

Les Services à la Personne : Un marché en plein essor !

1/ Des EVOLUTIONS DE LA SOCIETE qui font changer le contexte socio-économique français.

Vieillesse de la population, accroissement du niveau de vie, augmentation du taux d'activité des femmes, exigences de plus en plus forte en matière de qualité de services...

Les mutations de la société française font apparaître de nouveaux besoins que le gouvernement actuel place au cœur de ses préoccupations. M. Jean- Louis Borloo Ministre de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, a élaboré un **plan de développement des services à la personne**, partie intégrante de son plan de cohésion sociale.

On entend aujourd'hui parler un peu partout des services à la personne, mais que sont-ils vraiment ? Les métiers des services à la personne regroupent **l'ensemble des services contribuant aux mieux être des individus sur leurs lieux de vie (domicile, travail, loisirs).**

Avec en 2005, plus de 1.300.000 personnes, ils constituent **le secteur de l'économie française dont la croissance en terme d'effectifs a été la plus forte** durant les 15 dernières années.

Malgré ces chiffres plutôt attrayants, **il existe encore des freins au développement de ce secteur**, que l'action gouvernementale vise à lever :

- Le secteur est touché par **un déficit criant de notoriété** pénalisant lourdement les possibilités de recrutement de personnels compétents.
- Les **pouvoirs publics ont tardé** à reconnaître l'importance de ce secteur, ne favorisant pas leur insertion au système fiscal.
- Le **grand public a une perception assez négative de ces services** : onéreux, juridiquement peu pratiques, métiers peu attractifs et absence de formation.
- Le secteur subit depuis longtemps **la concurrence souvent déloyale du travail au noir** qui est souvent adopté pour des tâches domestiques ponctuelles.

Le plan de M. Borloo vise à faciliter l'accès à ces services, en les rendant juridiquement et fiscalement plus attractifs. Dans ces conditions, le « **Chèque Emploi Service Universel** » (CESU) disponible depuis le 1er Janvier 2006 est **le dispositif phare du projet**, permettant un allègement considérable des formalités. Emis par les banques et les établissements de crédit, il permet de rémunérer un employé à domicile ou un prestataire de service. Le texte ne vise pas uniquement **les particuliers**. Il encourage vivement **les entreprises** à participer au financement avec le CESU préfinancé, avec en ligne de mire des allègements fiscaux notables.

Le gouvernement voit avec les Services à la Personne **une opportunité de création d'emplois et donc de résorption du chômage**. Mais la conséquence de cette réforme va bien au-delà de la seule problématique de l'emploi. Conférer à ce secteur de tels avantages fiscaux, c'est le mettre en bonne place dans le domaine du développement de l'activité économique en France.

Les principaux objectifs du plan Borloo consistent à **rendre financièrement plus attractif le recours aux services à la personne et professionnaliser un secteur encore largement associatif.**

2/ Des données chiffrées qui dimensionnent l'importance de ce marché

- ✚ 2 heures de services utilisées chaque semaine par chaque ménage français créeraient 1 million d'emplois directs
- ✚ Près de 2 millions de particuliers emploient déjà plus de 2 millions de personnes, directement ou par le biais de 6.000 associations et de 3.000 entreprises privées
- ✚ Environ 100.000 emplois sont créés chaque année
- ✚ Un marché de près de plus de 10 Milliards d'euros,
- ✚ Déjà 6 millions de foyers ont recouru à ce type de services
- ✚ Ce marché des services à la personne devrait croître de 5% à 10% par an selon les catégories de services,
- ✚ ...

