



P01 Mars 2007



## Analyse de la filière des services à la personne dans les Bouches-du-Rhône





# → Rappel des objectifs de l'étude et de la méthodologie

## > Objectifs

Les objectifs de l'étude sont de :

- > Peser et analyser la filière Services à la personne dans le département des BdR (volet offre)
- > Estimer la demande actuelle et ses facteurs de développement (volet demande)
- > Identifier les éventuels marchés « porteurs » locaux (confrontation offre / demande)

## > Méthodologie

- > Croisement et qualification de fichiers existants
- > Recueil, analyse et synthèse d'études nationales ou locales sur la filière et le marché

> Interviews de 13 acteurs représentatifs de la filière

Acteur	Contact	
A2MICILE	André SALVADORI	Chef d'agence
ACADOMIA	Mme THIRION	Responsable régional
AG2R	Gérard BERTHOMIEU	Directeur régional
AGE D'OR SERVICES	Pierre ORY	Dirigeant
DDTEFP	Michel FERRI PISANI	Chargé de mission
DOMPLUS	Serge BIZOUERNE	Président
GENERATION SERVICES	Hervé SITBON	Directeur
IRCEM	Isabelle TIBERGHIEU	Chef du service Etudes
MAISON ET SERVICES	Bruno GIGONDAN	Responsable d'agence
MARSEILLE SERVICE DEVELOPPEMENT	David ECKEL	Directeur technique
MIEUX VIVRE A DOMICILE	Alain KIRICHIAN	Directeur
O2	Christophe COSSETTINI	Responsable d'agence
POLE D'ACTIVITES DE SERVICES	Magali MARCEL	Responsable



# → Le champs d'étude : les services agréés

## **Services à la famille**

garde d'enfants, soutien scolaire, promotion de toutes les formes d'assistance permettant le maintien à domicile des personnes dépendantes

## **Services associés à la promotion de la santé à domicile ou sur le lieu de travail**

soins à domicile, prestations associées à l'hospitalisation à domicile, soutien psychologique, action d'information et de prévention...

## **Services à la personne**

### **Services associés au logement et au cadre de vie**

gardiennage, jardinage, conseils ponctuels en aménagement

### **Services d'intermédiation**

conseil juridique ponctuel, assistance aux démarches administratives, aide à la recherche d'un logement....

### **Services associés à la qualité de vie quotidienne à domicile :**

assistance informatique, portage de repas, petites réparations, coiffure, entretien de la maison...

### **sur le lieu de travail :**

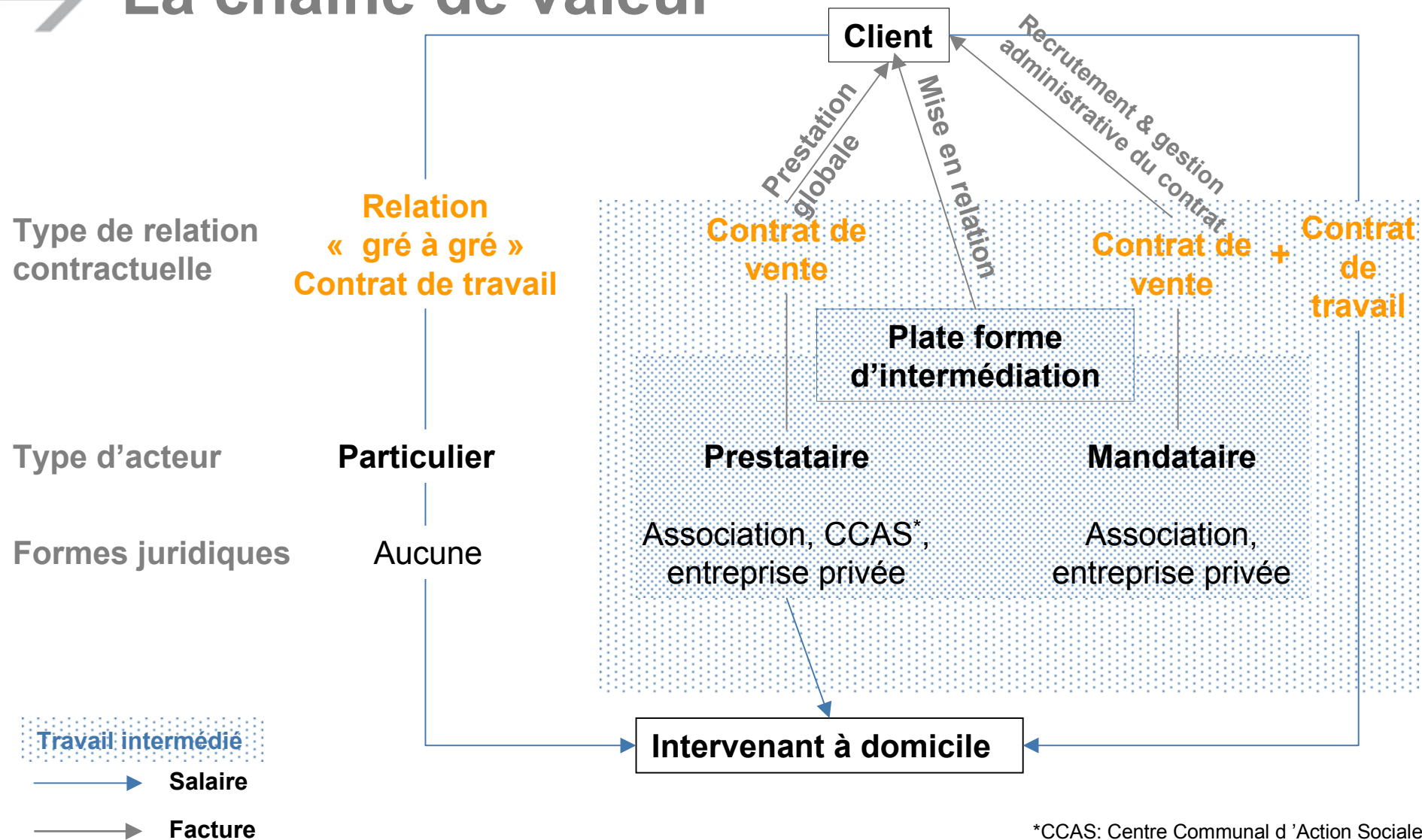
services de conciergerie en entreprise, assistance vie pratique



# ANALYSE DE L 'OFFRE



# → La chaîne de valeur





## → Les agréments

Les Organismes Agréés de Services à la Personne (OASP), associations, EPCI, entreprises, bénéficient d'avantages sociaux et fiscaux associés au dispositif du Plan de développement des services à la personne.

### > Agrément simple

C'est une faculté pour les organismes proposant des services à domicile.

Liste des activités pouvant donner lieu à agrément : décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005

Il permet de bénéficier d'avantages fiscaux et sociaux (cf. page suivante)

### > Agrément qualité

Il est obligatoire pour les structures qui s'adressent aux publics fragiles :

Enfants de moins de 3 ans

Personnes âgées de 60 ans et plus

Personnes handicapées

La loi prévoit une possibilité d'option entre l'application de la réglementation prévue par le code de l'Action sociale et des familles (l'autorisation) et celle prévue par le code du Travail (l'agrément qualité). L'autorisation emporte systématiquement l'agrément qualité

### > Obligation de créer une structure dédiée

L'entreprise n'exercera que les activités définies par la loi comme ressortant des emplois à domicile avec un objet social restreint à ce domaine. Une structure agréée ne peut exercer que les activités pour lesquelles elle est agréée.

Les services à la personne n'étant pas une profession réglementée au sens où on l'entend habituellement (médecin, pharmacien, etc...) l'agrément n'est pas obligatoire pour exercer l'activité.



# → Les avantages sociaux et fiscaux associés à la loi Borloo

## > Prestataire - mandataire

- > Rémunération des salariés exonérée des cotisations patronales de sécurité sociale dans la limite d'une rémunération correspondant à un SMIC.
- > Certaines associations ayant signé une convention avec l'État peuvent recruter en contrat d'avenir

## > Client

- > Réduction de l'impôt sur le revenu de 50% des sommes versées au titre des services à la personne. Des plafonds s'appliquent pour certains services « hommes toutes mains », assistance informatique et Internet à domicile, petits travaux de jardinage...
- > Crédit d'impôt de 50% pour la garde des enfants de moins de 6 ans à l'extérieur du domicile
- > Taux de TVA réduit à 5,5% sur les prestations facturées
- > Paiement en Chèque Emploi Services Universel qui peut être abondé par son employeur



# → Chiffres clé 2005 en France

## > Employeurs

	Nombre 2005
Particuliers employeurs (hors mandat ou sous mandat et assistantes maternelles incluses)	2 589 157
Associations prestataires	6 000
CCAS prestataires	1 228
Entreprises prestataires	1 000
Total	2 597 385

### > 99% des employeurs du secteur des services à la personne sont des particuliers

Ils sont plus de 2,5 millions en 2005 (emploi d'une assistante maternelle inclus). Ce nombre ne cesse de croître depuis 1994 avec une hausse de 15% entre 2004 et 2005 grâce au recours massif au chèque emploi service (ancêtre du CESU).

