.-F. GOUNOUF, *Le plus associatif, Le champ de l'aide à domicile*, CRIDA / LSCI - CNRS, 200.

³. 0,15 % de la masse salariale brute pour un employeur de moins de 10 salariés (ce qui est le cas des employeurs individuels) ; 1,5 % de la masse salariale brute pour un employeur de plus de 10 salariés.

2. Limites du Titre emploi-service.

Une utilisation en augmentation mais encore restreinte.

Le montant des titres emploi-service émis en 2000 devrait avoisiner les 75 millions de francs¹. Il faut noter toutefois un décalage dans le temps entre les titres émis et ceux effectivement utilisés. Depuis le début de l'année et jusqu'à la fin septembre 2000, 432 013 TES ont été remboursés pour un montant d'environ 31 millions de francs ; si on extrapole pour les 3 derniers mois de l'année, le montant de TES utilisés devrait dépasser les 41 millions de francs en 2000. Pour mémoire, le montant des dépenses réglées à partir de ce titre en 1997 a été inférieur à un million de francs et atteindrait 6 à 10 millions de francs, en 1998². Il n'existe pas de données précises sur le nombre de personnes salariées grâce au titre emploi-service. Si l'on considère le coût d'un salarié en équivalent temps plein à 100 000 FF par an, plus de 410 équivalents temps pleins seront entière-

¹ . Sauf mentions contraires, les données chiffrées ici fournies proviennent d'un entretien téléphonique avec la direction de Chèque domicile SA.

² . P. BAVEREL, "Grandes manœuvres autour d'un marché prometteur", *Le Monde Initiatives*, 18 novembre 1998, p. II.

ment financés grâce à ce dispositif en 2000¹. Chèque domicile SA voit le montant des chèques qu'elle émet plus que doubler chaque année (4 millions de francs en 1997, 12 en 1998, 25 en 1999 et une projection de 55 millions de francs en 2000). Malgré cette croissance significative, on est loin de la montée en puissance rapide du chèque emploi-service qui, 4 années après son lancement, en 1997, entraînait le salariat de 50 000 équivalents temps plein.

Pourtant les enquêtes réalisées auprès de salariés de différentes entreprises ont souligné l'existence de réels besoins d'aide : " c'est fréquemment entre 50 et 70 % qui expriment des besoins " avance un responsable de Chèque domicile SA. Même si les émetteurs du titre, déjà émetteurs de titres-restaurant sont plutôt optimistes sur sa croissance, il convient de comprendre les raisons de cette faible utilisation.

Au niveau des émetteurs, en 1998, Chèque domicile SA qui est une coopérative, détenait " 75 % des parts de marché, face à Chèque Logis Service, lancé par Sodexho (15 %), à Ticket Emploi Domicile appartenant au groupe Accor (environ 6 %), et à Ticket Social, des Banques Populaires " ². En septembre 2000, Chèque domicile SA détient 72 % des parts de marché, Accor 15,5 % et Sodexho 12,5 %. Les liens unissant la coopérative aux acteurs de l'économie sociale dont les syndicats (qui sont associés à Chèque domicile) sont soulignés par ses concurrents pour expliquer la place de leadership de Chèque domicile SA. Mais, le rôle de pionnier joué par cet émetteur avec les acteurs bretons au sein de ABCD, et au niveau national avec l'ADCS, représente aussi un investissement et une expérience qui lui ont permis de démarrer rapidement le lancement du titre et ainsi de constituer sa place de leader.

Parmi les freins au développement de l'outil, la *dénomination "titre emploi-service"* *créa une confusion* auprès des comités d'entreprise et des organismes prestataires : entre le Titre Emploi Service, le Chèque domicile et le Chèque emploi-service, " on ne s'y retrouvait plus " expliquent les promoteurs d'ABCD. En outre, " les salariés des associations, qui peuvent aussi être adhérents de la CFDT, craignaient que cela ne déstructure encore leur emploi. " Il fallut que les acteurs

¹. Avec l'effet de levier que présente cette mesure, si l'on considère que les salariés paient la moitié du prix du service, on peut multiplier par deux le nombre d'équivalents temps plein créés.

². A. LEBAUPE, "Les services à domicile aiguisent l'appétit des entreprises privées", *Le Monde Initiatives*, 18 novembre 1998, p. 1.

d'ABCD réexplicitent le sens et les fondements de chacun de ces dispositifs et entre autres des fondements du Chèque domicile pour qu'il soit mis en place par les comités d'entreprise.

Ceci compliqua la mise en place de cet outil qui déjà n'est pas simple. En effet, il demande que les directions d'entreprises soient favorables et que les comités d'entreprise soient mobilisés et formés à une telle gestion.

Etat des lieux dans les entreprises déjà engagées¹.

