

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

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 : AGRÈMENTS 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

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

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 allègements 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

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

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

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

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