OASP (prestataires & mandataires) en France Estimation DARES	Nombre 2006
Associations	8000
CCAS	1250
Entreprises	1200
Total	10450

### > Prédominance des associations

Elles représentent 76% des OASP et bénéficient d'une antériorité sur le marché des services à la personnes, ouvert aux entreprises depuis 1996.

Les CCAS, anciennement bureaux d'aide sociale, développent différentes activités et missions légales ou facultatives, directement orientées vers les publics fragiles (personnes âgées, handicapées, ...)

### > Un développement rapide du secteur marchand

Le nombre d'entreprises a été multiplié par 7 depuis 1998.



# → Chiffres clé 2005 en France

## > Salariés

	Effectif salariés 2005
Emplois directs (hors mandat ou sous mandat et assistantes maternelles incluses)	1 324 693
Associations prestataires	212 570
CCAS prestataires	
Entreprises prestataires	14 930
Total	1 552 193

> **Les emplois directs représentent plus de 85% de l'ensemble du secteur**

Près d'un salarié sur 2 a au moins 2 employeurs

Les emplois familiaux sont très largement féminins : 90% de femmes

## > Volumes horaires et Équivalents Temps Plein (ETP)

	Volume horaire annuel 2005	ETP 2005
Emplois directs (hors mandat ou sous mandat et assistantes maternelles incluses)	746 960 000	466 850
Associations prestataires	224 112 000	140 070
CCAS prestataires		
Entreprises prestataires	7 728 000	4 830
Total	978 800 000	611 750

> **Le travail en direct occupe la majeure partie du marché des services à la personne**

3 heures sur 4 sont réalisées en direct, 1 sur 4 dans le cadre d'une prestation de service.

> **Les salariés du secteur travaillent majoritairement à temps partiel**

> **Les services à la personne représentent autant de salariés que les industries des biens d'équipement**



# → Chiffres clé 2005 dans les BdR

## > Employeurs

	Nombre 2005
Particuliers employeurs (hors mandat ou sous mandat et assistantes maternelles incluses)	41 067
Associations prestataires	147
CCAS prestataires	24
Entreprises prestataires	47
Total	41 285

> Comme à l'échelle nationale, les particuliers représentent 99% des employeurs du secteur.

OASP en 2005 dans les BdR	Prestataire	Mandataire	Prestataire & Mandataire	Total
Associations	65	7	82	154
CCAS	7		17	24
Entreprises	46	2	1	49
Total	118	9	100	227

> Prédominance des associations comme à l'échelle nationale

> Un tissu des OASP plus dense dans les BdR que dans le reste de la France

On compte 2,8 OASP pour 10 000 ménages des BdR contre 1,6 en France



# → Chiffres clé 2005 dans les BdR

## > Salariés

	Effectif salariés 2005
Emplois directs (hors mandat ou sous mandat et assistantes maternelles incluses)	31 450
Associations prestataires	7 519
CCAS prestataires	805
Entreprises prestataires	619
Total	40 393

> **Les emplois directs représentent 77,9% des effectifs, soit 7% de moins qu'en France.**

Cela profite surtout au secteur associatif et CCAS (+ 6% par rapport à la moyenne française)

## > Volumes horaires et Équivalents Temps Plein (ETP)

	Volume horaire annuel 2005	ETP 2005
Emplois directs (hors mandat ou sous mandat et assistantes maternelles incluses)	13 396 296	8 373
Associations prestataires	5 570 166	3 481
CCAS prestataires	813 157	508
Entreprises prestataires	215 858	135
Total	19 995 477	12 497

> **Le travail en direct est prépondérant** : 2 heures sur 3 sont réalisées en direct, 1 sur 3 dans le cadre d'une prestation de service.

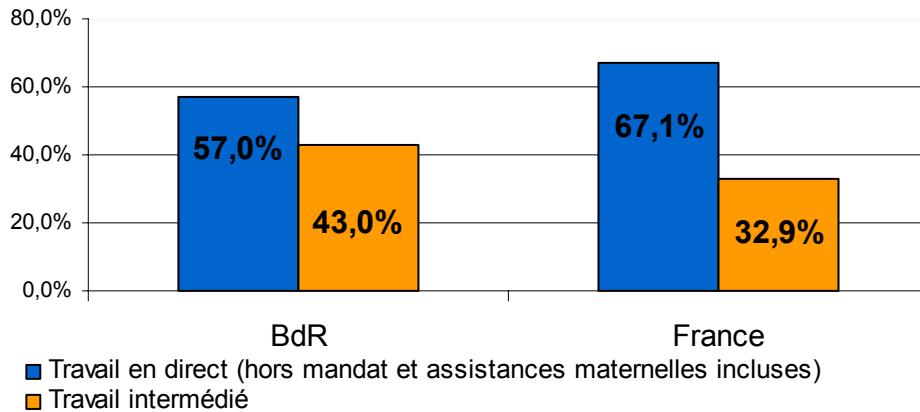
> **Des volumes horaires en prestation inférieurs à la réalité** : la DDTEFP ne suit que les OASP ayant demandé un agrément dans les BdR. Ce qui n'est pas obligatoire pour les OASP qui ont 1 siège social et 1 agrément hors BdR.

> **En terme d'emploi, les services à la personne dans notre département ont un poids comparable à la filière chimie raffinage compris**



# → Spécificités de l'offre des BdR

Poids du travail en direct / travail intermédié en volume horaire en 2005

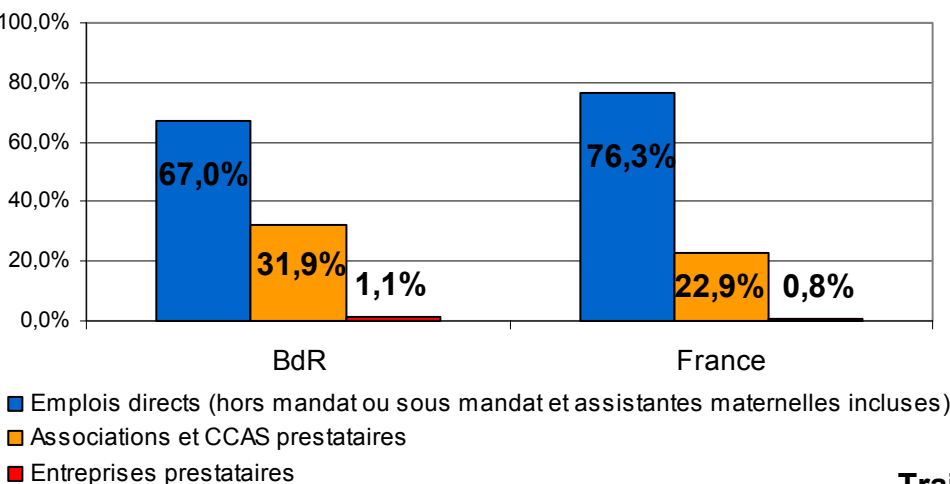


> Un poids plus important du travail intermédié dans les BdR lié à :

Un tissu d'OASP plus dense qu'ailleurs et en particulier un tissu associatif fort

Un travail en direct sous déclaré en volume horaire

Répartition du volume horaire 2005 par type d'acteur



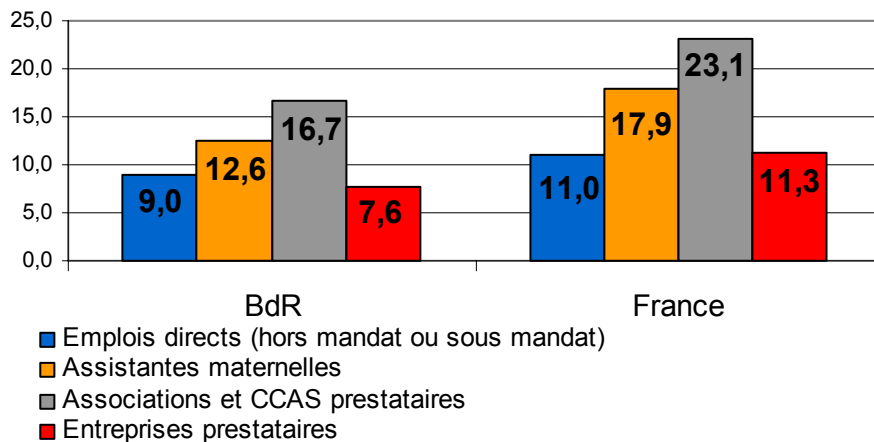
> 1 heure sur 3 réalisée en prestation de service dans les BdR au lieu d'une 1 sur 4 en France

Un tissu associatif et de CCAS puissant et des entreprises légèrement plus présentes sur le marché.



