



Centre de Recherche pour l'étude et l'Observation des Conditions de vie
Département Évaluation des Politiques sociales

ENQUETE AUPRES DES ORGANISMES AGREES DU SECTEUR DES SERVICES A LA PERSONNE

Etude réalisée à la demande de la Direction du Commerce, de l'Artisanat,
des Services et des Professions Libérales

Ministère des Petites et Moyennes Entreprises, du Commerce,
de l'Artisanat et des Professions Libérales



Matthieu ANGOTTI
Christine OLM
Marie-Odile SIMON

Avril 2007

SOMMAIRE

INTRODUCTION	6
PREMIERE PARTIE : STRUCTURE ET ACTIVITES	12
I. Statuts, dependance financiere & affiliation	12
II. Ancienneté dans le secteur & chiffre d'affaires	17
III. Organisation des activites, types d'activites, agréments	25
IV. Facturation et usage du cesu prefinancé	35
V. Grandes enseignes et vecteurs de communication.....	39
DEUXIEME PARTIE : EMPLOI	44
I. Les salaries des structures prestataires de service.....	44
II. Les agents mandatés par les structures mandataires.....	51
III. Qualification et formation générale du personnel.....	54
IV. La dynamique d'emploi du secteur des services a la personnes	58
TROISIEME PARTIE : VISION DU SECTEUR ET OPINIONS SUR LE PLAN BORLOO	65
I. Opinions sur le potentiel du secteur	65
II. Opinions sur la concurrence	68
III. Vision du plan Borloo	70
TYOLOGIE : LES ENTREPRISES DU SECTEUR EN 5 ARCHETYPES	79
SYNTHESE DES PRINCIPAUX RESULTATS.....	85
ANNEXE : DETAIL DES GROUPES DE LA TYOLOGIE.....	88

LISTE DES TABLEAUX

Figure 1 : Répartition des structures selon leur nature juridique, comparaison entre les structures interrogées et l'ensemble des structures du secteur.....	8
Figure 2 : Répartition des structures du secteur selon le type d'agrément (données du fichier initial)....	9
Figure 3 : Région d'implantation selon la forme juridique	9
Figure 4 : Nombre d'activités selon la forme juridique (données du fichier initial)	10
Figure 5 : Part de SIRET valides selon la forme juridique (données du fichier initial)	10
Figure 6 : Forme juridique des entreprises.....	12
Figure 7 : Répartition des entreprises selon la taille de l'agglomération.....	13
Figure 8 : Forme juridique des associations.....	13
Figure 9 : Forme juridique des établissements publics	14
Figure 10 : Répartition des structures selon la taille de l'agglomération.....	14
Figure 11 : Degré de dépendance financière des entreprises (réponses non exclusives)	15
Figure 12 : Affiliation des associations	16
Figure 13 : Affiliation des établissements publics	16
Figure 14 : Ancienneté de l'activité chez les entreprises	17
Figure 15 : Ancienneté de l'activité : comparaison avec les autres structures	18
Figure 16 : Motivations des entreprises	18
Figure 17 : Chiffre d'affaires des entreprises	19
Figure 18 : Chiffre d'affaires : comparaison avec les autres structures.....	20
Figure 19 : Perception de la situation économique actuelle.....	21
Figure 20 : Perception de la situation économique actuelle : comparaison.....	21
Figure 21 : Perception de la dynamique passée et à venir.....	22
Figure 22 : Appréciation de l'activité économique en fonction des activités principales.....	23
Figure 23 : Perception de la dynamique passée et à venir.....	24
Figure 24 : Prestataires & mandataires chez les entreprises.....	25
Figure 25 : Prestataires & mandataires dans les structures	26
Figure 26 : Types d'activité proposés par les entreprises.....	27
Figure 27 : Les 2 activités principales proposées par les entreprises	28
Figure 28 : Activités principales des entreprises selon la taille d'agglomération	29
Figure 29 : Types d'activité proposés : comparaison avec les autres structures.....	31
Figure 30 : Les deux principales activités proposées : comparaison avec les autres structures	32
Figure 31 : Agrément des entreprises	34
Figure 32 : Agrément : comparaison avec les autres structures.....	34
Figure 33 : Prix horaire des 2 principaux services par les entreprises	35
Figure 34 : Facturation des 2 principaux services : comparaison avec les autres structures.....	36
Figure 35 : Utilisation du CESU préfinancé par les entreprises.....	37
Figure 36 : Utilisation du CESU préfinancé : comparaison avec les autres structures.....	38
Figure 37 : Poids du CESU préfinancé dans la facturation des entreprises	39
Figure 38 : Référencement des entreprises.....	40
Figure 39 : Référencement : comparaison avec les autres structures.....	41
Figure 40 : Vecteurs de communication.....	42

