

LE TITRE EMPLOI SERVICE : *en mal de succès*

.....

• **Six ans après sa création, le titre emploi service (TES) est peu utilisé et n'a pas généré le volume d'emplois attendu. Une étude réalisée par Lasaire-scop, à la demande de la DARES, permet de comprendre les raisons de ce bilan.**

• **L'offre de service est insuffisante et rend très difficile la mise en place du TES par les comités d'entreprise. Certaines demandes ne trouvent pas d'offre de prestations correspondante. Le secteur économique des emplois familiaux n'arrive pas à se structurer.**

• **Le TES visait les catégories sociales ne bénéficiant pas des avantages fiscaux liés aux emplois familiaux. Or cet élargissement de la demande ne s'est pas produit. Certaines entreprises ont utilisé le TES pour favoriser la promotion professionnelle des femmes ou équilibrer les temps sociaux. La mise en place du titre emploi service demande aux comités d'entreprise un investissement important.**

.....

En 2002, 1,3 million de TES (encadré 2) a été utilisé pour un montant total de près de 15,7 millions d'euros, soit la rémunération d'environ 1 000 emplois en équivalents-temps plein. Malgré une forte progression en 2002, le développement du TES (graphiques 1 et 2) n'a atteint que 5 % de la prévision initiale de 20 000 équivalents-temps plein créés, fondée sur l'hypothèse que 5 % des budgets gérés par les comités d'entreprises seraient utilisés pour l'aide aux emplois familiaux (encadré 3).

La faiblesse de l'offre est le principal frein au développement du TES

Tous les organismes qui ont voulu mettre en place le titre emploi service ont rencontré des difficultés pour trouver un prestataire, identifier les services proposés, faire accepter le TES comme

modalité de paiement et organiser la prestation. Le choix, en effet, est très souvent limité compte tenu de l'étroitesse des marchés locaux, ce qui conduit souvent à l'abandon du TES.

Les comités d'entreprises interrogés souhaiteraient un appui des émetteurs de titres pour favoriser le rapprochement entre l'offre et la demande. Un seul d'entre eux assure en partie cette prestation en mettant à profit sa connaissance de l'économie sociale. Pour leur part, les plates-formes de services jouent un rôle mineur dans l'organisation de l'offre. Le TES n'a donc pas joué de rôle de levier pour structurer une offre de services, si bien que la solvabilisation d'une demande nouvelle n'a pas suffi à faire émerger un véritable marché de prestations domestiques.

La prestation n'est pas toujours satisfaisante

Le recours obligatoire à un prestataire ne semble pas offrir plus de garantie que la relation de gré à gré, laquelle paraît plus souple pour s'organiser. S'agissant des prestations de ménage et de repassage à domicile, la relation directe permet en effet d'ajuster le service attendu et d'établir une relation de confiance, très importante dans le cas d'intervention dans « la sphère privée ». De plus, lorsque l'on a trouvé la « bonne personne », il n'est pas question d'en changer pour l'achat d'une prestation standardisée. Cette conviction freine le redéploiement vers le TES des salariés ayant déjà recours aux emplois familiaux, même si le titre s'avère plus intéressant financièrement.

Parallèlement, certaines prestations sont recherchées mais ne trouvent pas d'offre correspondante. Il s'agit notamment du soutien scolaire, du petit bricolage et de la demande d'intervention ponctuelle à domicile en cas d'accident familial ou d'hospitalisation. Les

Encadré 1

L'ÉTUDE DE LASAIRE-SCOP

L'étude qualitative, dont les résultats sont à généraliser avec prudence, a été réalisée de novembre 2002 à mars 2003.

Elle comportait une phase d'enquête qualitative auprès d'entreprises ayant mis en place le TES et une synthèse permettant de dégager les principaux enseignements.