Il apparaît que le recours aux titres emploi service est surtout réalisé pour payer *des services ménagers* (ménage, repassage, jardinage, bricolage...) et *concerne moins des services relationnels* (garde d'enfants et surtout aide aux personnes âgées). Il apparaît aussi que ce sont plutôt les professions intermédiaires et supérieures qui utilisent le titre. Ce qui limite l'objectif de démocratisation dans le recours à ces services.

La solvabilisation plafonnée légalement à 12 000 FF par an et par salarié (et souvent moins suivant les politiques définies dans les comités d'entreprise) entraîne généralement un recours à des prestations de services limitées dans le temps (quelques heures par semaine). Si des raisons liées aux coûts des services peuvent expliquer cette faible utilisation par les catégories les plus modestes, elles sont limitées par des différences de solvabilisation basées sur le quotient familial instauré dans beaucoup des entreprises (par exemple : la participation du comité d'entreprise peut être doublée pour les personnes non-imposables afin de compenser l'absence du bénéfice de réductions d'impôts).

Il faut aussi évoquer une population pour laquelle on suppose de réels besoins d'aide et qui témoigne d'une résistance à faire appel à des services en raison de *représentations culturelles* dans lesquelles le service à domicile n'est pas rendu en fonction des besoins mais par rapport à des classes sociales : " c'est réservé aux femmes de médecins " jugent certains salariés. Ou en raison aussi d'un principe moral : " faire faire " ses propres tâches domestiques, c'est en quelque sorte " démissionner ", reconnaître " qu'on ne peut plus faire par soi-même ".

Par ailleurs, le titre emploi-service n'est pas arrivé sur un terrain vierge de tout dispositif préalable d'aide à domicile. *Nombre de salariés se faisaient déjà aidés* dans un système de gré à gré, soit dans le cadre du travail au noir, soit dans celui du

¹. Cf. L. GARDIN, M.-F. GOUNOUF, 1999, *op.cit.*, p. 32-35.

chèque emploi-service ou du statut d'employeur direct.

Des domaines d'activités non couverts.

Une autre limite tient à *l'impossibilité de rémunérer avec le titre emploi-service des travaux réalisés à l'extérieur du domicile*. Une anecdote mérite à ce propos d'être relatée. Au lancement du titre emploi-service par ABCD, un salarié membre d'un comité d'entreprise décida d'utiliser les titres de paiement pour faire repasser son linge dans un atelier de repassage. L'association accepta ce mode de paiement. Après s'être renseigné pour voir comment elle allait se faire rembourser, elle se rendit compte que cela lui était impossible. Elle rendit les titres à son client qui réussit à se les faire rembourser par son comité d'entreprise. Mais au final, le salarié qui ne souhaitait pas qu'une personne vienne faire le repassage chez lui a cessé d'avoir recours à une personne externe au ménage pour cette tâche.

La possibilité de déplacer des activités du domicile vers l'extérieur et de leur donner ainsi un caractère collectif est à souligner. Cette réflexion interroge les limites réglementaires imposées au titre emploi-service quant au financement d'activités ne se réalisant pas à domicile mais répondant à des besoins semblables. La *question de la solvabilisation de nouveaux services avec le titre emploi-service reste en suspens*. Celle-ci pourrait toucher des services ménagers mais aussi, et peut-être avant tout, les *services relationnels* (crèches, halte-garderie, assistantes maternelles...) C'est un des axes de développement à creuser.

La limitation des tiers-payeurs.

La faible utilisation du titre emploi-service par les salariés les plus modestes des entreprises où il a été mis en place a déjà été évoquée, un autre problème se pose pour l'accessibilité à ce dispositif pour *les salariés de petites entreprises ou en situation précaire*. Cette limite a été signalée par les responsables d'associations et surtout pas des salariés d'associations intermédiaires. Elle tourne autour de l'inégalité que crée, ou plutôt renforce, l'instauration du titre emploi-service entre d'une part les salariés des grosses entreprises où le personnel bénéficie déjà d'avantages, et d'autre part tout un volant de salariés exclus de ces services.

Des propos assez durs ont même été tenus par les salariés des associations quant à ce dispositif : " je trouve cela lamentable, qu'en plus des réductions d'impôts, les comités d'entreprise prennent une partie du coût en charge. [...]. Puisqu'ils sont aidés, ils devraient le répercuter sur nous. Ils me prennent 2 heures par semaine et voudraient que je fasse du travail qui demande 6 heures. [...]. Enfin, je suis peut-être mal tombée. "

Un autre salarié d'association trouve injuste que le titre soit réservé aux salariés des entreprises et ne concerne pas aussi les intérimaires. " Ma femme, travaille en CDD et en intérim depuis 6 ans là-bas [entreprise ayant instauré le Chèque domicile], elle ne bénéficie pas des avantages du comité d'entreprise, pas d'arbres de Noël, juste le droit à la navette des cars. [...] Nous avons un enfant, ça coûte cher de le faire garder, pourquoi ma femme ne bénéficie pas du Chèque domicile. Les intérimaires n'ont pas ces avantages. [...] Moi, quand je fais de l'intérim là-bas, je paie les repas à 40 FF alors qu'un retraité qui vient manger paie 18 FF. "