## → Spécificités de l'offre des BdR

Moyenne horaire de travail par semaine par type d'acteur



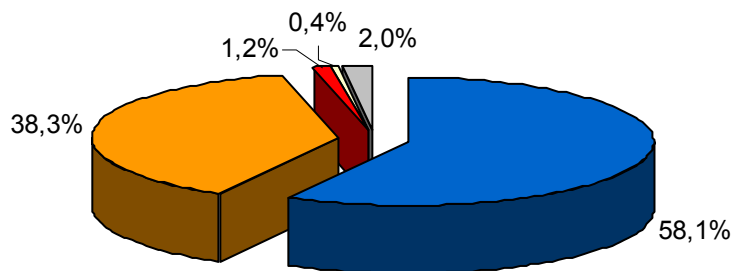
> Des écarts importants dans la durée de travail moyenne des salariés, défavorables à notre département :

- > -18,6% dans le gré à gré
- > -29,6% chez les assistantes maternelles
- > -27,6% dans les associations et CCAS prestataires
- > -32,6% dans les entreprises prestataires



# Zoom sur la prestation de services dans les BdR

Répartition des types de service en volume horaire de prestation



- Assistance publics fragiles
- Ménage
- Garde d'enfants
- Soutien scolaire
- Autres services

Type de services	Prestataires leaders	Part de marché
Assistance publics fragiles	Associations	90,8%
Ménage	Associations	75,6%
Garde d'enfants	Associations	80,5%
Soutien scolaire	Entreprises	88,8%
Autres services	Associations	85,0%

> Plus de 95% de l'offre se concentre sur 2 types de services :

- > L'assistance aux publics fragiles pour 58,1% des heures déclarées
- > Le ménage pour 38,3%

> Les associations détiennent 80,5% de l'ensemble des agréments qualifiés. Ce sont donc elles qui « naturellement » détiennent 90,8% du marché.

> Elles apparaissent en situation de monopole dans l'ensemble des services à l'exception du soutien scolaire où les entreprises détiennent 88,8% du marché.



# Zoom sur les modèles économiques du secteur marchand

## > Lancement de l'activité : une logique d'opportunité

### > Diversification d'une activité de services déjà existante

Correspond généralement à une logique d'opportunité de marché : les clients professionnels d'une entreprise la sollicitent pour réaliser des prestations à leur domicile (ex : ménage, lavage de vitres, entretien d'espaces verts) ou alors les clients particuliers d'un prestataire de services hors champs SAP loi Borloo (dépannage urgent) souhaitent bénéficier de prestations complémentaires (ex : petit bricolage).

Cela permet pour ces prestataires de fidéliser une main d'œuvre déjà qualifiée en leur proposant plus d'heures de travail ou des horaires s'adaptant mieux à leurs contraintes personnelles.

Ex : Maison et services, Mieux vivre à Domicile, Vaireo services

### > Des porteurs de projets qui disposent d'une compétence technique qu'ils souhaitent valoriser sur un marché en développement (compétence informatique, compétence multiservice...)

Parmi les profils, on trouve de jeunes diplômés avec une forte envie d'entreprendre, des personnes expérimentées qui travaillent généralement de manière non déclarée.



# Zoom sur les modèles économiques du secteur marchand

## > Des organisations qui se structurent en réseau

### > Un grand nombre en réseau intégré de type TOP - DOWN :

Le siège développe le modèle économique et le duplique en agences sur le reste du territoire, dans les grandes agglomérations. Lorsque l'agence atteint la « taille critique » elle essaime à son tour à proximité

Ex : O2, Domidom

### > Des organisations qui privilégient les économies d'échelle par la mutualisation des coûts

Le siège se charge de la gestion administrative des dossiers clients, de la facturation, gère le centre d'appel national.....Les agences se concentrent sur la relation avec le client, la prospection et le suivi, le recrutement et la formation du personnel

Ex : O2, Mieux vivre à domicile



# Zoom sur les modèles économiques du secteur marchand

> **Des marchés de proximité où la confiance est au cœur de la relation client-fournisseur**

> **Des micro marchés**

Zone de chalandise : un rayon de 30 minutes autour de l'agence, sur Marseille 2 agences d'un même réseau

> **Importance du référencement auprès des prescripteurs**

Marché qui se développe par relations et bouche à oreille où le référencement auprès de prescripteurs est un facteur clé de succès

Les associations bénéficient d'une antériorité sur le secteur et d'un relationnel fort avec les assistantes sociales

Les entreprises s'appuient plutôt sur les commerces et services de proximité et développent des actions de parrainage

Localement sur le segment des services aux personnes âgées, les prestataires se rapprochent des pharmacies, infirmiers, kinésithérapeutes...

Les prestataires qui disposent d'un réseau national nouent avec des prescripteurs nationaux : La Poste par exemple avec Mieux Vivre à Domicile

Dans les cas de prestations à destination des seniors ou personnes dépendantes, des rapprochements s'opèrent avec les sociétés d'assurances et assistances, mutuelles, caisses de retraites : de la simple sous-traitance de services pour les adhérents jusqu'à des prises de participation des grands comptes dans le capital des prestataires

Ex : CNP Assurances entre en 2003 dans le capital d'Age d'or Expansion



# → Évolutions du secteur à l'horizon 2015

## > La concentration du secteur autour de grandes enseignes nationales

2 modes d'organisation économique du secteur vont favoriser ce mouvement de concentration :

> Logique TOP DOWN (cf. page 16) que l'on observe actuellement avec l'arrivée de nouvelles enseignes dans notre département.

> Logique BOTTOM - UP : Des structures locales, qui se développent mais qui n'ont pas les capacités financières ni les compétences nécessaires pour assurer la promotion de leur service, vont chercher à se fédérer autour d'une enseigne commune pour améliorer leur visibilité et renforcer leur crédibilité, réduire certains frais fixes....Pas d'exemples actuellement.

## > Avec le développement du CESU à montant prédéfini, les entreprises utilisatrices vont jouer un rôle clé de prescription

Les entreprises, en devenant financeurs de services pour leur salariés, vont contribuer à développer la culture du résultat chez les organismes prestataires ce qui favorisera l'accroissement de la qualité.

Elles vont devenir prescripteurs et seront amenées à développer des programmes spécifiques de services à la personne de meilleure qualité et au meilleur coût en faveur de leurs salariés.



# ANALYSE DE LA DEMANDE



## → Faiblesse de la demande du département des BdR

En France, en 2006, le nombre total d'heures consommées s'élève à plus de 150 heures par an et par type de ménage consommateur.

Dans le département, pour la même période, le nombre d'heure est compris entre 100 et 120 h par an et par type de ménage consommateur.

>Une offre relativement peu structurée, un marché essentiellement composé d'associations auxquels s'ajoutent des spécificités locales en terme culturel expliquent en partie l'atonie de ce secteur.

>La solidarité familiale, un taux d'inactivité des femmes parmi les plus importants des départements métropolitains révèlent en effet des freins au recours à certains types de services à domicile, en qualité d'arbitrage entre la vie professionnelle et la vie familiale notamment en matière de garde d'enfants.

>Par ailleurs, le recours à un travail non déclaré masque, par définition, une grande partie de la demande de services à la personne.



# → Les principaux facteurs explicatifs de la demande globale

## > L'offre :

L'existence d'une offre structurée et bien identifiée induit une demande soutenue.

## > L'âge :

Compte tenu du poids traditionnellement important de la demande de services d'aide aux personnes âgées parmi les services à la personne, il existe un lien positif entre le vieillissement de la population et la demande de services à la personne.

D'autre part, la demande fluctue selon l'avancée dans le cycle de vie.

## > Le revenu :

Son influence positive sur la demande de services à la personne doit être nuancée par les aides publiques visant à solvabiliser la demande mais également à une plus faible propension à la dépendance des CSP+

## > L'activité des femmes :

Le taux d'activité des femmes y compris à temps partiel et la proportion de femmes cadres influent positivement sur la demande de services à la personne.



# → Les habitudes actuelles de consommation

## >Les Seniors de plus de 65 ans :

### >Réticences fortes à se « faire aider »

L'aide à domicile est synonyme de perte d'autonomie, de dépendance.

L'aide à domicile peut également paraître comme une intrusion, un bouleversement des habitudes.

### > Les attentes

Compétence des personnes employées (préférence pour les entreprises).

Disponibilité du personnel et convivialité.

## >Les femmes de moins de 50 ans :

### >Des attitudes différenciées en fonction du milieu social : des freins financiers mais aussi psychologiques et culturels

L'aide à domicile est envisagée de façon positive (surtout pour les tâches ménagères) mais elles semblent devoir faire face à des comportements machistes.

Un certaine timidité à solliciter une aide: une timidité sociale (se mettre en position de donneur d'ordre) et une remise en question de la fonction féminine.

### > Les attentes

Préférence pour les associations pour le bénéfice de proximité supposé et pour une dimension marchande moins prononcée.



# → Les habitudes actuelles de travail informel ou déclaré

## >Ce qui justifie le travail informel :

- >Une démarche simple qui s'inscrit naturellement dans les mentalités (confiance dans son réseau de proximité, échange réciproque de services, coût etc)
- >Une démarche qui permet la souplesse d'interventions ponctuelles.
- >L'absence de contraintes administratives.

