



**MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'EMPLOI**

**Direction générale des entreprises (DGE)  
Agence nationale des services à la personne (ANSP)**

## **APPEL A PROJETS**

**Services à la personne  
Innover pour développer l'offre de services**

**Edition 2008**

**Date limite de dépôt des candidatures :**

**28 avril 2008 avant minuit**

## Appel à projets

### « Services à la personne » « innover pour développer l'offre de services »

#### 1. Contexte et enjeux

---

Le secteur des services à la personne est en croissance sensible (chiffre d'affaire de 12,3 Md € soit +11,8% entre 2005 et 2006), et génère des emplois durables non délocalisables (1,76 millions de salariés), des flux financiers, et de nouveaux marchés. Ce secteur associe de plus en plus service et biens manufacturés : notion de solution « packagée » (exemple : équipe d'entretien de la maison venant avec son propre matériel adapté, service de transport intégrant la location du véhicule et son parking, assistance informatique et location de matériels, assistance médicale et location de l'infrastructure de suivi à distance, ...). Il mêle étroitement service, industrie et emploi. Il y a donc un fort intérêt économique à le soutenir.

La croissance du secteur s'explique par des tendances durables : la multiplication des foyers monoparentaux, le vieillissement de la population (les plus de 75 ans représentent déjà près de 6 millions de personnes, et ce chiffre va doubler en 40 ans), la féminisation de la population active, la recherche d'une meilleure qualité de vie par la délégation de tâches ou activités à moindre valeur ajoutée, ou trop complexes et chronophages (entretien du domicile, soutien scolaire, assistance informatique, déplacements avec contraintes particulières, ...).

Par ailleurs, des employeurs souhaitent renforcer l'attractivité de leur secteur en participant au financement de services destinés à leurs salariés, sur le lieu de travail ou au domicile, dans le cadre de l'action sociale ou d'une politique de gestion des personnels (conciergerie d'entreprise, financement de chèques emploi service universel).

Certains métiers du secteur font l'objet d'une réglementation spécifique et récente. Ils figurent dans l'article D129-35 du code du travail et bénéficient d'un soutien financier de la collectivité publique via des dispositions fiscales. L'objectif de cette réglementation est de professionnaliser les métiers, de lutter contre l'économie souterraine et de solvabiliser une partie de la demande.

Cependant, **la marge de progrès du secteur est encore forte** : les services offerts doivent s'étoffer et se diffuser davantage dans la population. La vie quotidienne de l'ensemble des acteurs : organismes prestataires, intermédiaires et utilisateur final, doit bénéficier des apports des nouvelles technologies et de la dématérialisation des procédures, **génératrices de gains de productivité, d'une meilleure maîtrise des coûts, d'une hausse de la qualité et créatrices de nouveaux marchés**. En effet, les prestations rendues doivent répondre à des attentes qualitatives plus fortes (niveau de service, de disponibilité, de prix), ou à des attentes nouvelles ou latentes par la création de nouveaux services. Enfin, la confiance des clients est cruciale pour le développement de ces services, tout notamment lorsqu'ils concernent des personnes vulnérables (enfants, personnes dépendantes). C'est pourquoi l'intégration de la démarche qualité dans l'offre est indispensable.

Pour soutenir le développement de l'offre et pour renforcer la compétitivité des acteurs grâce au soutien à l'innovation technologique et non technologique dans le secteur des services à la personne, le ministère de l'économie, des finances et de l'emploi, via la Direction générale des entreprises (DGE) a décidé de lancer le présent appel à projets spécifique, en partenariat

avec l'Agence nationale des services à la personne (ANSP), établissement public. Les projets retenus permettront aux candidats concernés de bénéficier d'une subvention dans les conditions du présent document.

## **2. Objet et champ de l'appel à projets**

---

Les projets devront concerner la conception et le développement de services ou de solutions innovants ou exemplaires en matière d'offre de services à la personne. Les transferts de connaissances ou de technologies seront encouragés. Ils devront satisfaire l'un ou plusieurs des objectifs suivants :

- la création de nouveaux services ne faisant pas encore l'objet d'offres commerciales ;
- l'apport de solutions innovantes à des services existants, par exemple dans le mode de distribution ;
- la facilitation de la mise en relation des acteurs (espace partagé numérisé, normalisation de procédures, ...) ;
- la modernisation des moyens de paiement ;
- le renforcement du maillage territorial en matière de services à la personne ;
- l'amélioration de la diffusion du Cesu par des partenaires sociaux (organisations syndicales ouvrières ou patronales) ;
- l'amélioration de la diffusion du Cesu par les mutuelles, caisses de prévoyance, caisses de retraite.

L'offre de solutions innovantes pourra par exemple chercher à combiner des services et des produits manufacturés, ou l'utilisation de produits de nouvelle technologie associés à des prestations d'aide à la personne ; cette offre de service pourra être proposée par des canaux diversifiés.

