

Mise en place d'un observatoire économique et social du secteur des entreprises de services à la personne

Résumé long de l'étude

Mars 2009

L'étude préparatoire à la mise en place d'un « observatoire économique et social dans le secteur des entreprises de services à la personne » réalisée par Coe-Rexecode, est une étude à la fois quantitative et prospective. Elle vise à améliorer la connaissance statistique du secteur des entreprises de services à la personne, apprécier ses perspectives de développement économique et mieux identifier les besoins de formation à court et moyen termes.

L'économie des services à la personne

Nous analysons dans un premier temps l'économie des activités de services à la personne. Celle-ci est caractérisée par un développement soutenu de la demande et une structuration progressive de l'offre. Différents acteurs des services à la personne existent : les salariés directs des particuliers employeurs, les associations, le secteur public, les entreprises privées. Les deux types d'organisation pour la fourniture des services sont le mode prestataire et le mode mandataire.

De nombreux dispositifs fiscaux ou sociaux existants ont pour objectif de développer l'emploi dans le secteur des services à la personne ou de soutenir et stimuler la demande de prestations. Les pouvoirs publics sont également intervenus pour structurer l'offre de services à la personne et encourager le développement des mandataires et des prestataires, notamment à partir de 1996, lorsque les entreprises ont été autorisées à intervenir dans le secteur. Les pouvoirs publics ont utilisé la procédure de l'agrément des associations et des entreprises intervenant dans des activités de services à la personne. L'agrément délivré peut être un agrément simple ou un agrément qualité lorsque les services sont destinés aux personnes « fragiles » (personnes âgées, personnes dépendantes, personnes handicapées, enfants de moins de trois ans).

La demande de services à la personne se développe rapidement depuis une vingtaine d'années. Le développement de la demande est dû au vieillissement de la population, à l'accroissement de la dépendance mais également à l'évolution des modes de vie (progression de l'activité féminine, réduction de la taille des ménages, augmentation du nombre de personnes seules face aux nécessités de la vie quotidienne). Un facteur explicatif déterminant de la consommation de services à la personne demeure le niveau de revenu des ménages : les ménages des derniers déciles et centiles de la distribution des revenus sont les principaux consommateurs de services à domicile.

Le marché total de l'ensemble des activités de services à la personne et tous acteurs confondus représente environ 14 milliards d'euros en 2007 (sans compter les prestations non déclarées). En comptant les prestations réalisées de manière informelle, le marché des services à la personne représente certainement près de 20 milliards d'euros.

Les entreprises du secteur des entreprises de services à la personne sont majoritairement récentes et sont essentiellement des petites unités atomisées, même si quelques groupes sont parvenus à émerger.

Les entreprises proposent une gamme de services principalement à destination des ménages solvables qui souhaitent déléguer une partie de leur tâche quotidienne. Les entreprises ont permis d'élargir le cœur des services à la personne en se positionnant sur des segments d'activités plus spécialisés et moins proposés par les autres prestataires : soutien scolaire, assistance informatique, collecte et livraison de linge, gardiennage et surveillance à domicile...

Le secteur des services à la personne se caractérise par des problématiques particulières rendant l'organisation de l'activité complexe. Le travail à temps partiel est important et les rémunérations proposées sont souvent modestes. La majorité des services à la personne ne nécessite pas une formation particulière mais plutôt des compétences techniques et comportementales. L'intervenant doit avoir le sens des responsabilités, avoir un bon relationnel, savoir écouter et respecter la vie privée de la personne. C'est moins la tâche technique effectuée que la relation au client qui est importante.

Le modèle économique des services à la personne tire sa spécificité du contact personnalisé qui s'établit entre l'intervenant qui réalise la prestation de service et l'homme ou la femme auquel il apporte son concours. L'instauration d'un climat de confiance dans cette relation ainsi que le respect du bien-être et de la dignité de la personne à qui est délivrée la prestation sont les éléments primordiaux de l'activité du travailleur des services à la personne. L'appréciation de la qualité du service rendu repose sur ces éléments bien plus que sur la nature des tâches matérielles accomplies.

Pour renforcer la qualité du service, les tâches gagnent à être multiples et variées. Le travailleur dans les services à la personne doit disposer d'un savoir-faire mais surtout faire preuve d'autonomie.