## >Ce qui justifie le travail déclaré :

- >La qualité de la relation professionnelle et le soulagement de la gestion de conflits.
- >Le recours possible en cas de problème et la tranquillité d'esprit au regard de la légalité et des risques d'accident
- >Les déductions fiscales



## → Les principaux facteurs explicatifs de la demande « aide aux personnes âgées »

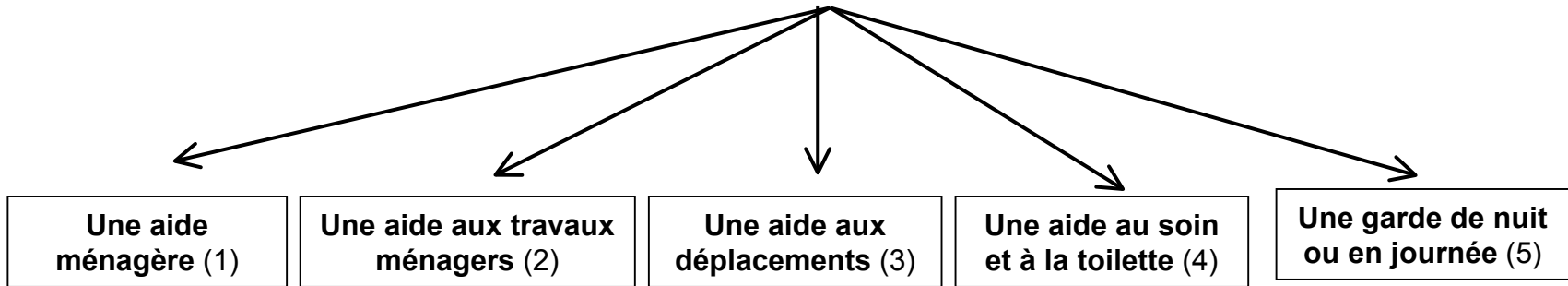
« Aide aux personnes âgées » : Il s'agit des aides spécifiques portant sur la perte d'autonomie due à la maladie ou au handicap.

- > Le nombre de personnes âgées vivant seules explique positivement la consommation de services d'aide aux personnes âgées.
- > Le revenu explique relativement bien la demande mais ce facteur est à nuancer pour les tranches de revenus supérieurs. En effet, la propension à la dépendance est inversement liée au revenu.
- > Le nombre d'heures de facilitation de la vie influe positivement sur la demande services d'aide aux personnes âgées. Elles créent des habitudes de consommation, d'autre part, une plus grande accessibilité de l'offre de SP facilite l'expression de leur demande.
- > Il existe un effet de substitution partiel de la solidarité familiale à une aide plus formelle.
- > La présence des OASP sur un territoire influence positivement le recours aux services d'aide aux personnes âgées.
- > Les politiques publiques locales (soutien aux associations, mode de distribution de l'APA) influent également sur la demande.



# → Services aux seniors

**Des attentes d'aide pour remédier aux empêchements dans la vie quotidienne**



**Une aide ménagère (1)**

**Une aide aux travaux ménagers (2)**

**Une aide aux déplacements (3)**

**Une aide au soin et à la toilette (4)**

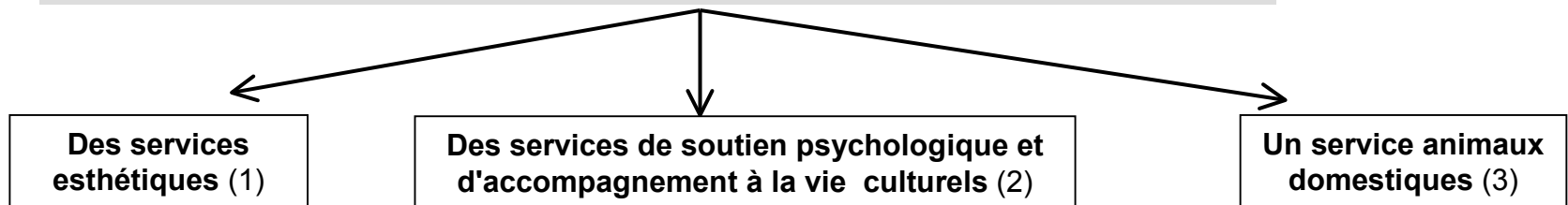
**Une garde de nuit ou en journée (5)**

(1) (2) (3) : Des aides à l'autonomie très importantes pour les plus âgées afin d'éviter la dépendance et pour permettre le maintien à domicile

(4) : Une aide pour une vieillesse prolongée à domicile qui apparaît très sécurisante (mais limite de la prise en charge médicale : quid de la prise de médicament)

(5) : Une aide qu'on tend davantage à considérer comme relais dans la prise en charge de ses propres parents

**Mais également des attentes qui visent à rendre la vie plus agréable**



**Des services esthétiques (1)**

**Des services de soutien psychologique et d'accompagnement à la vie culturels (2)**

**Un service animaux domestiques (3)**

(1) : Un service impliquant mais qui rencontre vite la limite de la concurrence des professionnels

(2) : Un service d'accompagnement très impliquant chez les plus âgés

(3) : Une implication affective pour des personnes isolées



## → Les principaux facteurs explicatifs de la demande de « garde d'enfants »

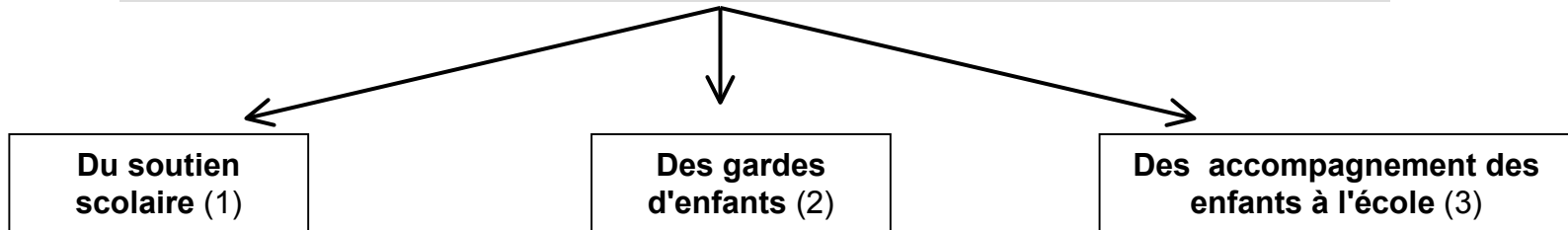
La garde d'enfants comprend les différents modes de garde permanents (assistantes maternelles; garde à domicile d'enfant en bas âge) ou ponctuels ( gardes de sorties d'école, baby-sitting) et les cours à domicile. La garde en crèches collectives est exclue du champs.

- > L'activité féminine et le taux de familles composées de couples bi-actifs permettent de mettre en lumière les effets conjugués du revenu et de la contrainte de temps.
- > Le taux de femmes de 25-44 ans travaillant à temps partiel influe positivement sur les modes de gardes non collectifs (elles ne sont pas éligibles à une place en crèche).
- > La crèche collective se substitue à la garde individuelle.
- > Le taux de femmes cadres parmi les actives occupées influe significativement sur la demande (consommation de plusieurs mode de garde).
- > Les stratégies de conciliation entre vie familiale et vie professionnelle des ménages sont au centre de la fonction de demande de garde d'enfants.
- > Il semblerait que l'inactivité féminine soit une variable d'ajustement d'un défaut d'offre.



# → Services de gardes d'enfants

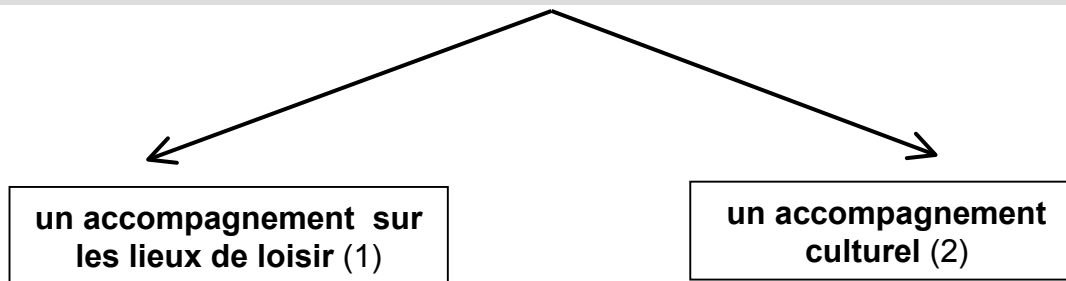
## Des services plébiscités



(1) : Une implication forte pour une offre qui s'est structurée ces dernières années

(2) (3) : Une implication forte chez les parents

## Une extension à l'accompagnement des adolescents



(1)(2) : Un rôle d'animation et de prise en charge des jeunes qui rencontre la concurrence des associations



# → Les principaux facteurs explicatifs de la demande de « services de facilitation de la vie quotidienne »

## > Les services de facilitation de la vie quotidienne

Ensemble des services ne portant ni sur les enfants ni sur les problématiques spécifiques liées à la perte d'autonomie. Prestation de type ménage (y compris l'aide ménagère aux personnes âgées), repassage, petits travaux ou bricolage à domicile, entretien du jardin etc.

>La part de femmes de 25 à 59 travaillant à temps plein et *a fortiori* la proportion de cadres parmi les femmes en conjuguant le double effet du revenu et des contraintes horaires conduit à une plus forte consommation de ces services.

>Le niveau d'étude du chef de ménage est un des facteurs déterminant de la consommation de services de facilitation de la vie quotidienne : la réticence culturelle à déléguer les tâches ménagères décroît avec le niveau de diplôme.

