

APPEL NATIONAL A PROJETS

SERVICES A LA PERSONNE

**« Innover pour développer
l'offre de services ; édition 2009 »**

Règlement de l'appel à projets

**Date limite de dépôt des candidatures :
15 septembre 2009**

Appel à projets

« Services à la personne » « innover pour développer l'offre de services ; édition 2009 »

1. Contexte et enjeux

Le secteur des services à la personne est en croissance sensible (chiffre d'affaire de près de 16 Md € en constante progression depuis plus de dix ans), et génère des emplois durables non délocalisables (près de 2 millions de salariés, et près 0,85 million de personnes en équivalent temps plein), des flux financiers, et de nouveaux marchés.

Ce secteur mêle étroitement service, industrie et emploi.

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, qui étaient 4,1 millions en 1999, représentent en 2008 près de 5,6 millions de personnes, et ce chiffre va doubler en 40 ans ; les plus de 85 ans sont 1,2 millions et ils seront 2,5 millions dans 10 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).

Certaines activités du secteur font l'objet d'une réglementation spécifique et récente. Elles bénéficient d'avantages fiscaux. 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 de l'innovation technologique ou non technologique, **générateurs de gains de productivité, d'une meilleure maîtrise des coûts, d'une hausse de la qualité, de nouveaux marchés et de nouveaux emplois**. Enfin, la confiance des clients est essentielle 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, le ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, via la direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS) a décidé de lancer le présent appel à projets, avec l'appui de l'agence nationale des services à la personne (ANSP), établissement public. Les projets retenus permettront aux candidats concernés de bénéficier d'une aide au financement dans les conditions du présent document.

2. Objet et champ de l'appel à projets

Les projets à soumettre au comité de sélection devront concerner directement les services au particulier à domicile, ou à domicile via des dispositifs à distance, ou à destination de salariés en conciergerie inter-entreprises.

Les projets présentés devront inclure obligatoirement la livraison des résultats généraux du projet et des préconisations. Les résultats généraux du projet ainsi que les préconisations seront libres de droit, et pourront être diffusés aux fédérations professionnelles intéressées ainsi qu'à l'ANSP, afin de **favoriser le transfert des connaissances** et des acquis de l'expérience.

Les projets éligibles devront apporter des services innovants à la vie quotidienne de la personne. Ils ne devront pas concerner les domaines de la santé, et de la formation professionnelle des intervenants, qui sont des sujets déjà traités par ailleurs.

Sont exclues également dans ce cadre des problématiques déjà éligibles à d'autres appels à projets 2009 de la DGCIS (expérimentation de cartes sans contacts, expérimentation du Web 2.0) ou déjà suffisamment traitées dans l'appel à projets DGCIS services à la personne 2008 (mise en relation par téléphonie mobile ; mise en relation via un site internet pour les intervenants à domicile, les aidants et les bénéficiaires des services ; cadre communiquant dans le cadre du maintien à domicile ; domotique pour immeubles neufs). Enfin, les projets visant à faciliter la rencontre entre offreurs de services et demandeurs de services ne sont pas éligibles (offre déjà présente sur le marché).

Les projets éligibles devront concerner les domaines suivants :

1) Conception et réalisation d'actions de sensibilisation des acteurs privés et publics à l'utilisation des nouvelles technologies appliquées au domicile de la personne, ou dans son environnement immédiat;

Des rencontres avec des opérateurs du secteur et avec des sociétés de services ont permis de constater que les opérateurs sont insuffisamment informés des nouvelles solutions que la technologie peut leur apporter pour réduire leurs coûts et/ou étoffer leurs offres. Il s'agit donc de susciter et de soutenir des actions de sensibilisation. Elles peuvent se concrétiser par des supports d'information réalisés par des experts ayant des références sur ce sujet, par des guides, ou études assortis de colloques (en association avec des chambres de commerce et d'industrie, par exemple).

2) Expérimentation de services innovants à destination des particuliers, avec une dimension technologique, présentant un caractère duplicable et un fort intérêt socio-économique :

* ce paragraphe est destiné à accueillir dans cet appel à projets de nouveaux projets innovants par définition non définissables aujourd'hui par la DGCIS, mais présentant à leur examen un véritable intérêt pour la compétitivité des entreprises et le développement du secteur.

* les projets doivent obligatoirement comporter une phase d'étude suivie d'une phase d'expérimentation ; le cahier des charges, les recommandations et le bilan de l'expérience seront communiqués à la DGCIS qui pourra les diffuser aux publics intéressés. Les coûts de fonctionnement, les éventuels coûts fonciers et immobiliers ne sont pas éligibles dans l'assiette qui sert à calculer le coût du projet.