Les différences d'utilisation entre catégories sociales d'une même entreprise ont déjà été soulignées, mais il faut aussi relever que l'instauration du titre emploi-service ne concerne que quelques entreprises. Cette situation favorise ainsi les salariés de ces entreprises, de fait privilégiés par rapport au reste de la population active. Cette remarque questionne la politique de *diffusion des émetteurs principalement axée sur les "grosses entreprises"*, qui permet stratégiquement de pouvoir placer plus de titres et aussi d'avoir un effet d'entraînement pour cet outil. Par ailleurs, si les CCAS peuvent effectivement utiliser ce mode de paiement auprès des personnes qu'ils aident, cette possibilité semble, pour l'instant, donner lieu à peu d'expérimentations. Les personnes dans les situations *les plus précaires* que pourraient toucher les CCAS se voient, elles aussi, exclues du dispositif.

La structuration et la connaissance de l'offre de services.

Enfin, pour être efficace, le dispositif doit s'accompagner d'une offre de services suffisamment connue, étendue et de qualité pour que l'usage d'un titre puisse avoir un sens et une utilité réelle auprès du salarié. Or, si les salariés connaissent mal le titre emploi-service (qu'ils confondent souvent avec les chèques emploi-service), ils ont aussi des difficultés à connaître les services fournis par les associations prestataires. On relève *un déficit d'informations sur les services qu'elles peuvent offrir*; parfois l'information dans les comités d'entreprise se limite à une liste d'associations classées par secteur géographique et par type d'agréments délivrés par les préfectures.

En outre, il existe une confusion sur les objectifs des associations. La démarche militante à partir de laquelle a été instauré le titre dans les comités d'entreprise fait que celui-ci a été perçu comme un moyen de fournir de l'emploi à des personnes en difficulté et concourir ainsi à leur insertion professionnelle. Cette perception entraîne parfois des craintes chez les utilisateurs potentiels qui hésitent à faire garder leurs enfants ou à faire pénétrer à leur domicile des personnes en situation fragile. Le turnover des salariés des associations intermédiaires

intervenant à domicile sur des tâches régulières entraîne même parfois l'arrêt du recours au service par les usagers. Ces difficultés posent *la question de la structuration des services et de sa démarcation avec des objectifs d'insertion*. Cette question est d'autant plus importante que les services fournis par les associations intermédiaires ont des coûts et des prix moins importants que ceux délivrés par les organismes prestataires qu'ils soient association ou entreprise.

*La construction de services de qualité avec des emplois structurés*¹ fait d'ailleurs partie des objectifs de regroupements comme ABCD qui entend à travers le dispositif encourager le développement des services prestataires qui fournissent des emplois durables aux personnes intervenant à domicile. Ce fût d'ailleurs un des objectifs initiaux de cette association (comme de l'ADCS au niveau national) qui en regroupant syndicats, représentants d'associations prestataires et intermédiaires, comités d'entreprise, émetteur de titre cherche à développer l'emploi de manière quantitative mais aussi qualitative en s'attaquant à la destruction qu'entraîne le développement du chèque emploi-service et du gré à gré. Ainsi, le directeur d'une association intermédiaire, en expliquant les problèmes que rencontre sa structure à instaurer une convention collective, souhaiterait que l'on revoie la procédure de labellisation mise en place par ABCD. Dans une perspective dynamique, il s'agirait de se fixer des objectifs quant au statut du personnel pour que progressivement celui-ci puisse bénéficier de convention collective.

¹. Cf. L. GARDIN, M.-F. GOUNOUF, 1999, *op. cit.*, Partie III - ABCD, Pôle de développement et de structuration du champ des services aux particuliers, p. 57-80.

3. Pour un développement de la demande et de l'offre.

Les limites actuelles du titre emploi-service amènent à formuler des axes de travail qui permettraient son développement et celui des services. Deux axes sont ainsi à creuser :

- *favoriser une solvabilisation* plus large et plus équitable de la demande ;
- *construire une offre de services* de qualité en mesure de répondre à cet accroissement potentiel de la demande.

Pour une solvabilisation large et équitable de la demande

Accroître la solvabilisation dans les entreprises.