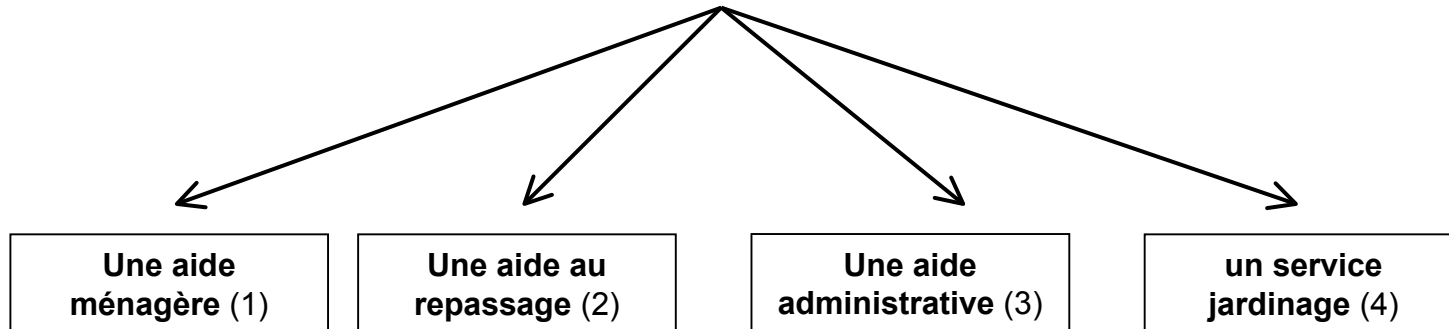
>Le taux de résidences de plus de 4 pièces, plus généralement la surface du logement et la possession d'un jardin influencent positivement la demande.

>Le nombre d'enfants par ménage n'influence pas le nombre d'heures consommées.



# → Services de facilitation de la vie quotidienne

## Des services plébiscités

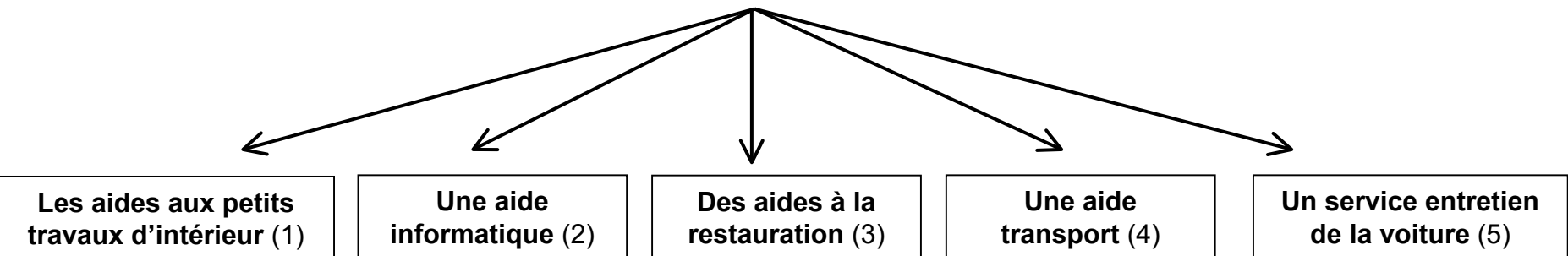


(1) (2) : Des services afférents à l'entretien de la maison qui sont naturellement évoqués par toutes les cibles

(3) : Un service d'aide administrative très impliquant pour tous

(4) Un service jardinage, taille des haies naturellement très impliquant en zone rurale

## Des services moins souvent évoqués



(1) : Un service bricolage qui paraît pertinent mais qui rencontre d'une part la concurrence des professionnels plus ou moins déclarés, d'autre part celle de la volonté des interviewés de prendre en charge la décoration intérieure

(2) : L'aide à l'informatique est impliquante mais une tendance à rencontrer un problème de crédibilité : "une main d'œuvre" chère

(3) (4) (5) : Des services plus ponctuels qui rencontrent la concurrence des professionnels



# → A retenir pour les porteurs de projets

> **La connaissance de l'offre est très faible, surtout pour les moins de 50 ans**

> L'offre de service apparaît insuffisamment

**développée**

**communiquée**

**structurée**

> **Il existe des freins psychologiques et culturels qu'il est indispensable de lever :**

> Banaliser les services à la personne.

> Communiquer sur la légitimité d'un recours simple et naturel à ces services.

> **Forte méconnaissance des chèques emplois service universels**

> Les utilisateurs sont satisfaits tant au niveau de la simplicité que de l'intérêt économique.

> Les non utilisateurs arguent de « lourdeur administrative », de complexité et ne savent pas précisément où se les procurer.

> Il serait pertinent de renouveler l'image de ces chèques en montrant la simplicité et des usages positifs



# QUELS SCÉNARIOS DE CROISSANCE DE LA DEMANDE?



P32

# Les scénarios de croissance de la demande de services à la personne dans les BdR à l'horizon 2015

## >Nombre de ménages

	2005	2010	2015
Ensemble des ménages	802 703	839 251	877 813
Ménages de 30 à 75 ans	603 905	628 770	654 873
Ménages de plus 75 ans	120 973	131 736	143 666

>Les différents scénarios ont pour base le nombre de ménages (résidences principales). Les estimations 2005 et 2015 ont été réalisées par l'INSEE (modèle OMPHALE). Le taux de croissance annuel moyen entre ces deux périodes appliqué de façon homogène par année permet de déduire le nombre de ménages en 2010.

## >Nombre annuel d'heures de services à la personne

L'estimation de la demande de services à la personne est réalisée en tenant compte du nombre annuel d'heures de services à la personne en distinguant trois groupes de services:

- >les services à domicile d'aide aux personnes âgées,
- >la garde d'enfants,
- >les services de facilitation de la vie quotidienne.

Nous attribuons à chaque service un public cible, c'est à dire respectivement,

- >le nombre de ménages de plus de 75 ans,
- >l'ensemble des ménages,
- >les ménages âgées de 30 à 75 ans.

Les nombres d'heures par type de ménage sont inspirés de l'étude de l'observatoire Caisse d'Épargne 2006.



P33

# La construction des scénarios de développement du marché

## Scénario 1: Consommation constante

Nombre annuel d'heures de services	2005	2010	2015	Justification et hypothèses
Aide à domicile aux personnes âgées par ménage de 75 ans et plus		110		Estimation du nombre d'heures constatées en 2006 dans le département ("moins de 110h"). Choix de la borne supérieure de cette classe.
Garde d'enfants par ménage		4,3		Estimation du nombre d'heures constatées en 2006 dans le département ("moins de 4,3h"). Choix de la borne supérieure de cette classe. Hors crèche.
Facilitation de la vie quotidienne par ménage de 30 à 75 ans		4,8		Borne supérieure de la classe à laquelle appartient le département des Bouches-du-Rhône.

## Scénario 2: Consommation soutenue

Nombre annuel d'heures de services	2005	2010	2015	Justification et hypothèses
Aide à domicile aux personnes âgées par ménage de 75 ans et plus	110	134,6	166	Pour 2010: Hypothèse d'une croissance constante du nombre d'heures entre 2005 et 2015. Pour 2015: Nombre annuel d'heures des départements les plus demandeurs de services à la personne. Compte tenu des disparités très importantes entre les départements et du retard constaté par les Bouches-du-Rhône, nous choisissons la borne inférieure.
Garde d'enfants par ménage	4,3	6,5	10,3	
Facilitation de la vie quotidienne par ménage de 30 à 75 ans	4,8	6	7,5	

## Scénario 3: Consommation forte et élargissement de la base de ménages

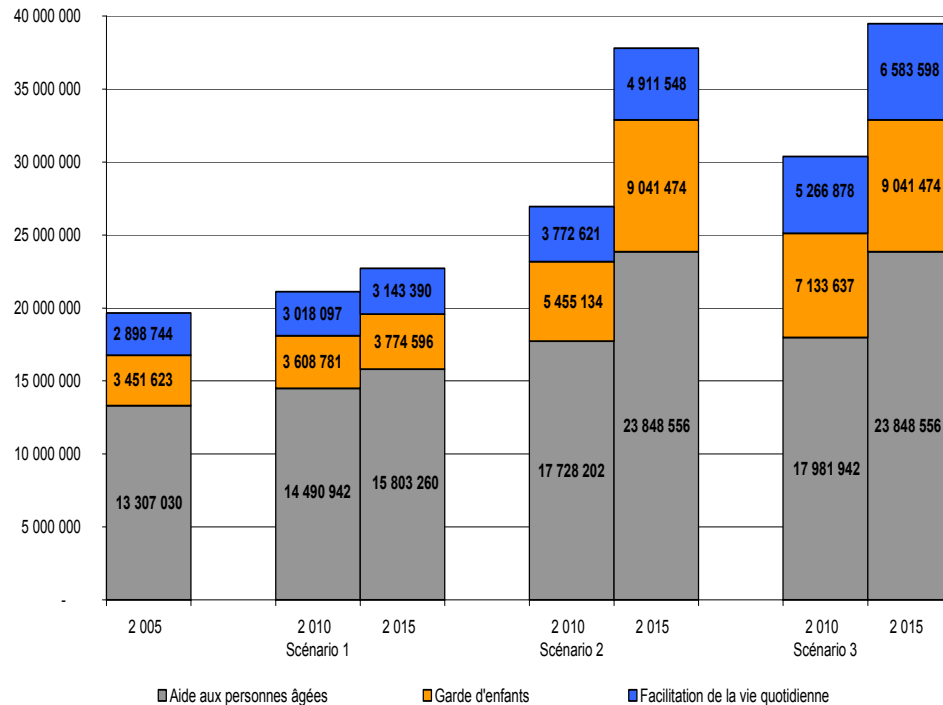
Nombre annuel d'heures de services	2005	2010	2015	Justification et hypothèses
Aide à domicile aux personnes âgées par ménage de 75 ans et plus	110	136,5	166	Pour 2010: Moyennes nationales pour l'aide à domicile des personnes âgées et la garde d'enfants.
Garde d'enfants par ménage	4,3	8,5	10,3	
Facilitation de la vie quotidienne par ménage de 30 à 75 ans	4,8	6*	7,5*	Pour 2010 et 2015: Nombre annuel d'heures de services de facilitation de la vie quotidienne pour l'ensemble des ménages afin de prendre en compte les prévisions selon lesquelles la base des ménages consommateurs s'élargirait, à la fois en direction des personnes âgées et des ménages les plus jeunes.