C'est pour toutes ces raisons que **les services à la personne sont aujourd'hui un thème d'actualité**, parce que **leur développement concerne et intéresse tous les individus dans leur vie quotidienne.**

3/ Un large bouquet d'offres de prestations de Services à la Personne référencées

(cf. Enumérées dans le décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005 fixant la liste des activités mentionnées à l'article L129-1 du Code du travail)

- + **Entretien de la maison** et travaux ménagers
- + **Petits travaux** de jardinage
- + Prestations de **petit bricolage** dites "hommes toutes mains"
- + Garde d'enfant à domicile
- + **Soutien scolaire** et cours à domicile
- + **Préparation de repas à domicile**, y compris le temps passé aux commissions
- + **Livraison de repas à domicile** (si inclue dans un ensemble d'activités effectuées à domicile)
- + Collecte et livraison à domicile de **linge repassé** (si inclue dans un ensemble d'activités effectuées à domicile)
- + **Assistance aux personnes âgées ou autres** personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile (à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux)
- + **Assistance aux personnes handicapées** (y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété)
- + **Garde-malade** (à l'exclusion des soins)
- + **Aide à la mobilité et transports de personnes** ayant des difficultés de déplacement (si cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile)
- + **Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes**, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives (si inclue dans un ensemble d'activités effectuées à domicile)
- + **Accompagnement en sortie des personnes âgées ou handicapées** en dehors de leur domicile pour promenades, transports, actes de la vie courante (si inclue dans un ensemble d'activités effectuées à domicile)
- + **Livraison de courses à domicile** (si inclue dans un ensemble d'activités effectuées à domicile)
- + **Assistance informatique** et Internet à domicile
- + **Soins et promenades d'animaux domestiques**, pour les personnes dépendantes
- + **Soins d'esthétique** à domicile pour les personnes dépendantes
- + **Gardiennage et surveillance temporaire**, à domicile, de la résidence principale et secondaire
- + **Assistance administrative** à domicile

4/ De multiples facteurs influent fortement sur la demande de Services à la Personne :

- + **Trouver** une garde à domicile demande en moyenne **2 journées de recherche**
- + **8 femmes sur 10**, entre 25 et 50 ans, ont **une activité professionnelle**
- + **1/3 des foyers** français sont **divorcés**
- + **1 enfant sur 5** vit dans une **famille monoparentale**
- + Les **couples qui travaillent** souhaitent pouvoir déléguer certaines tâches : ménage, repassage, bricolage, soutien scolaire
- + Le **vieillessement de la population** : 20% ont plus de 65 ans, 25% en 2010 et >30% en 2040
- + **L'augmentation de la natalité**, augmentant le besoin de garde d'enfants
- + **L'accroissement du niveau de vie moyen** des Français, de > 20 % entre 1994 et 2004, leur permet de financer les services dont ils ont besoin
- + **Le niveau de vie des personnes âgées** : le pouvoir d'achat moyen d'un retraité est similaire à celui d'une personne active aujourd'hui
- + Le **secteur des services** : > 75% du PIB
- + ...

5/ Qui consomme quoi en prestations de Services à la Personne ?

En France, **la consommation des services diffère d'une région à l'autre**. Cette différence s'exprime parfois au sein de deux départements d'une même région. Par exemple, 51 heures sont consommées par an et par ménage à Paris, contre seulement 14 en Seine-Saint-Denis. On peut expliquer l'essentiel de ces écarts par la densité de l'offre, la structure de la population, et les pratiques sociales.

Près de **7 Français sur 10 déclarent y faire appel au moins occasionnellement**, essentiellement pour répondre à des besoins assez traditionnels tels que l'entretien de la maison ou du jardin (39 %), la garde d'enfants ou le soutien scolaire (34 %), la livraison de courses ou de repas (26 %), le ménage ou le repassage (24 %).

Toutes les catégories de la population consomment des services à la personne : 15% des ménages aux revenus inférieurs à 1.000 euros et 43 % des ménages qui gagnent plus de 3.000 euros.

Il est important pour les prestataires de fidéliser les utilisateurs au travers d'offres spécifiques et d'approches marketing adaptées, car :

- les **utilisateurs ponctuels** d'au moins 1 ou plusieurs services à la personne y **consacrent, en moyenne, 83 euros par mois** ; montant qui devrait quasiment doubler pour **atteindre 152 euros dans l'avenir**.
- lorsque **l'utilisation d'au moins 1 service est régulière** cette dépense passe à **116 euros**

Moins de 10% des utilisateurs de services à la personne déclarent qu'ils s'adressent la plupart du temps à une association. Cependant, la part de marché des associations est nettement plus importante pour les services réguliers et les services de nécessité notamment auprès des personnes âgées ou handicapées.