La solvabilisation par les comités d'entreprise est actuellement limitée à 12 000 FF par personne et par an, ce qui semble freiner le recours à des services réguliers. C'est un budget qui n'est pas toujours atteint dans les exemples étudiés. Le montant affecté à ce dispositif pourrait être accru en augmentant le budget des comités d'entreprise ou en passant aussi par le financement des entreprises elles-mêmes. Actuellement, la diffusion des titres dépend, pour les entreprises qui disposent d'un comité d'entreprise, des choix de politique sociale de ce dernier et de l'importance de son budget. La tendance de la plupart des comités d'entreprise consiste à reconduire les choix réalisés antérieurement dans la mesure où ces choix apparaissent validés par les élections qui interviennent très régulièrement (tous les deux ans). L'ouverture pourrait provenir d'*une croissance du budget du comité d'entreprise*, mais la décision est alors renvoyée à la direction

d'entreprise. Ces deux types d'acteurs seraient, alors, amenés à se coordonner ; ce qui représente une condition pas toujours facile à remplir.

Certaines propositions visent à ce que la *solvabilisation du titre soit prise sur le budget de l'entreprise*, comme pour le titre-restaurant, et sur le budget des comités d'entreprise. Cette proposition a été faite dans le rapport de Lasaire comme dans celui de l'IGF et de l'IGAS sur les services d'aide aux personnes : " pour développer le mécanisme de l'aide financière, la mission propose que sa mise en œuvre devienne un élément de négociation annuelle sur les salaires. " ¹

Cette idée est aussi reprise, pour d'autres motifs, par des émetteurs de titres qui estiment que l'abondement uniquement par les comités d'entreprise favorise Chèque domicile SA (dont les syndicats sont actionnaires). Ce leadership " exaspère les challengers, issus du secteur privé, soutenus dans leurs protestations par le Medef (ex-CNPF), tenté d'y voir une concurrence presque déloyale. " ². Un directeur de la Sodexho estime par conséquent qu' " il faudrait aussi autoriser les grandes entreprises à attribuer elles-mêmes des TES, parallèlement à leur comité d'entreprise " ³.

Si cette piste peut être creusée, elle ne résout qu'en partie la question de la solvabilisation de la demande.

Elargissement des usagers et tiers payeurs.

Actuellement, le dispositif n'est pas généralisable et accessible à toute personne qui le souhaite. Seuls les salariés appartenant à des entreprises dont la direction et le comité d'entreprise acceptent de gérer le dispositif, ou les habitants aidés par des CCAS diffusant des TES, peuvent bénéficier de ces titres. Les habitants qui ne sont ni des salariés de ces entreprises, ni des personnes aidées financièrement pour des raisons sociales, ne peuvent pas y recourir. Cette situation est d'autant plus inégalitaire que les CCAS développent peu ce système et que les salariés qui en bénéficient ne sont pas les plus modestes. Si le titre emploi-service est, en principe, plus équitable que le système des déductions d'impôts

¹. V. HESPEL, M. THIERRY, *Synthèse des constats et propositions de la mission des services d'aide aux personnes*, Inspection générale des finances, Inspection générale des affaires sociales, Rapport n°1998.132, septembre 1998, p. 46.

². A. LEBAUBE, *op. cit.*

³. Cité par P. BAVEREL, *op. cit.*

puisque les personnes qui l'utilisent ne sont pas nécessairement imposables, dans les faits *il renforce cette iniquité puisque ce sont surtout des salariés imposables qui l'utilisent*¹.

Il conviendrait donc de pouvoir élargir l'utilisation du système du titre emploi-service pour que les personnes puissent en bénéficier en fonction de leurs besoins. Il y aurait lieu d'étudier comment la collectivité pourrait rendre plus juste ce dispositif en s'impliquant financièrement dans son fonctionnement. C'est le système des déductions fiscales qui est à revoir pour que l'effort fait par la collectivité, à travers des déductions d'impôts (donc des dépenses publiques), prenne une forme redistributive tenant compte des besoins et des revenus des ménages.

L'élargissement des services couverts.

Cette démocratisation du financement des services demande que ce ne soit plus spécifiquement les services ménagers de confort qui soient ciblés à travers ce dispositif. Ce sont plutôt *les services relationnels ayant une utilité quasi-collective*, grâce aux bénéfices qu'ils produisent pour la collectivité, qui devraient être privilégiés.

Ainsi, la *garde d'enfants* permet le développement de l'activité féminine et favorise l'égalité entre hommes et femmes en faisant sortir ces dernières du foyer. De même *l'aide à domicile* des personnes plus âgées au-delà des économies qu'elle procure à la collectivité en évitant les placements hospitaliers, permet aux personnes dépendantes de maintenir des liens avec leur entourage en continuant à vivre à leur domicile. L'accès à la *culture*, la *mobilité* des personnes... sont aussi des créneaux où une demande non solvable existe et qui ont des effets bénéfiques pour la collectivité dans son ensemble.

Les *services collectifs aux personnes* (crèches, haltes-garderies...), c'est-à-dire des services réalisés dans des lieux qui ne sont pas leurs domiciles devraient aussi pouvoir rentrer dans le cadre de ce dispositif.

Du titre emploi-service au "ticket-services".

