

## **Dossier de présentation**

# **Fédération du Service aux Particuliers**



**Maxime AIACH**, président de la FESP et président de ACADOMIA GROUPE

*Les services à la personne constituent un **secteur important de l'économie française** parce qu'il est notamment l'un des seuls secteurs créateurs d'emplois non délocalisables et générateur de nombreux bénéfices pour la société tant sur le plan économique, social et sociétal.*

*La caractéristique principale de la **profession**, au-delà de servir un client de manière personnalisée et individualisée là où il se trouve, est la transversalité. Les salariés du secteur exercent plusieurs métiers et travaillent le plus souvent simultanément pour un prestataire, un mandataire, une association ou un employeur direct.*

*La **Fédération** est l'unique organisation professionnelle qui représente officiellement tous les modes d'intervention : mandataires, prestataires et emploi direct. Elle est ainsi dotée des moyens nécessaires pour concrétiser **une approche novatrice de l'emploi**, en travaillant à partir des métiers et des salariés, reflétant ainsi la réalité de la profession.*

*La Fédération est représentée dans les négociations des trois conventions collectives de la profession et participe aux débats de la branche dans les domaines de la formation, de la prévoyance, de la retraite et de l'emploi. Ce positionnement transversal unique de la Fédération est une chance pour la professionnalisation du secteur et la défense de ses métiers.*

*Le cœur de la **stratégie** de la Fédération est la promotion du plus haut niveau de **qualité**. La qualité est le critère différenciant le plus à même de protéger les acteurs du « travail au noir » qui domine encore largement le marché. La qualité est la condition du développement du secteur, c'est-à-dire de la création d'emplois. C'est la montée en qualité des services, des intervenants, des structures, des emplois qui modifiera petit à petit le comportement du consommateur qui prendra pleinement conscience des valeurs ajoutées des services professionnels et acceptera de payer le vrai prix du service.*

*Les **avancées et réalisations** de la Fédération en termes de professionnalisation sont **certaines** : outils d'aide au développement des entreprises, négociation de la Convention Collective Nationale des entreprises de services à la personne, création du référentiel qualité QUALICERT et guide pratique vers la certification, développement de chartes qualité métier, formation de plus de 20 000 des salariés des entreprises adhérentes, mise en œuvre du plan de développement de la formation par l'alternance, lancement du micro crédit social réservé aux collaborateurs des entreprises adhérentes, propositions d'évolutions législatives optimisant le cadre d'exercice des producteurs...*

*Notre secteur est en train de grandir, nous pouvons appréhender l'avenir avec confiance.*

## **LE SERVICE A LA PERSONNE EN CHIFFRES (2009)**

1. Répartition de l'emploi en fonction de la structure
2. Répartition du marché en fonction de la structure
3. Répartition de l'emploi en Entreprise en fonction des métiers
4. Répartition du marché Entreprise en fonction des métiers

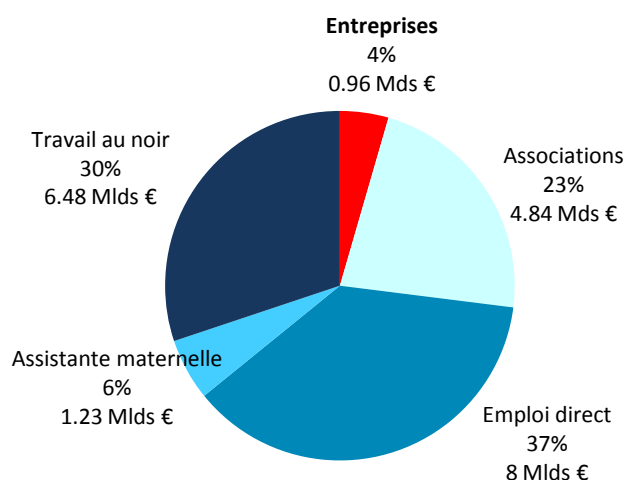
## 1 – Répartition de l'emploi en fonction de la structure

