

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

---

Mai 2009



Ce quatre pages de Coe-Rexecode accompagne la publication de l'étude « Mise en place d'un observatoire économique et social du secteur des entreprises de services à la personne » réalisée pour le compte de la FESP (Fédération du Service aux Particuliers, ancienne Fédération des Entreprises de Services à la Personne) et l'OPCALIA. [Le texte complet de l'étude est accessible sur le site internet www.coe-rexecode.fr](http://www.coe-rexecode.fr)

### Résumé

*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 en mars 2009 pour le compte de la FESP et de l'OPCALIA propose une définition du secteur des entreprises de services à la personne. L'activité de ce secteur est estimée puis une prospective de son développement est réalisée. Pour améliorer le pilotage de ce secteur, dont le potentiel de développement nous semble considérable, nous proposons des évolutions possibles de la statistique publique et la mise en place d'une enquête sectorielle spécifique.*

L'économie des activités de services à la personne est caractérisée par un développement soutenu de la demande et une structuration progressive de l'offre. Plusieurs types d'acteurs participent à cette offre : les salariés directs des particuliers employeurs, les associations, le secteur public et enfin les entreprises privées. La pluralité des acteurs et des modes d'intervention (mandataire, prestataire) entretient une certaine confusion au niveau des statistiques du secteur. Si l'emploi direct par les ménages de salariés est le principal canal de la fourniture d'heures de services à la personne, le travail « au noir » fournit une part importante des heures réalisées dont la menace est imprécise (certainement plus d'un tiers).

### Une définition du secteur

Dans l'ensemble des acteurs qui exercent une activité de services à la personne, le « secteur des entreprises de services à la personne » regroupe les acteurs les plus récents et ne représente aujourd'hui qu'une faible part de l'activité. Il connaît cependant une forte croissance. Nous proposons une définition économique de ce secteur à même de permettre le recensement de l'ensemble des activités entrant actuellement ou susceptible d'entrer dans son champ.

« Le secteur des entreprises de 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...) ».



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

Le service à la personne est rendu sur le lieu de vie du bénéficiaire, dont fait partie le domicile sans que celui-ci soit l'unique lieu de délivrance possible. La prestation est réalisée par une entreprise à but lucratif. Le secteur regroupe les acteurs qui offrent principalement des prestations de services. Reste à préciser la nature d'une prestation de services à la personne. Nous retenons la définition suivante :

« 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 sur trois critères : un critère d'activité, un critère de statut et un critère de lieu de délivrance de la prestation. Les nomenclatures officielles d'activité ignorent les deux derniers critères, ce qui ne nous permet pas de les utiliser pour déterminer le champ du secteur.

### Estimation du poids du secteur

Nous devons donc mobiliser l'ensemble des sources statistiques disponibles pour parvenir à évaluer l'activité et l'emploi dans le secteur des entreprises de services à la personne (données INSEE, données DARES, statistiques de la FESP).

Les données de la DARES permettent d'apprécier les activités de services à la personne nécessitant un agrément administratif. Nous utilisons l'échantillon des entreprises adhérentes à la Fédération des entreprises de services à la personne pour apprécier la part de l'activité des entreprises de services à la personne qui est réalisée dans le cadre d'un agrément. Par ailleurs, les statistiques fournies par la FESP, qui obtient des informations directement auprès de ces adhérents, permettent de disposer d'un échantillon de l'activité du secteur des entreprises de services à la personne tel que nous l'avons défini. Nous extrapolons ces statistiques pour déterminer l'activité et l'emploi de l'ensemble des acteurs du secteur des entreprises de services à la personne.

### Les chiffres du secteur des services à la personne en 2007

	Chiffre d'affaires (en milliards €)	Emplois équivalent temps plein (en milliers)
Entreprises	0,55	19,1
Associations	4,5	204
Emploi direct	8,3	296
« Travail au noir »	7,5	260

Sources : ANSP, FESP et estimations Coe-Rexecode

En 2007, nous estimons que le secteur des entreprises de services à la personne regroupait environ 4 500 entreprises pour un chiffre d'affaires de 550 millions d'euros. Le secteur comptait plus de 86 000 emplois (intervenants, personnels administratifs et d'encadrement), équivalents à plus de 19 000 emplois temps plein.

Le marché total de l'ensemble des activités de services à la personne, tous acteurs confondus, représentait un chiffre d'affaires d'environ 14 milliards d'euros en 2007 (sans tenir compte de l'activité des assistantes maternelles). En estimant les prestations réalisées de manière informelle, le marché total des services à la personne représentait près de 20 milliards d'euros.

Le poids des seules entreprises de services à la personne demeure encore modeste. Elles sont récentes et consistent principalement en petites unités atomisées. Quelques groupes sont toutefois parvenus à émerger. Elles proposent une gamme de services principalement à destination des ménages solvables qui souhaitent déléguer une partie de leurs tâches quotidiennes. Les entreprises élargissent le cœur des services à la personne en se positionnant sur des segments d'activités spécialisés : soutien scolaire, assistance informatique, collecte et livraison de linge, gardiennage....

### Les déterminants du développement

Le développement de la demande de services à la personne est rapide depuis une vingtaine d'années. Il s'inscrit dans le contexte de vieillissement de la population, de l'accroissement de la dépendance. Il répond également à l'évolution des modes de vie (réduction de la taille des ménages, augmentation du nombre de personnes seules).