A partir de l'analyse de l'économie des services à la personne, nous concluons que les évolutions démographiques et les mutations sociétales en cours laissent augurer d'un développement important de la demande de services à la personne dans les années à venir. L'intervention publique a été importante dans le secteur des services et a permis d'esquisser une certaine structuration du marché. Les différents acteurs doivent à l'avenir consolider et professionnaliser le secteur. Nous pensons que les entreprises joueront à l'avenir un rôle important dans le développement de l'offre de services à la personne.

Définition du secteur des entreprises de services à la personne

Nous établissons dans un deuxième temps le champ du secteur des entreprises de services à la personne le plus précisément possible. Nous adoptons pour cela la définition économique suivante du secteur des entreprises de services à la personne : « *Le secteur des services à la personne regroupe les entreprises à but lucratif dont l'activité principale est la délivrance de prestations de services à la personne sur le lieu de vie du bénéficiaire (domicile, résidence et lieu habituel du travail...)* ». « *Une prestation de service à la personne est un acte destiné à améliorer ou à faciliter la vie quotidienne des personnes et des familles par la réalisation de tâches habituellement accomplies par le bénéficiaire* ».

Il est impossible d'établir une correspondance entre le champ des entreprises de services à la personne ainsi défini et les nomenclatures officielles, car la définition repose à la fois sur un critère d'activité (« *la délivrance de prestations de services à la personne* »), de statut (prestations réalisées par des *entreprises à but lucratif*) et de lieu de délivrance de la prestation (les nomenclatures officielles ignorant ce dernier critère). Nous établissons donc le positionnement du champ des entreprises de services à la personne par rapport aux différents champs pouvant être définis de manière indirecte : champ des vingt-et-une activités agréées, champ de la convention collective, champ des entreprises pouvant être adhérentes à la FESP. Ce dernier champ nous paraît correspondre à la définition retenue.

La focalisation sur les seules statistiques de l'activité réalisée par des entreprises agréées aboutirait à sous-estimer le chiffre d'affaires et l'emploi du secteur des entreprises de services à la personne. La mesure de l'activité et de l'emploi dans le secteur des entreprises de services à la personne tel que nous l'avons défini oblige à mobiliser un ensemble de statistiques publiques éparses, à utiliser les statistiques individuelles fournies par la FESP et à procéder à des estimations.

Les activités comprises dans les différents champs des services à la personne

	Champ défini par la loi du 26 juillet 2005 précisé à l'article D.129-35 du code du travail	Champ de la convention collective	Champ des entreprises pouvant être adhérentes à la FESP	Champ du secteur des entreprises de services à la personne (définition économique du secteur)
Services à domicile (21 activités agréées)				
Services aux salariés sur le lieu de travail				
Autres services à domicile				

(*) à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile (***) pour les personnes dépendantes

Nous avons obtenu des informations sur certaines grandeurs concernant la formation et la fidélisation des salariés en collectant les données auprès d'entreprises adhérentes à la FESP à l'aide d'une enquête dont nous présentons les résultats selon le mode d'organisation de l'entreprise et la catégorie de personnel (intervenants ou personnels d'encadrement) :

- Les intervenants des entreprises prestataires : L'ancienneté moyenne des intervenants dans l'entreprise est de 20 mois. Le taux annuel de *turn over* des intervenants est de 29,9 %. L'âge moyen des intervenants est de 35 ans et 8 mois. Le taux de promotion interne annuel des intervenants est de 1,2 %. Le salaire annuel brut moyen des intervenants est de 8 800 euros et le taux de croissance moyen des salaires des intervenants est de 3 %. La prime annuelle moyenne des intervenants est de 144 euros.
- Les personnels d'encadrement des entreprises prestataires : L'ancienneté moyenne des personnels d'encadrement dans l'entreprise est de 18 mois. Le taux annuel de *turn over* des personnels d'encadrement est de 12,3 %. L'âge moyen des personnels d'encadrement est de 34 ans et 2 mois. Le taux de promotion interne annuel des personnels d'encadrement est de 16,2 %. Le salaire annuel brut moyen des personnels d'encadrement est de 28 500 euros et le taux de croissance moyen des salaires des personnels d'encadrement est de 13,9 %. La prime annuelle moyenne des personnels d'encadrement est de 3 000 euros. Elle est liée aux résultats de l'entreprise dans 27 % des entreprises.
- Les intervenants des entreprises mandataires : L'ancienneté moyenne des intervenants dans l'entreprise est de 2 ans. Le taux annuel de *turn over* des intervenants est de 44,9 %. Le taux de croissance moyen des rémunérations des intervenants est de 5,9 %. Le taux de non reconduction des intervenants à l'initiative de l'entreprise est de 6,1 %
- Les personnels d'encadrement des entreprises mandataires : L'ancienneté moyenne des personnels d'encadrement est de 5 ans et 10 mois. Le taux annuel de *turn over* des personnels d'encadrement est de 5,7 %. Le taux de croissance moyen des salaires des personnels d'encadrement est de 4,1 %.