		2005	2006	2007	2008	2009	
Particuliers employeurs		1 459 000	1 541 000	1 644 000	1 693 000	1 700 000	
dont	entreprises mandataires	8 100	15 000	19 300	20 300	23 300	
	associations mandataires	150 800	150 600	140 500	123 700	123 900	
	assistantes maternelles	290 000	299 000	302 000	305 000	309 000	
Entreprises prestataires		8 200	13 800	27 500	36 100	40 000	
Associations prestataires		203 000	218 800	234 900	244 900	254 900	
<b>Total des emplois</b>		<b>1 670 200</b>	<b>1 773 600</b>	<b>1 906 400</b>	<b>1 974 000</b>	<b>1 994 900</b>	
<b>Total entreprises</b>		<b>16 300</b>	<b>28 800</b>	<b>46 800</b>	<b>56 400</b>	<b>63 300</b>	
Création d'emplois ETP pour l'ensemble			36 000	39 000	75 000	17 000	167 000
Création d'emplois global			103 400	132 800	67 600	35 000	338 800

Le secteur des services à la personne a créé 338 000 emplois depuis 2005. L'ANSP annonce un chiffre de 390 000 dans sa lettre mensuelle. La difficulté de la collecte statistique relative aux emplois créés est méthodologique (absence de code APE unique et homogène) et temporelle (les statistiques publiques sont disponibles avec un délai de 18 mois).

Les entreprises (mandataires + prestataires) ont créé 47 000 emplois, soit 14% de la création totale des emplois. Alors qu'elles représentaient moins de 1% des effectifs en 2005, elles représentent aujourd'hui 3,2% des emplois des services à la personne.

## 2 – Répartition du marché en fonction de la structure

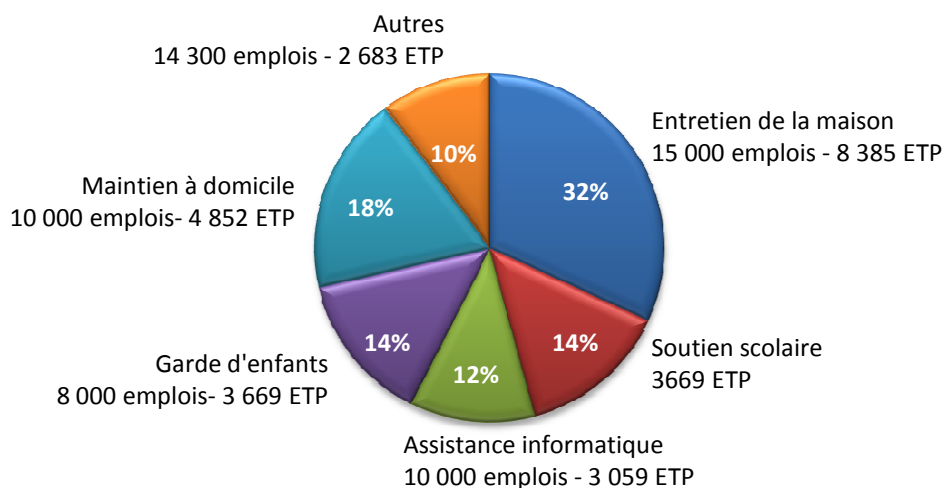


Sur un CA de 21.5 Mds€, les entreprises représentent un CA de 964M€, soit 4% du marché.

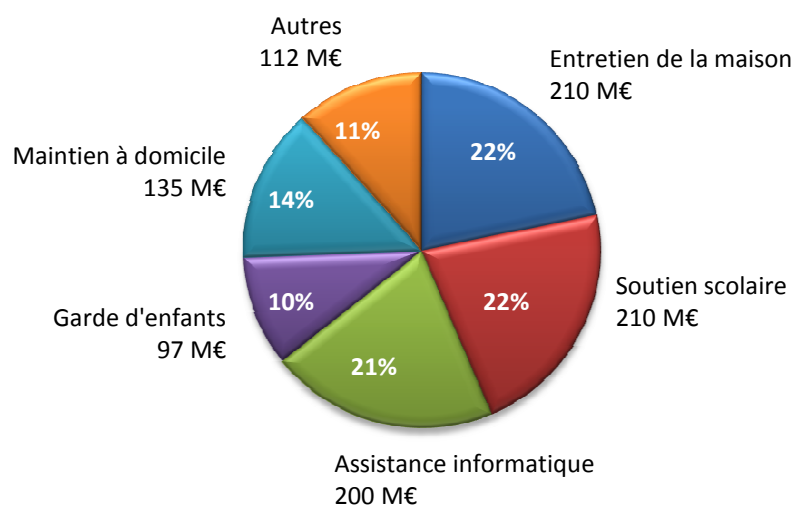
Leur part de marché oscille, selon les métiers, entre 40% (assistance informatique et internet) et 2% (aide à domicile des personnes âgées ou handicapées)