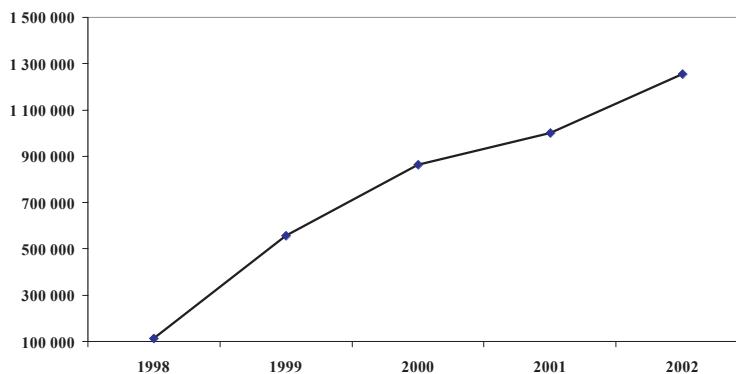
Six entreprises, couvrant la diversité des utilisateurs de TES ont été retenues : comité d'entreprise, collectivité locale, comité d'œuvres sociales... Les émetteurs auxquels elles sont affiliées représentent 80 % des parts de marché du titre.

L'enquête a été conduite par entretiens semi-directifs auprès des responsables du comité d'entreprise ou du comité des œuvres sociales. Ceux-ci ont porté sur :

- la motivation et le processus de décision ;
- l'organisation et la mise en œuvre du titre (budget, choix d'abondement, communication, nombre d'utilisateurs et volume de titre, prestations proposées) ;
- les relations avec l'émetteur ;
- les relations avec l'offre et les prestataires ;
- le bilan et les perspectives de développement.

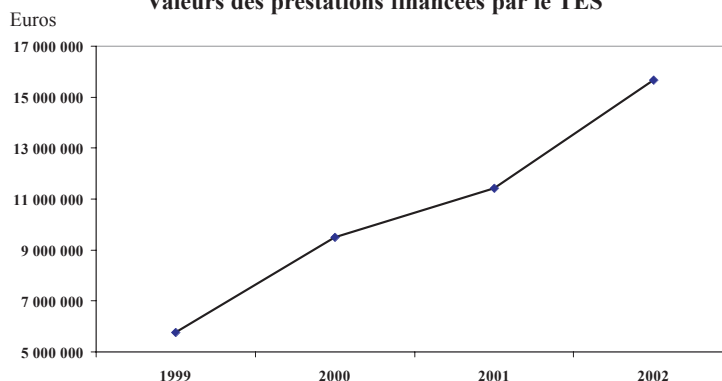
Ces entretiens ont été restitués dans le cadre de six monographies. De façon complémentaire, le point de vue des émetteurs a été recueilli.

Graphique 1
Ventes annuelles de TES



Source : Centrale de Remboursement des Titres.

Graphique 2
Valeurs des prestations financées par le TES



Source : Centrale de Remboursement des Titres.