D'après la DGTPE (2009), 7 % des ménages font appel à des services à domicile. Les personnes âgées sont pour le moment les plus grands consommateurs de services. Les 65-80 ans sont près de 15 % à en consommer, les plus de 80 ans 30 %. La part de la population de plus de 60 ans est actuellement d'environ 20%. Elle va augmenter régulièrement durant les prochaines décennies pour atteindre 30% en 2030 (la part de la population de plus de 75 ans passant de 8% en 2005 à environ 13% en 2030).

La réduction de la taille moyenne des ménages aboutit à un besoin accru de services de facilitation de la vie quotidienne. Les projections de l'INSEE envisagent la poursuite de la décroissance de la taille des ménages dans les prochaines décennies. Celle-ci passerait de 2,4 en 2005 à environ 2,2 en 2050.

De plus, la progression de l'activité féminine renforce la contrainte de temps qui pèse sur les ménages. Le taux d'activité des femmes s'est accru au cours des trente dernières années passant de 51,5% en 1975 à 63,8% en 2005. L'activité conjointe des deux parents induit des besoins forts de garde d'enfants. Les activités de services à la personne fournissent une solution en externalisant une part de l'activité domestique du ménage.

#### Le travail illégal dans le secteur des services à la personne

Pour parvenir à une estimation du nombre d'heures de services à la personne réalisées de manière informelle, nous considérons que la part du travail au noir est différente selon les activités de services à la personne. La part du travail non déclaré est très importante pour le soutien scolaire (de l'ordre de 60%) et importante pour l'entretien de la maison (plus de 50%), elle représente moins de 40% pour la garde d'enfants, 25% pour les autres activités... Nous estimons ainsi le nombre d'heures non déclarées toutes activités de services à la personne confondues à **410 millions d'heures de travail illégal** en 2007. Cela représente environ un tiers des heures de services à la personne réalisées par l'ensemble des acteurs (hors assistantes maternelles).

Un facteur 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.

#### Les freins et les moteurs du secteur

Le secteur des services à la personne se caractérise par des problématiques particulières. Le travail à temps partiel est important et les rémunérations proposées sont souvent modestes. Le travailleur dans les services à la personne doit disposer d'un savoir-faire mais surtout faire preuve d'autonomie. Les services à la personne reposent sur la confiance que le client accorde à son fournisseur de service.

Des entretiens menés auprès de plusieurs dirigeants d'entreprises de services à la personne nous ont permis d'apprécier qualitativement les tendances à l'œuvre et le modèle économique, de mesurer les facteurs de développement du secteur et les possibles freins. Malgré la diversité des services offerts, certains constats sont communs.

Les activités de services à la personne sont très intensives en main d'œuvre. La majorité des entreprises rencontrent des difficultés de recrutement, ce qui peut 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 plupart des acteurs rencontrés sont engagés dans un processus de certification qualité, considérée comme un atout concurrentiel. La notion de qualité recouvre une homogénéisation des procédures, la gestion à distance des intervenants, une définition claire de la prestation permettant son évaluation objective, la réactivité et l'autonomie des intervenants.

Le soutien de l'Etat est encore jugé essentiel pour le maintien de l'activité et le développement régulier du secteur. La totalité des dirigeants rencontrés considèrent qu'une suppression même partielle de l'exonération fiscale aurait pour effet de faire basculer la demande vers le travail au noir.



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

### Perspectives de développement

Les entreprises privées devraient jouer à l'avenir un rôle important dans le développement de l'offre de services à la personne. Elles semblent 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.

Le développement de prestations de qualité par les entreprises de services à la personne devrait abaisser le recours au travail au noir. Nous établissons deux scénarios du développement possible. La différence entre les deux scénarios réside principalement dans l'ampleur envisagée du recul du « travail au noir » et dans la croissance de la demande (3,6% par an dans le scénario haut contre 2,9% dans le scénario bas).

En 2015, le chiffre d'affaires du secteur des entreprises de services à la personne pourrait atteindre 10 milliards d'euros (taux de croissance annuel de 40 à 50 % selon le scénario). 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 plus de 450 000 emplois (en équivalent 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. Ces trajectoires dynamiques de développement du secteur nécessitent et entraînent des besoins de formation importants.

### Propositions de mise en place d'un observatoire

Etant donné le potentiel de développement considérable du secteur des entreprises de services à la personne, nous pensons qu'il faudra apprendre à mieux le mesurer en effectuant des amendements aux dispositifs de la statistique publique et en élaborant une enquête sectorielle spécifique. Nous exposons 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 de la définition donnée page 1.

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 : 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. Afin d'être capable de distinguer les entreprises de services à la personne, il pourrait être nécessaire à terme de créer un code NAF pour cette activité spécifique.

Nous pensons qu'il faudrait renforcer la collecte d'informations auprès des entreprises de services à la personne en menant une enquête annuelle complète. La statistique publique réunit 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 des collectes. Ces éléments sont pourtant essentiels pour le suivi et l'accompagnement du développement du secteur.

#### Perspectives de développement du secteur en 2015 (chiffre d'affaires en milliards d'euros)

	Scénario « bas »	Scénario « haut »
Entreprises	8,3	12,7
Associations	5,8	6,1
Emploi direct	12,5	12,5
« Travail au noir »	7,2	8,8

Sources : ANSP, FESP et estimations Coe-Rexecode