Si les conditions d'évolution actuelles du secteur restent les mêmes, la progression sera de l'ordre de +65% entre 2008 et 2015, soit 400 000 emplois créés, majoritairement dans les entreprises et au détriment du travail au noir.

### 3 - Répartition de l'emploi en Entreprise (63 300, soit 30 000 ETP env) en fonction des métiers



### 4 - Répartition du marché Entreprise (CA de 964M€) en fonction des métiers



*Rappel : Prix horaire moyen pratiqué (euros HT / heure)*

entretien de la maison	18
soutien scolaire	35
assistance informatique	47
garde d'enfants	19
maintien à domicile	19
autres	30
Moyenne	28

## REPRESENTATIVITE TRANSVERSALE DE TOUTE LA PROFESSION

La Fédération du service aux particuliers représente tous les acteurs privés de la profession des services à la personne. Elle est l'unique interlocuteur en France qui associe l'ensemble des catégories d'acteurs à son action : prestataire, mandataire, emploi direct et grandes sociétés.



**Syndicat reconnu représentatif de la branche** regroupant les entreprises productrices de services à la personne et de services aux salariés.

1300 entreprises, qui représentent 50 640 emplois et 674M€ de CA (soit 80% de l'emploi et 70% du CA réalisé par les entreprises du secteur. Principaux métiers 80% des emplois et 70% du chiffre d'affaires réalisé par les entreprises de la branche.

Principaux métiers : soutien scolaire, assistante informatique, entretien de la maison, maintien à domicile, garde d'enfants.



Il s'agit des entreprises qui contribuent de manière significative au développement de la profession : Crédit Agricole, Domissimo, D&O, Orange, Europ Assistance... et des partenaires institutionnels tels que l'IRCEM et Agefos-Pme.



**Syndicat reconnu représentatif de la branche regroupant les particuliers employeurs**

3,5 millions de particuliers employeurs, 1,6 million de salariés (dont 60% également salariés d'une autre entreprise/personne morale.



**Les auto-entrepreneurs exerçant dans les SAP**

Plus de 5 500 auto-entrepreneurs exercent dans les services à la personne.

## MISSION ET VALEURS DE LA FEDERATION

Être au cœur de la société et au service de l'économie. S'engager au service de la qualité

- **Structurer, organiser et développer la profession, défendre l'intérêt collectif** en étant l'interlocuteur des pouvoirs public français et européen, des organisations employeurs, de l'Agence Nationale des Services à la Personne.
- **Promouvoir et défendre les intérêts de ses adhérents pour assurer leur développement durable**
- **Promouvoir la liberté de choix du consommateur entre les différentes formules de services**

### Nos valeurs : l'engagement au service de la qualité

**Les adhérents de la Fédération ont fait le choix de s'engager dans une démarche qualité à tous les niveaux.** Cette ligne stratégique répond à notre ambition d'apporter et développer l'excellence professionnelle au sein du secteur des services à la personne.

Chaque collaborateur, chaque intervenant et encadrant bénéficie de sessions de formations régulières, dès son embauche et tout au long de sa vie professionnelle, afin de progresser dans ses missions et rendre un service de qualité.

Les entreprises leader de leurs marchés, adhérentes à la Fédération ont créé le référentiel qualité le plus exigeant du secteur, référentiel de la certification qualité QUALICERT.

### Un accompagnement de proximité pour une efficacité renforcée

**Sur le terrain la FESP développe une politique de représentations territoriales en partenariat avec les UPE.** Les antennes régionales ont pour objectif de remédier au manque d'organisation et à la forte dispersion des producteurs de services qui entravent leur développement et limitent la croissance du secteur.