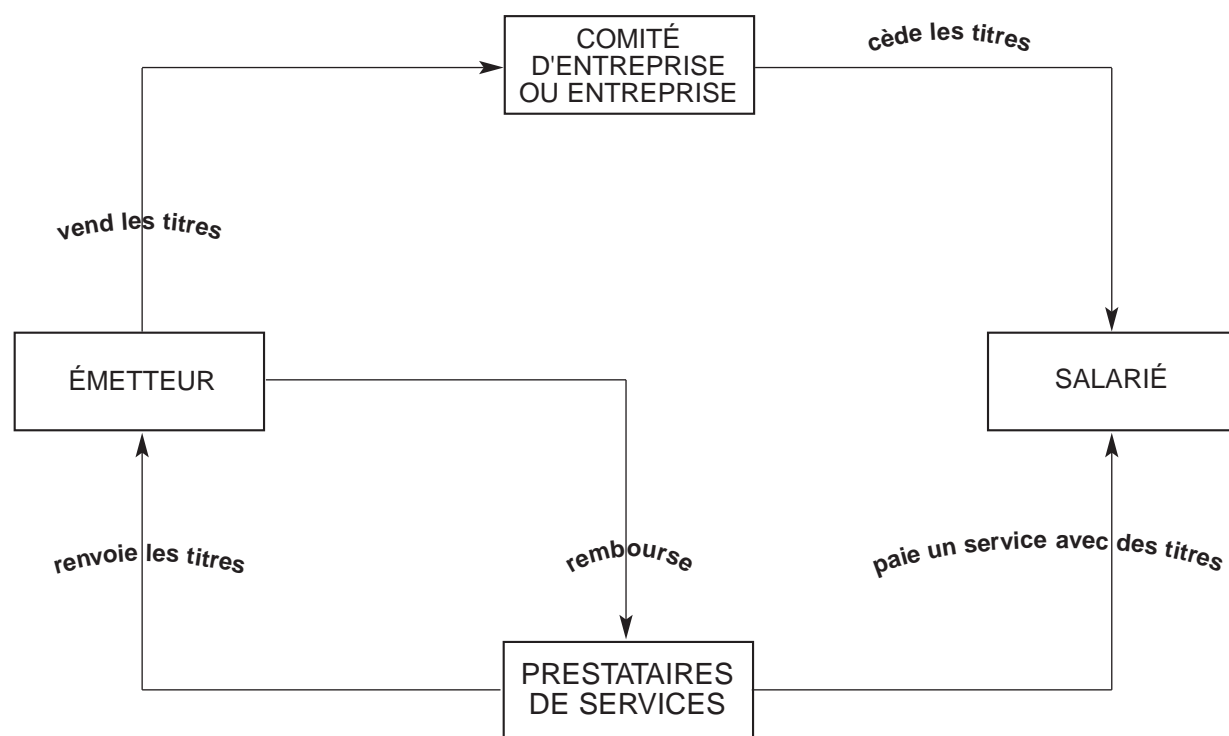
associations et entreprises prestataires ont des difficultés à organiser ce type d'offre car les compétences exigées se situent en marge ou en dehors de leurs compétences traditionnelles.

Enfin, la faible qualité de service et le manque de fiabilité de certains intervenants sont souvent signalés. Ceci peut s'expliquer par les difficultés de recrutement et de gestion que rencontrent les asso-

LE TITRE EMPLOI SERVICE (TES)

La Loi n°96-63 du 29 janvier 1996 en faveur du développement des emplois de services aux particuliers autorise les comités d'entreprise, ou les entreprises qui n'en ont pas, à verser des aides financières aux salariés utilisant les services d'un intervenant à domicile. Instauré par l'arrêté du 27 décembre 1996, le titre emploi service (TES) constitue le support de cette aide financière. Chaque comité d'entreprise est libre de décider du montant de l'aide dans une limite maximum de 1 830 euros par an et par salarié. Les financements qui abondent le TES n'ont pas le caractère de rémunération et sont de ce fait exonérés de charges sociales et de taxes sur les salaires. L'aide ne doit être versée que pour des activités familiales ou domestiques effectuées à domicile. Toutes ces prestations peuvent être financées par le titre emploi service dès lors qu'elles sont assurées par des associations ou des entreprises de services aux personnes agréées par l'État.

Les mutuelles peuvent aussi le mettre en place pour leurs adhérents, ainsi que les collectivités locales dans le cadre de leur action en faveur des personnes âgées, fragilisées ou des jeunes enfants.



Souvent confondu avec le chèque emploi service, le TES s'en distingue fondamentalement. Le premier facilite pour l'employeur particulier le paiement de la rémunération du salarié dans un marché de gré à gré. Le second vise le développement d'un marché de prestations où l'offre serait structurée véritablement et d'un secteur économique constitué de prestations spécialisées.

ciations prestataires dans des métiers qui restent peu attractifs.

La cible n'était peut-être pas pertinente

Le TES visait des catégories sociales qui, traditionnellement, n'ont pas recours aux services à domicile, et notamment les ménages non imposables qui ne bénéficiaient pas des avantages fiscaux liés aux emplois familiaux. Or, cette demande ne s'est pas développée. Les réticences culturelles n'en sont pas la seule cause. Les prestations de ménage et de repassage, qui sont le plus

couramment offertes, sont rarement prioritaires dans l'affectation du budget de ces ménages. Une diversification de l'offre serait nécessaire pour rencontrer la demande de ces catégories.