Ces constats montrent comment le titre *emploi-service est conçu comme un dispositif d'appoint* ne touchant qu'une partie de la demande, qu'une partie des tiers-

¹. Ils bénéficient alors de la réduction d'impôt sur le revenu et de l'abondement par le comité d'entreprise.

payeurs et qu'une partie de l'offre de service. Il ne permet pas de penser de manière suffisamment nouvelle le financement des activités de proximité dans la mesure où il ne permet pas encore de mutualiser des financements d'origine différente, prenant en compte le fait que les services dispensés intègrent différents types d'utilité : individuelle, collective et territoriale, publique. Cette dimension du dispositif limite son impact sur le développement du secteur et sur l'ampleur des financements que ces activités devraient être capables de mobiliser.

Les propositions émises par des membres du Conseil d'analyse économique¹ en faveur de l'instauration d'un "ticket-services" mériteraient d'être entendues par le législateur. Elles plaident pour la constitution d'un instrument central, le ticket-services, partiellement subventionné par des payeurs publics et/ou privés. Cet instrument revient à distribuer aux publics visés un pouvoir d'achat conditionnel, une "quasi-monnaie" fonctionnant de façon simple et fiable". Le principe de fonctionnement du ticket-services reprend et complète celui du titre emploi-service (voir tableau en annexe). Il faut notamment souligner comme points différenciant ces deux dispositifs :

- la prise en compte des guichets de vente, il est proposé qu'ils soient " installés en des lieux faciles d'accès pour les bénéficiaires (...) les bureaux de poste pourraient jouer un rôle systématique, mais qui ne serait pas exclusif d'autres lieux de distribution " ;
- les bénéficiaires achètent à ce guichet des tickets services pour un montant plafonné à un taux subventionné.

Le rapport recommande la disparition des exonérations fiscales et " le redéploiement du surcroît de prélèvement fiscal ainsi opéré par une solvabilisation de la demande avec un contenu social et redistributif nettement affirmé ". Deux axes fonderaient la politique de l'Administration pour la subvention à la demande : *le niveau de ressources des ménages aidés et leurs besoins*². Il conviendrait ce-

¹. Cf. G. CETTE, P. HERITIER, D. TADDEI et M. THERY, M. DEBONNEUIL et R. LAHIDJI, *Emplois de proximité*, La Documentation Française, Rapports du Conseil d'analyse économique, Premier ministre, n°12, 4^e trimestre 1998, pp. 22-30.

². Par exemple le niveau de dépendance ; la prestation spécifique dépendance, financée par les conseils généraux, trouverait ainsi un instrument utile pour son développement.

pendant de prévoir une phase transitoire pour ces évolutions. L'argumentaire développé dans ce rapport s'appuie aussi sur les créations d'emplois à un coût limité que permettrait cette mesure.

Pour une offre de qualité

Une aide à la demande a l'avantage de permettre aux consommateurs de choisir les services et d'avoir une meilleure connaissance de leur coût réel qui permet de les valoriser. Pourtant, même si ce n'est pas l'objet central de la présente contribution, cette réflexion sur la solvabilisation de la demande ne peut échapper à une réflexion sur la construction de l'offre¹. Le développement des services aux personnes n'est pas uniquement lié à des questions de solvabilisation de la demande qui permettrait à un marché d'éclorre sur ce champ d'activités.

La construction conjointe de l'offre et de la demande.

L'acte d'achat n'a pas la même signification quand il concerne l'acquisition d'une automobile ou d'un réfrigérateur et quand il concerne la prestation de services pour la garde de parents âgés ou d'enfants en bas âge. Beaucoup d'intervenants dans le maintien à domicile des personnes âgées ont pu constater qu'il pouvait exister une demande compulsive de services qui n'est jamais comblée ; plus on obtient des services, plus on en veut de nouveaux parce que derrière cette demande qui paraît rationnelle se cache un appel au secours pour rompre la solitude ou pour sortir de relations familiales devenues invivables. Une réponse appropriée passe alors, non pas par la réponse aux besoins exprimés mais par un travail collectif sur la demande associant le prestataire de service, l'utilisateur, sa famille et ses proches².

Il est aussi important de prendre en compte les limites du marché dans les services qui impliquent de pénétrer au cœur de l'intimité des usagers. Ainsi des recherches américaines ont mis l'accent sur "*les échecs du marché*"³ dans ce do-

¹. On pourra pour de plus larges développements sur cette question se référer à J.-L. LAVILLE, Les services de proximité : un enjeu de société, *La Revue de la CFDT*, juin-juillet 1998, n° 11, pp. 3-24.

². B. CROFF, *Seules. Genèse des emplois familiaux*, Paris, Editions Métailié, 1994.