Le secteur des entreprises de services à la personne

Nous mobilisons dans un troisième temps, l'ensemble des sources statistiques disponibles pour parvenir à établir l'activité et l'emploi dans le secteur des entreprises de services à la personne (données SUSE, données DARES concernant les entreprises agréées, statistiques relatives aux entreprises adhérentes à la FESP...). Nous présentons les statistiques existantes et opérons, lorsque cela est possible, les traitements statistiques pour isoler les entreprises de services à la personne.

Nous présentons la répartition de l'activité des entreprises de la FESP parmi les différents codes APE (NAF). La part la plus importante de l'activité des entreprises adhérentes à la FESP est réalisée par les entreprises inscrites dans les codes NAF 88.10A « Aide à domicile » (45 % du chiffre d'affaires de la FESP) et 85.59 A et B « Autres enseignements » (42 % du chiffre d'affaires de la FESP). Le troisième code d'activité principale est « Autres services personnels » 96.09Z (6 % du chiffre d'affaires de la FESP).

Les chiffres du secteur des entreprises de services à la personne en 2007

	Entreprises adhérentes à la FESP	Secteur des entreprises de services à la personne
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	381	551
Emplois (intervenants, personnels administratifs et d'encadrement)	59 772	86 400
Nombre d'emplois ETP	13 226	19 100
Nombre d'entreprises	1 300	4 500

Source : FESP et estimations Coe-Rexecode

En 2007, les 1 300 entreprises adhérentes à la FESP représentaient un chiffre d'affaires de l'ordre de 400 millions d'euros et 60 000 emplois (intervenants, personnels administratifs et d'encadrement), équivalents à environ 13 500 emplois à temps plein.

Cette même année, nous estimons que le secteur des entreprises de services à la personne regroupait 4 500 entreprises pour un chiffre d'affaires de 550 millions d'euros. Le secteur des entreprises de services à la personne comptait plus de 86 000 emplois, équivalents à plus de 19 000 emplois temps plein.

Prospective du développement du secteur et des besoins de formation

Nous présentons ensuite un exercice prospectif à horizon 2020. Nous synthétisons d'abord les informations issues des entretiens que nous avons menés auprès des dirigeants d'entreprises de services à la personne. Cela nous permet d'apprécier qualitativement les tendances à l'œuvre, d'avoir une appréciation du modèle économique qui se met en place, de mesurer les facteurs de développement du secteur et les possibles freins.

Malgré la diversité des domaines d'activité des acteurs interrogés (entretien de la maison, aide aux personnes âgées, garde d'enfants, soutien scolaire, coiffure à domicile, conciergerie d'entreprises...), certains constats sont communs :

- Les activités de services à la personne sont très intensives en main d'œuvre, ce qui explique le potentiel de créations d'emploi du secteur régulièrement mis en avant. Les besoins de main d'œuvre sont importants et croissants. La majorité des entreprises avoue rencontrer ou avoir rencontré des difficultés de recrutement. Ce problème de recrutement est souvent avancé par les acteurs comme un élément pouvant contraindre ou retarder leur développement.
- La qualité de la relation qui s'instaure entre l'intervenant et le client est un élément essentiel du modèle économique. La capacité de répondre à la demande des clients et la qualité des prestations proposées sont directement liées à la disponibilité et à l'organisation du travail des intervenants.
- Les acteurs rencontrés, dans des domaines d'activité pourtant très différents, disent tous proposer des prestations de qualité et affichent l'ambition d'améliorer encore la qualité des prestations offertes. La notion de qualité recouvre une homogénéisation des procédures de *back office*, incluant la gestion à distance des intervenants, une définition claire et factuelle de la prestation, rendant aisée son évaluation objective. C'est également une relation client en amont et en aval de l'intervention, la réactivité et le professionnalisme des employés.