Les **points forts des associations sont avant tout le prix et la simplicité, la confiance, ainsi que la disponibilité et la souplesse**.

Cependant, la moyenne de ceux qui y ont recours s'établit à **69 euros par mois**, soit un montant nettement inférieur à la moyenne de 83 € (si utilisateur ponctuel) voire les 116 € (si utilisateurs réguliers) tous prestataires confondus.

Selon l'Ifop, **9 Français sur 10 utiliseront les services à domicile demain**.

Si près de 70 % des Français sont actuellement **utilisateurs de services à domicile au moins ponctuellement, ils seraient 90 % à y recourir demain**. Cette forte progression porte sur des intentions et non sur des réalités d'utilisation, mais il convient de noter que 80 % de ceux qui envisagent d'utiliser des services à domicile alors qu'ils ne le font pas actuellement se déclarent « certains » d'y faire appel.

Déléguer une partie des tâches de la vie quotidienne est aujourd'hui une expression de la modernité.

Les **Français qui utilisent en moyenne 1,6 services différents aujourd'hui ont l'intention d'en utiliser 2,6 demain**, soit un quasi doublement.

6/ Conclusion

La délégation qu'implique **le recours aux services à la personne suscite cependant encore des réticences** :

- ✚ Coût, encore souvent excessif pour quelques services.
- ✚ Sur 1.000 millions d'heures travaillées en 2005 dans ce secteur, 50% ont été payées «au noir»
- ✚ Sentiment d'« intrusion dans l'intimité ». Les avantages introduits par le CESU peuvent ils y faire face ?
- ✚ De l'hésitation à rémunérer une personne pour effectuer une tâche que l'on puisse réaliser soi-même
- ✚ Après 60-65 ans, le fait de continuer à effectuer des tâches courantes est parfois synonyme du sentiment de rester «utile». C'est, de cette manière, un moyen de conserver son rythme de vie.

Dans un futur plus lointain, est ce que ce secteur pour lequel on promet une croissance phénoménale pourra t'il **conserver ses allègements et autres exonérations fiscales ?**

Néanmoins, dans ce contexte, **les opportunités sont importantes pour tous les acteurs qui composent le marché**. Que ce soit les grands groupes, les très petites entreprises, les institutions publiques ou bien les associations, chacun espère **tirer profit de la nouvelle donne instituée par le gouvernement**. Les acteurs

du secteur le savent, leurs parts de marché de demain dépendra assez largement de leurs positionnements d'aujourd'hui, notamment les associations qui bénéficient déjà d'un réel savoir faire.

Les **enseignes nationales**, déjà en grande partie constituées, vont professionnaliser et assurer un rôle moteur, crédibilisateur et fédérateur pour le développement des activités de prestations liées au service à la personne.

Principales sources bibliographiques :

- ✚ Agence Nationale des Services à la Personne -Le site de référence www.servicessalapersonne.gouv.fr
- ✚ ANSP : Extrait du décret n° 2005-1698 du 29 déc.2005
- ✚ Observatoire Caisse d'Epargne 2006 : Services à la personne / Modes de vie, Modes d'emploi
- ✚ DARES (Direction de l'animation et de la recherche des études et des statistiques) 2006
- ✚ BIPE (Conférence ADMR – Sept.2006)
- ✚ Etude CerPhi pour DOMPLUS (Sept.2006)
- ✚ « La demande de services à la personne - Etude du marché potentiel » 1996 Démoscopie / SESP
- ✚ Fédération des Entreprises de Services à la Personne)
- ✚ Groupe Caisse d'Epargne
- ✚ Dossier SAP HorizonsBancaires n°330 – Sept2006 du Crédit Agricole
- ✚ Etude MERCER – 2005
- ✚ IRCEM et INSEE
- ✚ Analyse de la filière des SAP dans les Bouches du Rhône – Nov2006
- ✚ ...