P34

## > Confrontation des différents scénarios de croissance

Nombre annuel d'heures de service à la personne  
par type de service  
dans les Bouches-du-Rhône



### > Scénario 1:

Avec un niveau de consommation constant des trois types de services à la personne, tout en conservant un niveau relativement fort de la demande, nous isolons l'effet de structure lié uniquement à l'augmentation du nombre de ménages.

Le niveau de demande globale s'élèverait ainsi à :

- >21,1 millions d'heures en 2010 soit 25,2 heures par ménage et par an
- >22,7 millions d'heures en 2015 soit 25,9 heures par ménage et par an.

### > Scénario 2:

Avec un niveau de consommation variable des trois types de services à la personne, correspondant à un niveau équivalent aux valeurs constatées pour les départements les plus demandeurs de services à la personne en 2006, pour l'année 2015 dans les Bouches-du-Rhône, nous émettons l'hypothèse d'un rattrapage progressif du niveau de la demande dans le département.

Dans ces conditions, le niveau de demande globale s'élève ainsi à :

- >27,0 millions d'heures en 2010 soit 32,1 heures par ménage et par an
- >35,9 millions d'heures en 2015 soit 39,0 heures par ménage et par an.

### > Scénario 3:

Avec un niveau de consommation variable des trois types de services à la personne, correspondant à la moyenne de la consommation nationale en 2006 pour l'année 2010 dans les Bouches-du-Rhône et d'un niveau équivalent aux valeurs constatées pour les départements les plus demandeurs de services à la personne en 2006, pour l'année 2015 dans les Bouches-du-Rhône, nous émettons l'hypothèse d'un rattrapage complet du niveau de la demande et d'un élargissement de la base de celle-ci pour dans le département à l'horizon 2015.

Le niveau de demande globale s'élève ainsi à :

- >30,4 millions d'heures en 2010 soit 36,2 heures par ménage et par an.
- >39,5 millions d'heures en 2015 soit 45,0 heures par ménage et par an.



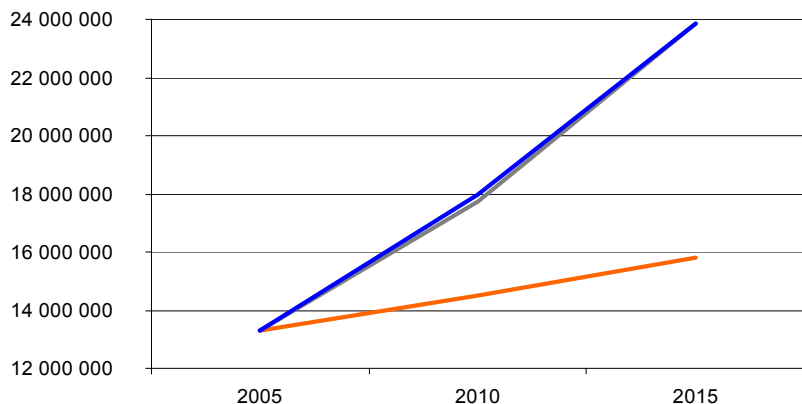
P35

## > Confrontation des différents scénarios de croissance

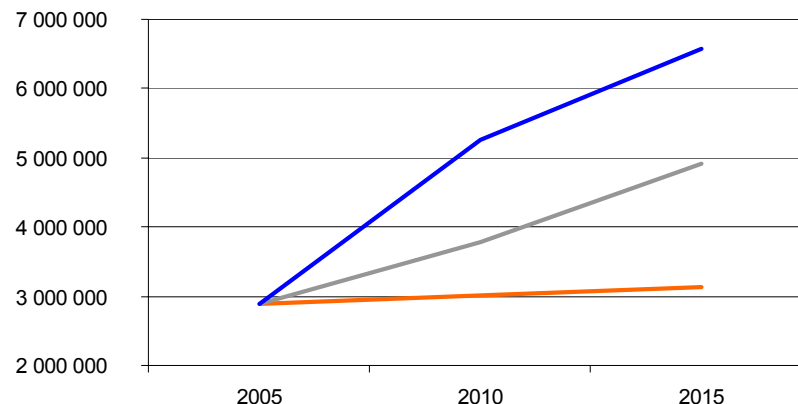
> Nombre annuel d'heures selon les trois scénarios d'évolution de la demande retenus :

Scénario 1: Consommation constante Scénario 2: Consommation soutenue Scénario 3: Consommation forte et élargissement de la base des ménages

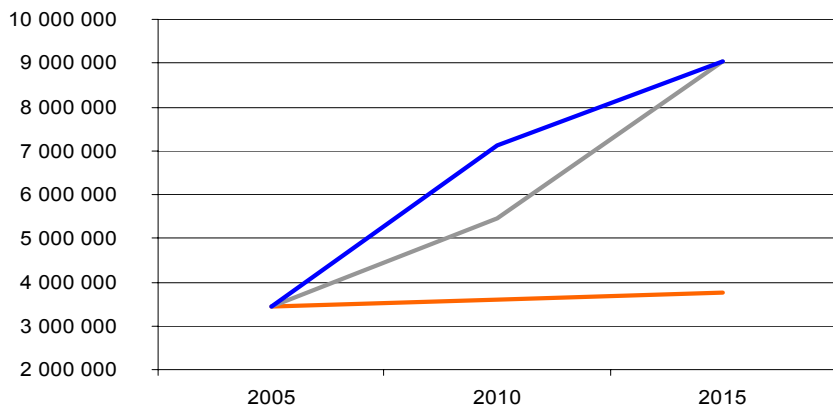
Aide aux personnes âgées  
dans les Bouches-du-Rhône



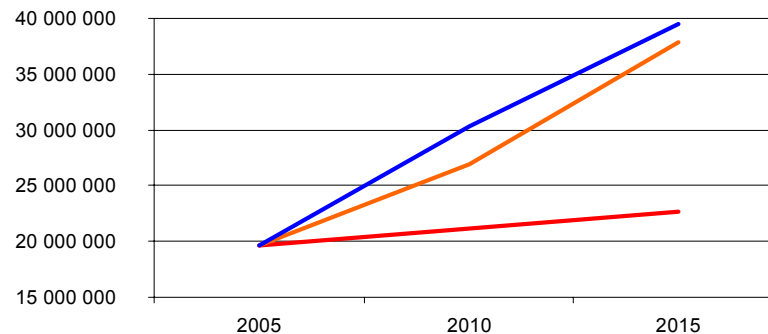
Facilitation de la vie quotidienne  
dans les Bouches-du-Rhône



Garde d'enfants  
dans les Bouches-du-Rhône



Ensemble des services à la personne  
dans les Bouches-du-Rhône





# LA CONFRONTATION ENTRE L'OFFRE ET LA DEMANDE



# → Impact de la croissance du marché

## > Sur l'emploi

	Volume horaire 2010	Volume horaire 2015	ETP 2005	ETP 2010	ETP 2015
Scénario 1	21 117 820	22 721 246	12 297	13 199	14 201
Scénario 2	26 955 957	34 215 238	12 297	16 847	21 385
Scénario 3	30 382 457	39 473 627	12 297	18 989	24 671

> En scénario 1 : Les effectifs salariés en ETP progressent de 7,3% entre 2005 et 2010 et de 7,6% entre 2010 et 2015

> En scénario 2 : Les effectifs salariés en ETP progressent de 37,0% entre 2005 et 2010 et de 26,9% entre 2010 et 2015

> En scénario 3 : Les effectifs salariés en ETP progressent de 54,4% entre 2005 et 2010 et de 29,9% entre 2010 et 2015

## > Sur le CA

En €	2005		2010		2015	
	Fourchette basse	Fourchette haute	Fourchette basse	Fourchette haute	Fourchette basse	Fourchette haute
Scénario 1	294 860 954	393 147 938	316 767 305	422 356 407	340 818 695	454 424 926
Scénario 2			404 339 362	539 119 149	513 228 567	684 304 756
Scénario 3			455 736 855	607 649 140	592 104 411	789 472 548