- La plupart des acteurs rencontrés sont engagés dans un processus de certification qualité. La certification des procédures mises en place par les entreprises (obligatoire pour les entreprises souhaitant renouveler leur agrément qualité) est considérée comme un atout concurrentiel mais également un facteur permettant de renforcer la qualité des prestations offertes (homogénéisation des processus).
- Le soutien de l'Etat jugé essentiel pour le maintien de l'activité et le développement régulier du secteur (déduction fiscale, TVA réduite pour soutenir la demande, exonération des charges à hauteur du SMIC du côté de l'offre). Pour la totalité des dirigeants d'entreprises rencontrés, la suppression de l'exonération fiscale aurait pour effet immédiat de faire basculer la demande vers le travail au noir.

Ces entretiens nous ont également permis de constater les spécificités que peuvent apporter les domaines d'activité ou des positionnements stratégiques différents de la part des acteurs. Les problématiques ne sont pas les mêmes pour les acteurs qui opèrent en tant que mandataires et ceux qui opèrent en tant que prestataires. Les groupes ou les acteurs qui se sont développés sous forme de franchise sur une grande partie du territoire nationale n'ont pas les mêmes préoccupations ou les mêmes approches que certains acteurs très implantés dans une région. Certaines activités sont anciennement plus présente (soutien scolaire par exemple) et le modèle économique paraît alors plus stabilisé.

A partir de ces constats, nous réalisons à un exercice prospectif pour 2020 de manière quantitative. Nous établissons, sur la base des éléments qualitatifs et en se basant sur les statistiques disponibles, des scénarios de développement du secteur à partir duquel nous estimons les besoins de formation.

Les entreprises devraient jouer à l'avenir un rôle important dans le développement de l'offre de services à la personne. Elles sont mieux capables de structurer l'offre de services à la personne et d'assurer la formation d'un nombre important d'intervenants, ce qui permettra d'améliorer la qualité des services rendus et suscitera en retour l'apparition d'une nouvelle demande.

Nous établissons deux scénarios du développement possible. La différence entre les deux scénarios réside principalement dans les hypothèses retenues pour l'ampleur du recul envisagé des heures de services à la personne rendues de manière informelle.

- Le scénario de développement accéléré du secteur des entreprises de services à la personne qualifié de scénario « haut » considère un développement de la demande de services à la personne au rythme de 3,6% par an entre 2009 et 2020, toutes activités confondues (entretien maison : 4%, aide aux personnes âgées : 2%, soutien scolaire : 5%, garde d'enfants : 3%, autres activités et activités nouvelles : 4,5%). Initialement de 1 169 millions d'heures en 2007, le volume des heures de services rendus atteindrait 1 852 millions d'heures en 2020. Les entreprises privées connaîtraient une forte progression du volume des heures servies (taux de croissance annuel moyen de 30%, 25 millions d'heures réalisées en 2007, 875 millions d'heures en 2020), en parvenant à capter une part importante du marché actuellement servie de manière informelle (hypothèse d'une diminution au rythme de 10% par an des heures de services réalisées de manière informelle estimées à 400 millions d'heures en 2007). Les associations et le secteur public connaîtraient une faible croissance du volume des heures réalisées (progression au rythme de 0,4% l'an, 265 millions d'heures en 2007), tandis que les heures de services offerts par les salariés employés directement par des particuliers employeurs progresseraient à un rythme de 1,6% l'an (434 millions d'heures en 2007, 569 millions d'heures en 2020).
- Le scénario de développement plus lent des entreprises de services à la personne, qualifié de scénario « bas » envisage un taux de croissance plus faible de la demande (2,9% par an contre 3,6% dans le scénario « haut ») ce qui aboutit à un volume d'heures de services à la personne de 1 710 millions d'heures en 2020. Le volume des heures servies par les entreprises privées ne progresserait que de 25% par an (535 millions d'heures servies en 2020), du fait notamment de la régression moins rapide du nombre d'heures de services réalisées de manière informelle.