³. Cf. en particulier H.K. ANHEIER, W. SEIBEL (eds), *The Third Sector : Comparative Studies of Non Profit Organizations*, Berlin-New-York : De Gruyter, 1980 ; B.A. WEISBROD, *The Non Profit Economy*, Cambridge-Harvard : University

maine. Selon celles-ci l'une des conditions d'efficience du marché est l'information parfaite du consommateur, or cette condition est loin d'être assurée dans les services aux personnes. Devant la difficulté d'établir des critères de qualité, l'usager peut être tenté de confondre prix élevé et assurance de qualité : l'on songe par exemple à des familles culpabilisées par le fait d'avoir recours à l'extérieur pour garder des parents âgés dépendants et qui, pour se persuader qu'elles ne les abandonnent pas et qu'elles font bien le maximum pour leur bien-être, recherchent les services les meilleurs, c'est-à-dire dans leur esprit les plus chers. De plus, l'absence de contrôle sur la prestation de services, due à l'absence pendant celle-ci des usagers qui la payent, peut prêter le flanc à des abus de la part des offreurs de service. A cause de toutes ces dimensions culturelles et affectives en jeu, le marché ne peut être considéré comme une panacée dans des services où le surplus d'informations détenu par le prestataire peut l'inciter à réaliser un sur-profit au détriment du consommateur. C'est ce que la théorie économique appelle des "*asymétries informationnelles*".

L'observation du champ des services aux personnes amène à constater que la plupart des changements concrets ne tiennent pas principalement à l'apparition d'une offre marchande qui reste encore très limitée. Ils trouvent leur origine dans une nouvelle impulsion associative qui émane soit d'associations ayant émergé récemment, soit d'associations anciennes ayant redéfini leurs modalités de fonctionnement. Ces initiatives qui s'écartent d'une approche marchande ont pourtant prouvé leur capacité à engendrer des *relations de confiance entre les parties prenantes des services* grâce aux garanties qu'elles fournissent aux salariés comme aux usagers. Les projets arrivent ainsi à réduire les asymétries informationnelles entre offreur et demandeur de service et à établir une relation de confiance avec l'usager. Par l'attention portée à leur expression, ces projets peuvent surmonter les craintes des utilisateurs de voir des intervenants s'immiscer dans leur intimité, ils contribuent de ce fait à la formalisation de demandes très hétérogènes tout en élaborant l'offre. Ils pratiquent ainsi ce qui peut être défini comme une construction conjointe de l'offre et de la demande.

La professionnalisation de l'offre.

Outre cette intégration de l'usager à la construction et à la régulation de l'offre, il

Press, 1988 ; W.O. POWELL, *The Non Profit Sector : a Research Handbook*, New-Haven-London : Yale University Press, 1987 ; pour une présentation de ces approches en français voir B. ENJOLRAS, *Le marché-providence*, Paris : Desclée de Brouwer, 1995.

convient aussi d'approcher la *question de la professionnalisation dans le domaine des services aux personnes*. Certains acteurs locaux, comme ABCD, ne séparent pas ces deux pans de la constitution de ces services¹, leur objectif est de développer les services prestataires.

Dans ce sens, il conviendrait de *supprimer le traitement inéquitable* que subissent encore ces services prestataires. Certaines mesures vont dans ce sens avec l'extension des exonérations de charges sociales identiques entre services prestataire et mandataire. Toutefois, cette neutralité reste relative car les employeurs en gré-à-gré sont toujours exonérés de la taxe sur les salaires et bénéficient du calcul forfaitaire des cotisations salariales. De même les associations intermédiaires ont des coûts moins élevés que les services prestataires.

Mais cette suppression de traitement inéquitable entre différents types de services n'est pas suffisante pour un développement des services et une structuration de l'emploi. Des évolutions en faveur d'une *amélioration des conventions collectives* du champ sont aussi à mettre en place avec la *construction de formations* adaptée à la filière. Il conviendrait aussi d'aider les associations intermédiaires à constituer des services prestataires².

Si les aides à la demande permettent de structurer le financement quotidien des services aux personnes, ils ne sont pas en mesure de couvrir pleinement les besoins en investissements immatériels (formation, temps nécessaire au montage de projets, analyse de la demande...) dont ont besoin ces services pour émerger et se consolider. En ce sens, *une aide à l'offre pour l'innovation et l'amélioration de la qualité doit continuer à être envisagée*.

La constitution de fonds locaux pour la professionnalisation des services financés de façon mixte par une quote-part des transactions instaurées avec le ticket service et par les financeurs publics traditionnels pourrait être un moyen de répondre à cet enjeu.

1 Cf. On pourra se reporter à ce sujet à la contribution d'un syndicaliste qui explique l'engagement de l'Union régionale CFDT dans ABCD : G. BONNAND, "Eléments pour une structuration des services de proximité", dans le dossier sur Les services de proximité, *La Revue de la CFDT*, juin-juillet 1998, n° 11, p. 27.