Figure 41 : Le donneur d'ordre final pour les entreprises	43
Figure 42 : Le donneur d'ordre final : comparaison avec les autres structures	43
Figure 43 : Nombre de salariés – personnes physiques	44
Figure 44 : Nombre de salariés – ETP	45
Figure 45 : Nombre de salariés : comparaison avec les autres structures	46
Figure 46 : Emploi des salariés – poids des structures	47
Figure 47 : Salariés des entreprises – répartition selon les types de poste	47
Figure 48 : Salariés des entreprises – répartition selon les types de contrat	48
Figure 49 : Salariés des entreprises – zoom sur les CDI	49
Figure 50 : Répartition des salariés selon les types de contrat zoom sur les « moins de 20 »	50
Figure 51 : Nombre de clients par salarié prestataire	51
Figure 52 : Nombre d'agents mandatés par les entreprises	52
Figure 53 : Nombre d'agents mandatés : comparaison avec les autres structures	52
Figure 54 : Agents mandatés : modes de fonctionnement	53
Figure 55 : Niveau moyen de qualification dans les entreprises	54
Figure 56 : Niveau moyen de qualification, comparaison avec les autres structures	55
Figure 57 : Niveau de qualification selon l'activité principale	55
Figure 58 : Proportion d'entreprises qui financent une formation pour leurs salariés	56
Figure 59 : Financement de la formation : comparaison avec les autres structures	57
Figure 60 : Types de formation proposée	57
Figure 61 : Evolution passée du nombre de salariés dans les entreprises	58
Figure 62 : Evolution à venir du nombre de salariés dans les entreprises	59
Figure 63 : Evolution du nombre de salariés : comparaison avec les autres structures	59
Figure 64 : Opinions sur le turn-over du personnel	60
Figure 65 : Comment jugez-vous le turn-over de ces personnels sur l'année 2006 ?	61
Figure 66 : Opinions sur les difficultés de recrutement ressenties par les entreprises qui ont recruté ..	62
Figure 67 : Critères de recrutement	62
Figure 68 : Nombre de salariés des entreprises selon la taille d'agglomération	63
Figure 69 : Opinion sur l'évolution de l'activité du secteur	65
Figure 70 : Opinions sur l'évolution du secteur : comparaison entre les structures	66
Figure 71 : Difficultés de développement des entreprises	66
Figure 72 : Raisons évoquées pour expliquer les difficultés de développement	67
Figure 73 : Opinion des entreprises sur la concurrence	68
Figure 74 : Opinion des entreprises sur la concurrence – selon les types d'activité	68
Figure 75 : Opinion sur la concurrence : comparaison avec les autres structures	69
Figure 76 : Opinion des associations et des établissements publics sur les entreprises	70
Figure 77 : Impact du Plan Borloo sur l'activité de l'entreprise	71
Figure 78 : Impact du Plan Borloo sur l'activité du secteur – opinion des entreprises	71
Figure 79 : Caractéristiques des entreprises estimant l'impact du plan Borloo très satisfaisant pour l'activité de leur secteur / pour celle de leur structure	72
Figure 80 : impact du Plan Borloo sur l'activité de la structure	73
Figure 81 : impact du Plan Borloo sur l'activité du secteur – opinion des structures	74

Figure 82 : Caractéristiques des associations estimant l'impact du plan Borloo insatisfaisant pour l'activité de leur secteur / pour celle de leur structure :	75
Figure 83 : Raisons expliquant les opinions négatives sur le Plan Borloo.....	76
Figure 84 : Mesures marquantes du Plan Borloo – selon les entreprises	77
Figure 85 : Mesures marquantes du Plan Borloo : comparaison avec les autres structures.....	78

INTRODUCTION

Contexte et objectifs de l'étude

A la fin des années 90, le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité lançait un Contrat d'Etudes Prospectives (CEP) sur un secteur que l'on appelait à l'époque « L'aide à domicile et les employés de maison ». Ce CEP s'était concrétisé par la publication d'un livre d'étude¹, dans lequel on pouvait lire : « l'adoption de la loi du 29 janvier 1996 permet aux entreprises commerciales d'exercer une activité de fourniture de prestations de services d'Aide à domicile, sous réserve de l'obtention de l'agrément simple ou de l'agrément qualité. L'activité des entreprises commerciales dans le secteur de l'intervention à domicile demeure néanmoins embryonnaire ».