Le scénario « haut » considère donc un cercle vertueux de développement du secteur des services à la personne, fondé sur très forte progression de la part de marché des entreprises privées. Celles-ci gagnent principalement des parts de marché sur le travail informel qui régresserait fortement sur toute la période.

**Développement de l'activité et de l'emploi dans le secteur
des entreprises de services à la personne**

	2007	2015		2020	
		Scénario « bas »	Scénario « haut »	Scénario « bas »	Scénario « haut »
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	550	8 292	12 674	17 586	28 613
Nombre d'entreprises	4 500	12 000	20 000	17 000	25 000
Emplois	86 400	600 048	917 087	777 968	1 265 793
Emplois ETP	19 100	206 387	315 432	366 876	596 926

A l'horizon de 6 ans (en 2015), le chiffre d'affaires du secteur des entreprises de services à la personne pourrait atteindre 10 milliards d'euros. Environ 16 000 entreprises emploieraient alors 250 000 personnes (en équivalent temps plein).

A l'horizon 2020, le chiffre d'affaires du secteur des entreprises de services à la personne pourrait être supérieur à 20 milliards d'euros. Le secteur compterait alors plus de 450 000 emplois équivalents temps plein et plus de 20 000 entreprises.

Dans les deux scénarios envisagés, le développement du secteur des entreprises de services à la personne s'effectue sur la base d'une élévation du nombre d'emplois par entreprise et du ratio ETP/emploi. Par ailleurs, ces trajectoires dynamiques de développement du secteur nécessitent et entraînent des besoins de formation importants.

Comme l'ont souligné les intervenants du secteur, avec lesquels nous sommes entretenus, le développement des entreprises de services à la personne va reposer sur une professionnalisation et une amélioration de la formation des intervenants qui permettra d'améliorer la qualité des services offerts et renforcera le développement de la demande.

Nous estimons les besoins de formation attachés au développement du secteur des entreprises de services à la personne en nous basant sur les données de formation obtenus de l'ISERP et de l'OPCALIA (coût, nombre de formations par entreprises, nombre de salariés formés...) pour l'année 2007.

Sur la période 2009-2020, nous considérons qu'environ 425 000 salariés des entreprises de services à la personne devraient être formés dans le cas du scénario « haut » de développement, ce qui représenterait un budget total sur la période d'environ 200 millions d'euros.

Besoins de formation dans le secteur des entreprises de services à la personne

	2007	2015		2020	
		Scénario « bas »	Scénario « haut »	Scénario « bas »	Scénario « haut »
Nombre de salariés formés par an	3 029	29 044	44 389	40 995	66 707
Budget annuel de formation (en millions d'euros)	1,2	13,6	20,8	21,2	34,5

La mise en place de certificats de qualification professionnelle (CQP) par le secteur des entreprises de services à la personne, tout comme l'augmentation du nombre de validations des acquis de l'expérience (VAE), dont les bénéficiaires pourront à terme intégrer des postes d'encadrement, permettraient de permettre et d'accompagner ce développement important du secteur des entreprises de services à la personne.

Propositions pour la mise en place d'un observatoire économique et social du secteur des entreprises de services à la personne

Nous exposons enfin nos propositions pour la mise en place d'un observatoire économique et social du secteur des entreprises de services à la personne. Le champ que nous proposons de retenir pour cet observatoire est celui des entreprises de services à la personne au sens du présent rapport. Pour pouvoir disposer de l'ensemble des données que nous considérons utiles pour suivre l'évolution du secteur des entreprises de services à la personne, certaines exploitations de données devraient être obtenues auprès de la statistique publique. Nous soulignons les développements actuels de la statistique publique pour mieux appréhender le secteur des services à la personne : report du numéro d'agrément dans les DADS, précisions demandées à l'entreprise concernant la nature du client et le lieu de délivrance de la prestation dans l'Enquête Annuelle d'Entreprise dans les services.

Nous pensons que la FESP pourrait renforcer sa collecte d'information auprès de ses adhérents voire mener une enquête annuelle plus complète étendue au secteur. En effet les différents procédés de collectes publics conduisent à réunir essentiellement des données relatives au chiffre d'affaires et aux salaires. Les données physiques plus précises afin de connaître l'emploi, les qualifications, les besoins en formation restent en dehors de ces collectes. Il est donc suggéré de mettre en place une enquête spécifique relative aux entreprises de services à la personne.