L'offre a rencontré sa cible dans le cadre de la gestion des ressources humaines

Certaines entreprises ont mis en place le TES dans le cadre d'un projet concerté entre l'employeur et les représentants des salariés. Il s'agissait soit de faciliter l'égalité

professionnelle homme/femme, soit d'harmoniser les temps sociaux (articulation vie privée, vie professionnelle). Ainsi, dans un laboratoire de recherche, le TES a permis aux femmes chercheurs d'accéder à des postes de responsabilité en levant les obstacles liés aux difficultés à concilier une vie de famille avec enfants à charge et les modes spécifiques d'organisation du travail des chercheurs. Le comité d'entreprise ou le comité d'œuvres sociales a servi de support pour la mise en œuvre. Les moyens de la Direction des Ressources Humaines

Encadré 3

LES EMPLOIS FAMILIAUX

Les emplois familiaux sont définis par l'article 199 du Code général des Impôts et l'article L129/1 du code du travail. Il s'agit de services d'aide à la personne rendus à domicile :

- ménage, repassage ;
- préparation des repas ;
- assistance aux personnes âgées (plus de 70 ans), handicapées ou dépendantes, à l'exception des soins relevant d'actes médicaux ;
- livraison de repas à domicile, à condition que cette activité soit intégrée dans un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- garde d'enfants à domicile (hors Aged), soutien scolaire ;
- petits travaux de jardinage ;
- prestations « hommes toutes mains » sous forme d'abonnement limité à 382 euros et à deux heures consécutives maximum.

nes et du Comité d'entreprise ont été mobilisés conjointement pour constituer une offre pertinente face à l'attente des salariés.

Les choix du comité d'entreprise ont un impact sur la diffusion du TES

L'enveloppe budgétaire consacrée au TES par les comités d'entreprise ou comités d'œuvres sociales n'apparaît pas comme un frein à sa diffusion. Elle a souvent au contraire été sous-consommée en raison de la difficulté à convaincre les ayants-droits de l'utiliser. Pourtant, lorsque les salariés sont non imposables, l'abondement nécessaire pour rendre le TES attractif peut représenter un budget important.

Par ailleurs, limiter le nombre de titres mis à la disposition du

salarié peut freiner son utilisation pour le paiement de prestations domestiques régulières. Dans ce cas, il est préférable de cibler le TES sur des prestations complémentaires et ponctuelles (petit bricolage, soutien scolaire, aide en cas d'hospitalisation ou de rupture familiale).

En définitive, la mise en place du TES demande un investissement important pour le comité d'entreprise : cerner les besoins des salariés, estimer les niveaux d'abondement appropriés en tenant compte des aspects fiscaux, fixer des critères d'attribution en fonction de publics cibles, mettre en place une gestion simple pour l'utilisateur.

*Agnès GUIMIOT,
Saïd ADJERAD (DARES).*

PREMIÈRES INFORMATIONS et PREMIÈRES SYNTHÈSES sont éditées par le Ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité, Direction de l'animation de la recherche des études et des statistiques (DARES) 39-43, quai André Citroën, 75902 Paris Cedex 15. Tél. : 01.44.38.23.11 ou 23.14. Télécopie : 01.44.38.24.43. www.travail.gouv.fr (Rubrique Études et Statistiques) - Directeur de la publication : Annie Fouquet.

Secrétariat de rédaction : Evelyn Ferreira et Francine Tabaton. Maquettistes : Daniel Lepasant, Guy Barbut, Thierry Duret. Conception graphique : Ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité. Flashage : AMC, Paris. Reprographie : DARES.

Abonnements : *La Documentation Française*, 124 rue Henri Barbusse 93308 Aubervilliers Cedex. Tél. : 01.40.15.70.00. Télécopie : 01.40.15.68.00 - www.ladocumentationfrancaise.fr
PREMIÈRES INFORMATIONS et PREMIÈRES SYNTHÈSES - Abonnement 1 an (52 n°) : France (TTC) 112 €, CEE (TTC) 118,10 €, hors CEE (TTC) 120,20 €. Publicité : Ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité. Dépôt légal : à parution. Numéro de commission paritaire : 3124 AD. ISSN 1253 - 1545.