2. Des exemples relevés en Bretagne mériteraient à ce titre d'être modélisés et valorisés, L. GARDIN, M.-F. GOUNOUF, 1999, *op. cit.*, pp. 68-70

Sans appui à la constitution d'une offre de qualité, la solvabilisation de la demande s'avère inopérante¹. L'émergence de la demande et la construction de l'offre sont intimement liées dans ce type de services.

1. On note d'ailleurs que certains consommateurs arrêtent de recourir à ces services du fait des problèmes de qualité dans leur rendu (suivi, formation de l'intervenant...).

Conclusion.

Face à ces enjeux, le titre emploi-service apparaît comme une nouvelle strate de procédures sans chercher à simplifier et homogénéiser les dispositifs précédents. Par rapport aux réflexions engagées dans les années 80, il reste “au milieu du gué” et les propositions faites pour la mise en place d’un “ticket-services” pourraient permettre *un développement de la demande de service*, pour plusieurs raisons : les *ayants droit seraient plus nombreux* et plus ciblés sur *des personnes ayant des besoins et des revenus faibles* ; les *tiers payeurs pourraient être plus étendus* au secteur public comme au privé ; les services ciblés ne seraient plus ceux réalisés à domicile mais *les services ayant une utilité quasi-collective* qu’ils soient réalisés à domicile ou non. Ces propositions devraient permettre de donner un nouvel élan au TES dont l’utilisation est, rappelons-le, très faible.

Toutefois, la solvabilisation de la demande ne peut être indépendante d’une *émergence et d’une structuration de l’offre* capable d’y répondre. C’est pourquoi, les propositions du Conseil d’analyse économique devraient être complétées par des mesures allant dans ce sens. Pour la professionnalisation des services, des *fonds locaux de structuration* cofinancés par une quote-part prélevée sur la circulation des titres et par des financements publics ad hoc et gérés localement en associant représentants des services, syndicaux, publics. La question plus délicate de garantie d’une *participation conjointe des usagers, des bénévoles, et des salariés*, pourrait

passer comme le préconise en partie le rapport d'étape de Lipietz¹ par des avantages spécifiques accordés aux initiatives d'un tiers secteur d'économie solidaire, intégrant de multiples parties-prenantes dans leur fonctionnement et présentant une utilité sociale pour la collectivité.

Quoi qu'il en soit, la mise en place de ces propositions *doit être progressive et ne doit pas venir complexifier* un univers d'aide à ces services et de multiples réglementations particulièrement opaques. Elle doit être aussi une mesure de simplification et de clarification des dispositifs existants. A ce titre, il est important avant toute extension nationale de lancer des expérimentations locales, filière par filière, pour tester ce nouvel outil². Cette note s'adresse aux différents acteurs investis dans le développement des services (acteurs publics, associatifs, syndicats...). Il paraît important pour que des dispositions soient prises en faveur d'un développement des services aux personnes que ces réflexions fassent l'objet de véritables concertations entre ces différents acteurs. En ce sens, la mise en place du titre emploi-service ne semble pas avoir offert ces conditions³, c'est aussi un des enseignements à tirer de ce dispositif.

1. A. LIPIETZ, *L'opportunité d'un nouveau type de société à vocation sociale*, version 22/12/98.

2. Dans la région Nord-Pas de Calais, des projets existent, par exemple, un projet pour la mise en place d'un titre favorisant l'aide à la mobilité de différents publics (chômeurs, personnes âgées, salariés...) sur la région de Dunkerque se trouve limité par des blocages administratifs ; un projet de mise en place d'un titre pour l'accès à des services culturels a aussi été élaboré...

3. Cf. L. GARDIN, M.-F. GOUNOUF, 1999, *op. cit.*, Partie I.2. La création du Titre emploi-service et du chèque domicile, pp. 15-25.

Annexe : tableau synthétique des dispositifs et propositions de solvabilisation de la demande.

	Chèque emploi-service	Titre emploi-service	Projet de ticket-services
Bénéficiaires	Tous ménages imposables	Ayants droit des entreprises	Tous ménages en fonction de leurs revenus et besoins
Statut du consommateur	Usager-employeur	Usager-client	Usager partie prenante
Tiers-payeurs	Aucun mais aide par réduction d'impôts	Comités d'entreprises et réduction d'impôts	Abondement partiel mixte public (Etat, collectivités locales) et/ou privé (entreprises, CE, caisses de retraite, institutions sociales Etat-patron)
Activités	Services à domicile	Services à domicile	Services individuels avec une <i>utilité quasi-collective</i>
Offre de service	Gré à gré	Structure agréée	Structure agréée avec progression dans la professionnalisation, la structuration de l'emploi et prise en compte de l'usager
Professionnalisation de l'offre	Néant	Agrément	Fonds territoriaux mixtes pour la professionnalisation
Emetteur	Banques	4 émetteurs agréés	Les émetteurs du TES et éventuellement d'autres à étudier
Guichet	Banques	Comité d'entreprise	La Poste et d'autres à étudier
Références	Lois de 1993 et de 1996	Loi de 1996	Propositions du CAE et du CRIDA

Pour aller plus loin...