Concrètement, elles structurent et représentent tous les acteurs locaux et régionaux, assurent les connections avec l'ensemble des acteurs publics et privés concernés et apportent un conseil et une aide opérationnels.

De nouvelles représentations locales viendront s'ajouter aux trois existantes :

## NOS SERVICES AUX ADHERENTS

**Se développer - Être accompagné – Agir**  
**Structurer la profession - Optimiser la qualité des services et des emplois ...**

### Être représenté par la FESP

Actions de lobbying,  
 Actions de communication,  
 Représentation dans les organismes de la branche

### Être le porte-parole de la FESP dans ses territoires

#### Service juridique

##### Pour les entreprises

Aide à la création : premières démarches, agrément, fiscalité, CESU, procédure, contacts...  
 Aide au développement : assistance technique, assistance fiscale

##### Pour les particuliers employeurs

Le contrat de travail, la rémunération, le CESU, les aides (PAJE, APA, PCH, ...) etc...

#### Ingénierie formation

Aider et accompagner les structures dans leur plan de formation

#### Participer aux Commissions métiers

Etre associé aux travaux qui contribuent au développement des entreprises et de la profession  
 Partager les meilleures pratiques avec vos pairs  
 Analyser les freins et moteurs de votre activité  
 Identifier les enjeux du métier et de la profession

#### Les commissions du SESP

Assistance informatique et internet

Entretien de la maison

Formation

Garde d'enfants à domicile

Maintien à domicile

Mandataire

Hommes Toutes Mains (petit bricolage)

Petits travaux de jardinage

Risques et Sécurité

Services aux salariés

Soutien scolaire et cours à domicile

#### Président

Alain KIRICHIAN

Guillaume RICHARD

Corinne DUPLAT

Sandra KÜNTZMANN-BURGO

Dominique LERY

Florence MAURIN

Gilbert MUSIQIAN

Jean-Paul CHAUVET

Sandra KÜNTZMANN-BURGO

Stéphanie CARDOT

Hervé LECAT

MVAD

O<sub>2</sub>

Home Privilèges

E comme Enfants

ADHAP SERVICES

Syndicat particuliers  
 employeurs

MVAD

Compagnons du Jardin

Président SESP

TODOTODAY

Complétude

#### Veille sectorielle et juridique

##### Internet : référencement et site sécurisé

Sur l'espace adhérent, munis d'un code d'accès, les adhérents ont accès aux commissions (ordre du jour, inscription, compte rendu), à la lettre mensuelle, à la veille juridique. Les entreprises adhérentes sont référencées sur le site dans la rubrique « adhérents ».



**Fédération du service aux particuliers (FESP)**  
**[www.fesp.fr](http://www.fesp.fr)**

**Président**

Maxime AIACH, président de ACADOMIA GROUPE  
[m.aiach@fesp.fr](mailto:m.aiach@fesp.fr)

**Directeur général**

Olivier PERALDI  
Tel : 01 53 85 40 80  
[olivier.peraldi@fesp.fr](mailto:olivier.peraldi@fesp.fr)

**Syndicat des Entreprises de Services à la Personne (SESP)**  
**[www.fesp.fr](http://www.fesp.fr)**

**Présidente**

Sandra KUNTZMANN BURGO, associée fondateur E COMME ENFANTS  
Tel : 01 53 85 40 80  
[skuntzmann-burgo@sesp.fr](mailto:skuntzmann-burgo@sesp.fr)

**Directeur général**

Olivier PERALDI  
Tel : 01 53 85 40 80  
[olivier.peraldi@fesp.fr](mailto:olivier.peraldi@fesp.fr)

**Syndicat des particuliers employeurs**  
**[www.syndicatpe.com](http://www.syndicatpe.com)**

**Présidente**

Florence MAURIN  
Tel : 01 42 44 10 70  
[fmaurin@syndicatpe.com](mailto:fmaurin@syndicatpe.com)

**Syndicat des auto-entrepreneurs**  
**[www.fesp.fr](http://www.fesp.fr)**

Contacteur la Fédération  
Tel : 01 53 85 40 80