* exemple d'application possible :

Services aux parents pour l'occupation des adolescents :

Les familles monoparentales ont beaucoup augmenté. Il y avait en 2007 plus de 2 millions de familles monoparentales, contre 1,5 million en 1999 ; 1 enfant sur 5 vit dans une famille monoparentale. L'étude BIPE de mai 2009 confirme que le taux de recours aux services à la personne pour cette catégorie de ménage ainsi que les ménages bi-actifs avec enfant est faible. Le problème de l'occupation des adolescents après l'école, à un prix modique, se pose donc. En Corée, des entreprises d'enseignement en ligne, telle « Megastudy », ont un succès considérable (2,8 millions d'utilisateurs). Il y a donc un véritable marché à développer. Les services devront être rendus à domicile afin de se différencier de services déjà existants (animateurs de quartiers, ...). Ils ne devront pas se limiter à la mise en ligne passive de services ; un centre d'appel intégrant la visiophonie pourra utilement être prévu. Les dossiers de candidature devront idéalement comporter dans leur partenariat une fédération, une entreprise ou une association ayant déjà des références dans ce type d'activité.

3. Participation au financement des projets

A titre indicatif, l'appel à projets est doté d'un budget prévisionnel proche de 1 million d'euros ; ce budget peut varier très légèrement en fonction notamment de l'intérêt des projets présentés.

Les projets retenus au niveau national bénéficieront d'une aide au financement de la part de la direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS), 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 de paiements qui tiendront 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 sera composé de représentants de la DGCIS et de l'ANSP, voire d'autres administrations.

Ce comité examinera et classera les projets, et les mieux classés seront présélectionnés. Les projets présélectionnés seront soumis à un examen plus approfondi avec leurs porteurs pour mieux les préciser. Ceux qui seront définitivement retenus feront l'objet de convention entre le financeur (DGCIS) 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 (ex : fédération),
- une chambre consulaire,
- un centre technique professionnel ou un comité professionnel de développement économique,
- une association,
- un établissement d'enseignement ou de recherche,
- un partenariat d'entreprises, avec une entreprise chef de file.

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 DGCIS 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 DGCIS, 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 DGCIS 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 la fourniture de livrables vérifiables par le financeur. Un projet qui ne comporterait pas la libre mise à disposition des résultats généraux et des enseignements à tirer au bénéfice de l'ensemble des acteurs du secteur 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 PME¹, 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).

¹ 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.

La qualité technique :

- 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
- Durée du projet : Le comité de sélection privilégiera les projets dont la durée de conception et de réalisation n'excède pas 18 mois.

La qualité du partenariat :

- 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 :

- 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. **NB** : Il est rappelé que les résultats généraux du projet et des préconisations seront librement publiables par la DGCIS ou l'ANSP.

La qualité du dossier financier :

- Précision et réalisme du budget prévisionnel du projet.

4.4 Procédure, déclaration et dossier de candidature

Cet appel à projets est publié sur le site Internet du ministère.

Le suivi technique des projets après notification sera effectué par le porteur de projet. 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 ;
- Examen et classement des projets par le comité de sélection ;
- Finalisation du dossier administratif pour les projets présélectionnés ;
- Décision relative au 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 dossier de candidature

Les candidats porteurs des projets devront présenter leur dossier de candidature avant la date limite (envoi par courrier postal doublé d'un envoi par internet). La déclaration et le dossier de candidature devront comporter 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 (rubrique « espace pratique, appels à projets »)
- Les candidatures (dossier complet de candidature) doivent être adressées par le porteur de projet, **au plus tard le 15 septembre 2009** (date de clôture de l'appel à projets), sous deux formes :
 - Numérique, à l'adresse : **aapsap2009.dgcis@finances.gouv.fr**
 - **et** en version papier, en deux exemplaires signés par le porteur, (le cachet de la poste faisant foi) à l'adresse suivante :

Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services

Appel à projets « Services à la personne, édition 2009 »

DGCIS / STCAS / Mission des Services à la Personne

23 place de Catalogne

75 685 Paris cedex 14

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

Pour toute demande de renseignements, vous pouvez envoyer un message à l'adresse suivante : **aapsap2009.dgcis@finances.gouv.fr**

Contact en cas de besoin :

Secrétariat de la mission services à la personne (DGCIS) : 01 70 39 94 83