Du développement du titre emploi-service à la structuration des services aux particuliers

*Evaluation de l'expérience socio-économique de
l'Association Bretagne Chèque Domicile
Laurent GARDIN, Marie-France GOUNOUF,
Paris, CRIDA-LSCI, 1999, 83 pp.*

Cette recherche, réalisée pour l'Association Bretagne Chèque Domicile avec un financement du Ministère de l'emploi et des affaires sociales, a été menée dans une démarche endoformative par rapport aux acteurs d'ABCD en instituant un espace critique au sein du dispositif. Cet espace s'est concrétisé dans la constitution d'un groupe de suivi qui, à chacune des étapes de la recherche, s'est réuni pour évaluer l'avancée des travaux en apportant ses critiques sur les écrits intermédiaires et redéfinir les objectifs des étapes suivantes.

Ce rapport se compose de trois parties. La première vise à comprendre la genèse de l'Association Bretagne Chèque Domicile, du Chèque Domicile et du dispositif Titre emploi-service en général. Les deux parties suivantes s'appuient sur deux axes d'investigation pertinents pour approcher les effets de l'intervention de l'association : ABCD, agent de sensibilisation et de diffusion du Chèque domicile ; ABCD, pôle de développement et de structuration du champ des services aux particuliers.

A travers ce dispositif régional, pionnier dans la mise en place du titre emploi-service, on peut relever comment ses acteurs entendent à travers un dispositif de solvabilisation de la demande contribuer à la structuration du champ des services aux particuliers

Ce rapport et les travaux cités dans la note 1 sont disponibles au
CRIDA, 33 rue Navier, 75017 Paris, téléphone : (33) 01 53 06 90 70, télécopie :
(33) 01 53 06 90 73, mél :: crida@ext.jussieu.fr

Présentation de l'Institut Karl Polanyi

Mission

L'actualité de la pensée de Karl Polanyi est de plus en plus reconnue. *La grande transformation* (1944) continue d'intéresser des universitaires et des chercheurs de nationalités diverses. Cet ouvrage, traduit dans sept langues, est d'ailleurs considéré comme un classique du vingtième siècle, qui ouvre de larges perspectives de recherche multidisciplinaire. L'Institut créé à sa mémoire à l'Université Concordia au Québec vise à poursuivre sa quête d'institutions économiques et politiques capables de concilier le libre développement de la conscience morale et les exigences d'une civilisation technologique complexe. Il s'agit de renouveler la réflexion sur les rapports entre économie et démocratie dans les sociétés contemporaines.

Membres européens du bureau de l'Institut à l'initiative des notes :

Alain Caillé, MAUSS, France;
Michèle Cangiani, Université de Venise, Italie;
Björn Hettne, Université de Göteborg, Suède;
Tadeusz Kowalik, Académie des Sciences, Pologne;
Jean-Louis Laville, CRIDA, France;
György Litvan, Académie des Sciences, Hongrie;
Alfredo Salsano, Bollati Boringhieri, Italie;
Jean-Michel Servet, Université Lumière Lyon 2, France;
Mihaly Simai, Académie des Sciences, Hongrie.

Table

Introduction.....	5
1. Une mise en place contrariée.....	7
<i>Une réflexion datant du début des années 80.....</i>	<i>7</i>
<i>Le chèque emploi-service, un “ersatz”.....</i>	<i>9</i>
<i>Les avancées du Titre emploi-service.....</i>	<i>11</i>
2. Limites du Titre emploi-service.....	13
<i>Une utilisation en augmentation mais encore restreinte.....</i>	<i>13</i>
<i>Etat des lieux dans les entreprises déjà engagées.....</i>	<i>15</i>
<i>Des domaines d’activités non couverts.....</i>	<i>16</i>
<i>La limitation des tiers-payeurs.....</i>	<i>16</i>
<i>La structuration et la connaissance de l’offre de services.....</i>	<i>17</i>
3. Pour un développement de la demande et de l’offre.....	19
<i>Pour une solvabilisation large et équitable de la demande.....</i>	<i>19</i>
<i>Pour une offre de qualité.....</i>	<i>23</i>
Conclusion.....	27
Annexe : tableau synthétique des dispositifs et propositions de solvabilisation de la demande.....	29
Pour aller plus loin... ..	30
Présentation de l’Institut Karl Polanyi.....	31

Impression version Internet

Première édition octobre 2000

Ce livret peut-être commandé en envoyant un chèque de 30 F à Impatiences
démocratiques, 66 rue du
4 septembre, 13200 Arles, France, impatiences.democratiques@wanadoo.fr
www.impatiencesdemocratiques.com

Le texte de ce livret est consultable gratuitement
sur Internet à
www.karlpolanyi.org