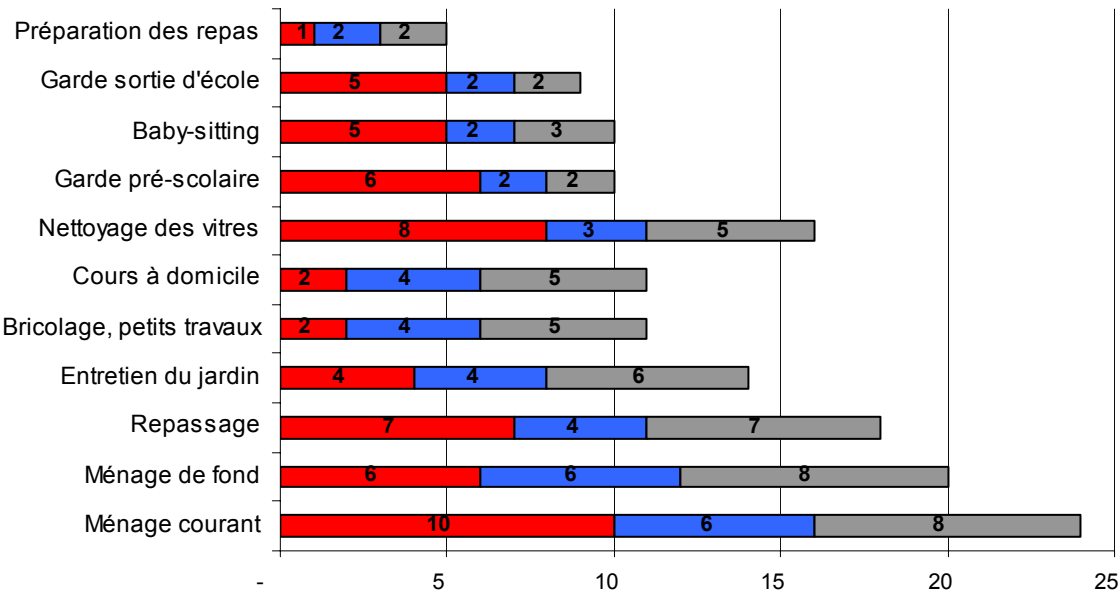
Fourchette basse: 15 euros/heure  
Fourchette haute: 20 euros/heure



# → Les marchés porteurs

## > Dans les services actuels

Part des utilisateurs actuels et des utilisateurs potentiels des services à la personne en France en 2006



**> Le potentiel de développement le plus important : Ménage, repassage, nettoyage de vitres**

avec une demande qui évolue vers le libre service : la possibilité de solution « à la carte » occasionnelle adaptée aux besoins de chacun et à ses possibilités financières.

Source: Enquête CSA, Caisse d'Epargne 2006

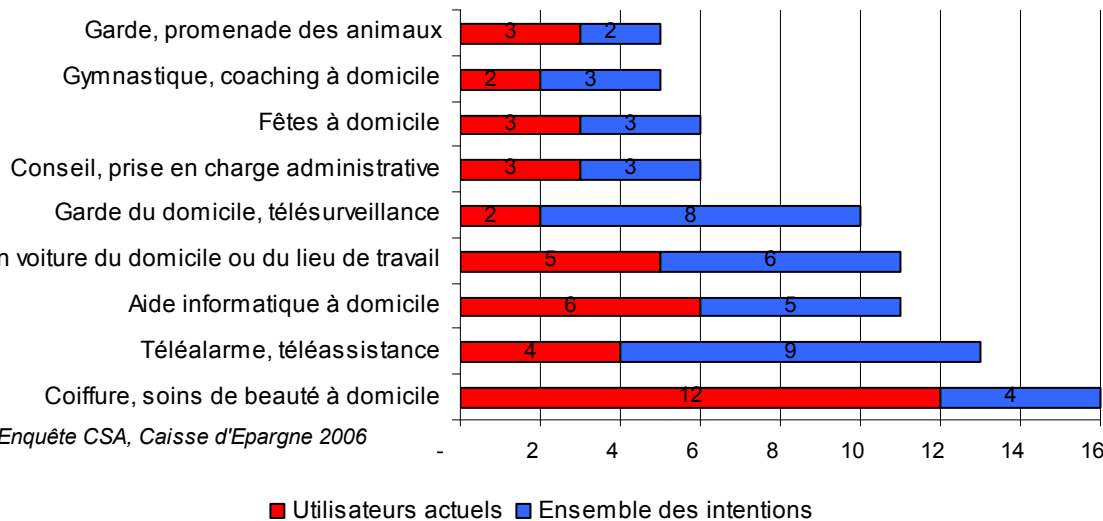
■ Utilisateurs actuels ■ Intention certaine des utilisateurs ■ Intention probable des utilisateurs



# → Les marchés porteurs

## > Dans les nouveaux services

Utilisateurs actuels et intentions dans les nouveaux services à la personne en France en 2006



> Un réel attrait pour les services de bien être

> Un potentiel de développement relatif à la sécurisation de la vie quotidienne

> Mais des prestations pas toutes éligibles au CESU ni aux déductions d'impôts



# LES SERVICES A LA PERSONNE EN EUROPE



# → La France, un temps d'avance.

## > Un contexte généralisé de vieillissement de la population

>La population vieillissante, des taux de fécondité faibles incitent l'ensemble des pays européens à prendre des mesures sociales, que ce soit dans leur tradition ou non.

## > Incitation généralisée au maintien à domicile des personnes dépendantes

>Dans l'ensemble des pays européens on assiste à une incitation de la garde à domicile des personnes âgées dépendantes. La réorientation en faveur du maintien à domicile des personnes dépendantes est comparable à ce qui est observé en Europe du Nord (par opposition à l'Europe du Sud où la prise en charge collective est faible).

## > L'activité des femmes : variable d'ajustement de la demande de services à la personne

Mis à part la Suède où il existe une longue tradition de parité entre les hommes et les femmes en matière d'activité, le taux d'activité des femmes est une variable d'ajustement surtout concernant la garde d'enfants et dans une moindre mesure pour l'aide aux personnes âgées.

## >Mesures fiscales: la France précurseur

La France se distingue nettement en matière d'antériorité dans la mise en place de mesures fiscales incitant l'emploi de personnes à domicile. Les actions comparables dans les autres pays sont relativement récentes.



## En Europe, des marchés différents

	<b>Espagne et pays du Sud (Italie, Portugal, Grèce)</b>	<b>Pays Bas</b>	<b>Royaume-Uni</b>	<b>Suède</b>
<b>Politique familiale et rôle de l'État</b>	Depuis 2005 : « Politique pour le bien être des familles » Apparition du congé parental et réduction d'impôt pour les femmes actives ayant des enfants en bas âge	Depuis 2005, privatisation progressive de la prise en charge des enfants (aides aux familles).	Pas d'intervention de l'État dans la sphère privée. Aides uniquement pour les revenus modestes.	Intervention importante de l'État providence.  Parité hommes/femmes
<b>Garde d'Enfants</b>	Retard en matière de structures d'accueil collectif. Aides uniquement pour les revenus modestes	Aide informelle de la famille. Les femmes ont recours au temps partiel	Rôle important des entreprises qui proposent des offres d'hébergement des jeunes enfants	Gestion publique
<b>Personnes dépendantes</b>		Choix d'un maintien à domicile des personnes âgées	Partenariat public/privé pour les revenus modestes. Solidarité féminine pour les classes moyennes. Offre privée pour les ménages les plus aisés	Choix d'un maintien à domicile des personnes âgées
<b>Formes d'emploi dans les services à la personne</b>	Emploi direct Solidarités familiales	Peu d'emploi direct Associations nombreuses.		Peu de gré à gré. Entreprises privées subventionnées
<b>Comparaisons locale et nationale</b>	Une situation comparable à celle du département via le jeu des solidarités familiales	Une situation comparable à celle de la France en termes d'emplois bien que l'emploi direct y soit peu développé	<i>Employee Assistance Program</i> concerne la garde d'enfants mais aussi les nouveaux services : la conciergerie d'entreprise ou la gestion du stress.	Pas de d'incitation fiscale des services de facilitation de vie quotidienne.



# RECOMMANDATIONS POUR L'ACTION



# → Préconisations pour les porteurs de projets

## > Une communication plus incitative et plus percutante

> Pour dynamiser une offre de services à la personne qui n'est pas encore suffisamment appropriée par les consommateurs

## > Une offre packagée

> Importance d'un service de mise en relation qui facilite l'accessibilité et la relation en garantissant la **flexibilité et la souplesse**, qui sont actuellement des facteurs déterminants pour le recours au travail informel

## > Une prestation de qualité

> Une offre attractive : formation du personnel, accueil, **disponibilité et souplesse**.