## **3. Participation au financement des projets**

---

Les projets retenus au niveau national bénéficieront d'une aide au financement de la part de la Direction générale des entreprises (DGE), ou d'une aide au financement de la part de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) sous forme d'une subvention, avec comme support juridique une convention signée par les parties concernées. Le taux d'aide sera d'au maximum 50% du coût total de chaque projet retenu, en fonction de la nature du projet et conformément à la réglementation en vigueur.

L'aide parviendra sous forme d'acompte dès la notification, puis fera l'objet d'un échancier qui tiendra compte de l'avancement réel du projet.

## **4. Organisation de l'appel à projets**

---

Les projets, présentés chacun par un « porteur de projet » seront examinés par un comité de sélection.

Ce comité, où la DGE et l'ANSP auront voix décisionnelle, pourra demander l'avis des services régionaux concernés de la DGE (DRIRE : directions régionales de l'industrie, de la recherche et de l'environnement) et des délégués territoriaux de l'ANSP.

Le comité de sélection sera présidé par la DGE, qui en assurera le secrétariat et la coordination ; il sera composé d'experts de la DGE, de l'agence nationale des services à la personne, et de personnalités extérieures (autres administrations). Une fois les propositions des candidats examinées et classées, les projets retenus feront l'objet de convention entre le financeur (DGE ou ANSP) et chacun des partenaires, porteur de projet compris.

#### **4.1 Précisions sur la notion de porteur de projet**

---

Les projets seront portés par une entité fédératrice telle que :

- une organisation ou structure professionnelle représentative du secteur ou de la filière
- un centre technique industriel ou un comité professionnel de développement économique
- une association
- un établissement d'enseignement ou de recherche
- un partenariat d'entreprises

Le porteur de projet coordonnera les partenaires et présentera la candidature. Il devra constituer autour du projet un partenariat garantissant les objectifs de mutualisation, de déploiement et de performance. Il donnera une impulsion au projet et assurera un contact régulier avec la DGE pour fournir le planning d'avancement pour chacun des partenaires et pour obtenir auprès d'eux toute précision demandée. Le porteur de projet transmettra à la DGE, après l'avoir validé, le rapport final d'exécution du projet à l'appui des demandes de versement du solde de l'aide accordée. Il informera la DGE et chaque titulaire de toute correspondance ou échange concernant le déroulement du projet.

#### **4.2 Conditions d'éligibilité**

---

Ces projets sont collectifs, c'est-à-dire qu'ils impliquent plusieurs partenaires et ils doivent donner lieu à une réalisation concrète et pouvant servir d'exemple pour d'autres acteurs. Un projet qui se limiterait à une étude sans réalisation expérimentale ou opérationnelle ne pourra être retenu dans ce cadre.

Concernant les entreprises qui seraient candidates : les entreprises cibles des secteurs ou filières engagés dans cette procédure sont les PME<sup>1</sup>, c'est-à-dire les entreprises de moins de 250 personnes dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 50 M€ ou dont le total du bilan annuel n'excède pas 43 M€. Une entreprise ne peut être considérée comme une PME, si 25% ou plus de son capital ou de ses droits de vote sont contrôlés par une entreprise ou conjointement par des entreprises liées entre elles.

Le projet d'action collective peut cependant intégrer exceptionnellement une entreprise non PME, sous réserve de ne pas contrarier le ciblage prioritaire du dispositif sur les PME, et dès lors que sa position est de nature à favoriser le montage et le pilotage de projets collectifs. Le montant de la subvention pour les entreprises hors PME sera cependant soumis à la règle des minimis (plafonnement des aides publiques accordées sur 3 ans).

---

<sup>1</sup> Définition des petites et moyennes entreprises : recommandation 2003/361/CE de la Commission européenne du 6 mai 2003 (JO L 124 du 20.5.2003 page 39).

### 4.3 Critères de sélection des projets

---

#### \* conditions d'éligibilité des projets

En particulier, les points suivants seront étudiés :

- Respect du champ de l'appel à propositions ;
- Pilotage du projet par un organisme fédérateur capable de généraliser et de transférer les résultats dans le secteur ou la filière à laquelle appartiennent les entreprises ou associations.

#### \* critères de sélection :

Les critères suivants seront examinés pour donner lieu au classement des projets. Le poids des critères est également indiqué.

##### *La qualité technique (40%) :*

- La nature stratégique du projet pour les secteurs bénéficiaires, l'exemplarité du projet, son caractère innovant et son effet d'entraînement,
- Solidité des outils ou méthodologies développés et du savoir-faire ;
- Analyse stratégique des attentes et des besoins des clients finals ; réalisme technique et économique du projet
- Les retombées économiques directes (notamment en matière de création de valeur, d'activité et d'emplois) et indirectes
- Référence à des expériences ou études déjà réalisées sur le même domaine

##### *La qualité du partenariat (20%) :*

- Caractère collectif de l'action : il sera apprécié selon la nature du porteur, la complémentarité des partenaires, l'impact du projet, le niveau d'implication des participants (notamment au plan financier), la capacité de diffusion et de déploiement dans le secteur ;
- Capacité des partenaires à mener le projet à son terme : expérience, compétences et ressources des partenaires ;
- Mise en place d'une organisation de gestion et de suivi de projet : planification, calendrier, solutions alternatives.