> **Une nette différenciation par rapport au concurrent principal : le particulier employeur, c'est à dire le client potentiel.**

> **Maîtriser les potentiels de développement de la demande**

> **Intégrer un réseau ou une enseigne**



# → Préconisations pour les porteurs de projets

## > Une communication plus incitative et plus percutante ...

### > Des attentes de communication plus percutante

En particulier pour les chèques emplois service universels dont le bénéfice paraît attractif mais dont l'image reste faible voire archaïque

Globalement pour les communications autour des services à la personne :

**Mettre en avant la simplicité**

**Mettre en avant la souplesse**

### > Avec des modes de communication plus incitatifs

Une publicité sérieuse en plusieurs temps

Une utilisation des circuits de prescripteurs

Voire des promotions



# → Préconisations pour les porteurs de projets

## > ... pour dynamiser l'offre de services

### > Une offre packagée : attente d'accessibilité par un Numéro d'appel unique

Une accessibilité renforcée pour la mise à disposition d'une palette de services

Une écoute des clients et de la souplesse

Un suivi clients

Voire avec une anticipation de la demande

Importance d'un service de mise en relation qui facilite l'accessibilité et la relation en garantissant la **flexibilité** et la **souplesse**, qui sont actuellement des facteurs déterminants pour le recours au travail informel

### > Une prestation de qualité : attentes d'organismes capables de garantir une prestation de qualité

De la compétence : personnel formé « Techniquement »

De la liberté : personnel formé « psychologiquement »

De la convivialité : indépendance de l'organisme

Une offre attractive met en avant la **formation du personnel, accueil, disponibilité et souplesse.**



# → Préconisations pour les porteurs de projets

## > ... en veillant à la concurrence

> **Principal concurrent du porteur de projet : le particulier employeur (son client potentiel)**

## > ... en maîtrisant les potentiels de développement de la demande

> **Prendre en charge le client utilisateur des services en jouant la proximité psychologique et en n'oubliant pas d'humaniser au maximum :**

Le premier contact informatif lors de l'appel au N° unique

Le suivi dans le temps : pouvoir fidéliser l'employé au client si le besoin est exprimé

> **Exploiter le levier des avantages fiscaux et chèque emploi services universel (CESU)**

Faire preuve de pédagogie sur le CESU

Expliquer et mettre en avant la simplicité d'utilisation, la sécurité qu'il apporte où et comment se le procurer et mettre en avant les avantages fiscaux



# → Préconisations pour les porteurs de projets

## > Et en intégrant un réseau ou une enseigne

>Une petite entreprise qui souhaiterait se positionner sur ce marché aura des difficultés à le faire seule car il lui sera difficile d'apporter une réponse crédible à ces attentes.

>En revanche, un groupement d'entreprises se fédérant sous une « enseigne » ou marque commerciale commune, et partageant un service commun d'accueil, information, conseil et prise de commandes, ainsi que des moyens de communication, apporterait une vraie réponse.



# → Préconisations pour le développement de la filière

## **> Structurer et développer la communication de la filière**

Promouvoir le CESU auprès des entreprises et des salariés et organiser des salons professionnels.

## **> Favoriser la professionnalisation de la filière et la qualification des salariés**

Développer une offre de formation adaptée, valoriser les acquis de l'expérience des salariés de la filière et proposer davantage d'emplois à plein temps.

## **> Maintenir les aides financières et administratives jusqu'à la maturité de la filière**

Assurer la pérennité du dispositif d'aide du côté de l'offre (TVA à 5,5% et économie de charges patronales) et du côté de la demande (maintien du crédit d'impôt) tout en maintenant les simplifications administratives facteur d'une plus large diffusion du CESU.

## **> Mener une politique concertée et commune au niveau local.**

Fédérer les entreprises au sein d'une organisation professionnelle ou interprofessionnelle, veiller à une couverture territoriale homogène.



# Le dispositif de la CCIMP sur les services à la personne

> Structurer et dynamiser la filière Services à la Personne dans les Bouches-du-Rhône

## Sensibiliser

Les porteurs de projets potentiels

Les entreprises

*Réunions et séminaires  
d'information sur le Territoire,  
Sessions bons départs dans les  
SAP,*

*Promotion du CESU*

## Professionaliser

Les porteurs de projets

Les salariés

*6 jours pour entreprendre dans  
les SAP,*

*Suivi post-crédation*

*Formation des dirigeants et des  
responsables d'équipes,*

*Labellisation*

## Promouvoir

Portail des portails

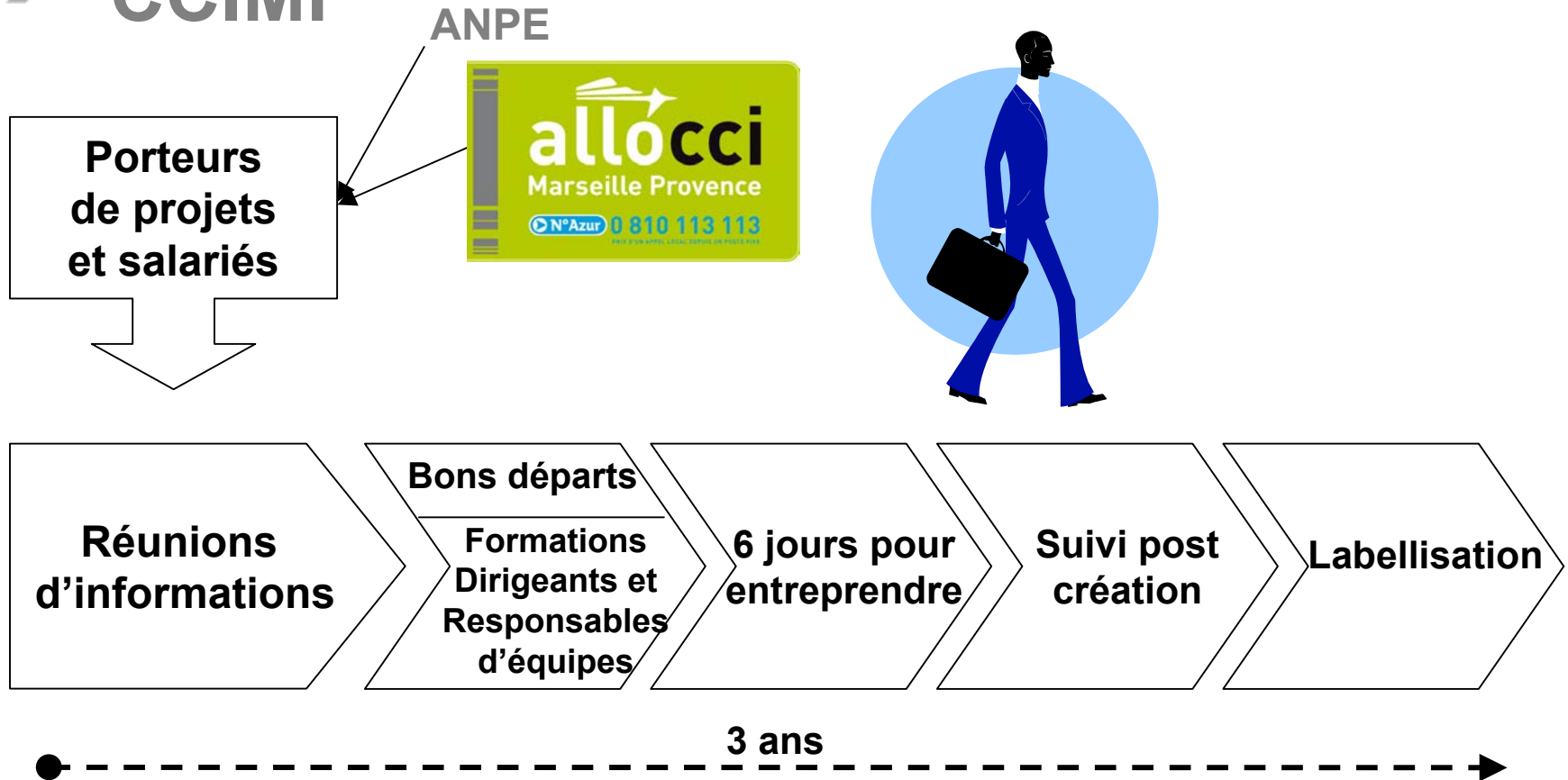
Success Stories,

Plan de communication,

Trophées services d'or



# Le processus d'accompagnement de la CCIMP



Après un agrément obtenu par les services de l'État, et le suivi post création la CCIMP labellisera les entreprises les plus performantes.



## → Bibliographie

- > Services à la personne : nouveaux marchés pour de nouveaux entrepreneurs - IFOP pour APCE - Mars 2005
- > L 'emploi à domicile : un dynamisme conforté en 2004 - ACOSS - septembre 2005
- > Services domestiques à l 'horizon 2010 : futur eldorado ou miroir aux alouettes ? - Mercer consulting Group - octobre 2005
- > Développer l 'offre de services à la personne, Guilhem BENTOGLIO - Mai 2005
- > Plan de développement des services à la personne, Ministère de l 'Emploi, du travail et de la Cohésion sociale - Février 2005
- > L 'observatoire Caisse d 'Épargne 2006
- > Les emplois familiaux en 2004 : un secteur en forte croissance - DARES - Mai 2006
- > Dossier : Services à la personne à domicile : perspectives du marché - PRECEPTA groupe XERFI - juin 2006
- > Les services d 'aide à domicile dans le contexte de l 'Allocation personnalisée d 'Autonomie - DREES - janvier 2006
- > Services à la personne : et du côté des utilisateurs ? - CERPHI pour DOMPLUS - septembre 2006
- > Les services à la personne - Horizons Bancaires - Crédit Agricole - septembre 2006
- > Services à la personne, un pari à gagner. Contact-Le magazine économique de la CCIMP-dec 06/janv 07-