##### *La valorisation et la transférabilité (20%) :*

- Nombre et caractéristiques des candidats ;
- Création de valeur par les résultats du projet ;
- Evaluation de la généralisation et de la faisabilité du transfert ;
- Capacité d'exploiter dans la durée les résultats du projet
- Etablissement d'un projet d'accord liant les partenaires, en particulier, pour la transférabilité et les déclinaisons locales.

##### *La qualité du dossier financier (20%) :*

- Précision et réalisme du budget prévisionnel du projet

## 4.4 Procédure, déclaration et dossier de candidature

---

La publicité de cet appel à projets, qui est mis en ligne sur le site Internet du ministère et sur le site de l'ANSP, sera également faite par courrier auprès des organisations professionnelles des secteurs concernés.

Le suivi technique des projets après notification sera effectué par le porteur de projet, et le comité de suivi, qui comprendra des représentants de la DGE et de l'ANSP.

Les projets retenus feront l'objet d'une convention signée entre le financeur d'une part, et le porteur de projet et chacun des autres partenaires d'autre part.

La procédure de sélection comprend les étapes listées ci-après :

- Réception des déclarations de candidatures à une adresse unique (cf. paragraphe « calendrier et modalités pratiques du dépôt des projets).
- Instruction, expertise technique des projets des projets par le comité de sélection, avec l'appui des services locaux concernés (DRIRE et délégués territoriaux de l'ANSP) ;
- Examen et classement des projets par le comité de sélection ;
- Certains projets, en fonction de leur intérêt et de leur éligibilité, pourront le cas échéant être réorientés sur d'autres procédures d'aides mieux adaptées ;
- Finalisation du dossier administratif pour les projets présélectionnés ;
- Présentation des projets complétés au comité de gestion des aides à l'industrie (CGAI) ;
- Décision de financement ;
- Finalisation de la convention financière pour les projets retenus.

Après examen du dossier de déclaration de candidature, il pourra être suggéré aux candidats :

- des regroupements, ou des redéfinitions du projet
- le cas échéant, une réorientation sur des procédures d'aides éventuellement mieux adaptées.

Le comité de sélection pourra auditionner les candidats. Des corrections aux projets pourront être proposées.

### *La déclaration et le dossier de candidature*

Les entités intéressées par le présent appel à projet pourront n'envoyer, d'ici le **28 avril 2008**, qu'une déclaration de candidature. Les candidats porteurs des projets présélectionnés devront dans tous les cas présenter leur dossier complet de candidature avant le 23 mai minuit. La déclaration et le dossier de candidature devront comporter respectivement l'ensemble des éléments indiqués en annexe. Toutefois, pour finaliser les conventions de subvention, des précisions pourront être demandées ultérieurement.

## 4.5 Calendrier et modalités pratiques du dépôt des projets

- De la date de publication jusqu'à la date de clôture : le présent appel à propositions ainsi que toutes les pièces à remplir (modèles téléchargeables) sont publiés sur les sites internet suivants : [www.industrie.gouv.fr/servicespersonne2008.htm](http://www.industrie.gouv.fr/servicespersonne2008.htm) (ou rubrique « espace pratique, appels à projets »)  
<http://www.servicelapersonne.gouv.fr>
- Les candidatures (simple déclaration de candidature ou dossier complet de candidature) doivent être adressées par le porteur de projet, **au plus tard le 28 avril 2008 avant minuit**, (date de clôture de l'appel à projets) sous deux formes :
  - Numérique, à l'adresse : [aapsap2008.dge@industrie.gouv.fr](mailto:aapsap2008.dge@industrie.gouv.fr)
  - et en version papier, en un exemplaire signé par le porteur, (le cachet de la poste faisant foi) à l'adresse suivante :

### **Direction Générale des Entreprises**

**Appel à projets « Services à la personne : innover pour développer l'offre de services »**

**A l'attention de M. Patrick ROUX**

**DGE 2/ SIMAP**

**Le Bervil, 12 rue Villiot**

**75572 Paris cedex 12**

- Un accusé de réception sera envoyé au porteur de projet.

**Pour les dossiers de candidature non complets au niveau des annexes (mais avec la totalité de la déclaration de candidature reçue avant le délai indiqué ci-dessus), le porteur de projet disposera d'un délai courant jusqu'au 23 mai 2008 pour les faire parvenir à la DGE, selon les mêmes modalités que celles retenues pour la déclaration de candidature.**

Pour toute demande de renseignements, vous pouvez envoyer un message à l'adresse suivante : [aapsap2008.dge@industrie.gouv.fr](mailto:aapsap2008.dge@industrie.gouv.fr)

Contact en cas de besoin : : Patrick Roux, Fax : 01 53 44 91 80 ;  
Tél : 01 53 44 91 01  
[patrick.roux@industrie.gouv.fr](mailto:patrick.roux@industrie.gouv.fr)