Depuis, le secteur des services à la personne a été classé prioritaire par le gouvernement. Jean-Louis Borloo affirme ainsi : « le développement des services à la personne ne constitue pas seulement un enjeu majeur pour la création d'emplois dans notre pays. C'est également un sujet de société, parce que ces services répondent à des besoins et des attentes que chacun d'entre nous peut éprouver dans sa vie quotidienne. Lever simultanément l'ensemble des freins qui entravent le développement de ces services dans notre société : telle est la condition pratique de ce qu'il faut bien appeler la révolution des services à la personne ». Le Conseil Economique et Social a récemment confirmé cet axe stratégique, dans un rapport présenté en janvier 2007².

En conséquence, le Ministère de l'Emploi, de la Cohésion Sociale et du Logement a lancé un Plan de développement du secteur (dit « Plan Borloo »), afin de développer la lisibilité et la qualité des services proposés. C'est dans ce cadre qu'est née l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP), à l'automne 2005. Le Plan intègre également la promotion d'une gamme de services centralisée autour de grandes enseignes nationales, la mise en place d'aides fiscales ciblées et la création du Chèque Emploi Service Universel. Ce CESU, vecteur à la fois de simplification des procédures administratives et d'allègements fiscaux pour les employeurs particuliers, connaît un grand succès : en février 2006, on comptait déjà 531 000 salariés à domicile rémunérés en CESU, avec 1,2 millions de CESU traités depuis son lancement, pour une valeur totale de 16 millions d'euros.

Aujourd'hui, un premier bilan général peut être fait de ce développement structuré du secteur. D'abord, les chiffres en matière d'emploi sont éloquentes : en 2004, le secteur des services à la personne employait plus d'1,3 million de personnes, et représentait environ 3 % du PIB. 650 millions d'heures avaient été travaillées, soit l'équivalent de près de 400 000 postes à temps plein³.

¹ L'aide à domicile et les employés de maison, La Documentation Française, 2000.

² Le développement des services à la personne, CES, rapport présenté par Yves Vérollet, 2007.

³ Source ANSP.

Ensuite, l'ANSP a mis au point une classification des services proposés, en trois catégories :

- Les services à la famille (garde d'enfants, cours à domicile) ;
- Les services à la vie quotidienne (hygiène de la maison, entretien de la maison, alimentation, coordination) ;
- Les services aux seniors et aux personnes handicapées (à leur domicile, dans leurs déplacements, pour les personnes dépendantes).

Enfin, l'Agence répertorie désormais cinq types de prestataires :

- Les particuliers employeurs, représentés par FEPEM ;
- Les Centres Communaux et Intercommunaux d'Action Sociale (CCAS et CIAS) ;
- Les associations, qui adhèrent à des réseaux tels que l'UNA, ou l'ADMR ;
- Les grands groupes de l'économie sociale et solidaire (mutuelles ...) ou privés (Accor...) ;
- **Les entreprises privées de taille modeste, PME ou TPE, représentées par le Syndicat des Entreprises de Services à la Personne (SESP).**

Concernant les entreprises (soit les deux dernières catégories), l'ANSP observe un afflux conséquent dans le secteur, depuis un an. Si on dénombrerait plus de 800 entreprises agréées fin 2005, les chiffres de l'Agence, au printemps 2006 indiquent que la barre des 2000 est dépassée. On est bien loin de l'« embryon » de la fin des années 90.

C'est dans ce contexte de développement rapide que la DCASPL a décidé de confier au CREDOC une enquête quantitative auprès de 1 000 entreprises, associations et établissements publics agréés de services à la personne, enquête dont les résultats sont présentés ici. Les principaux objectifs de cette enquête ont été définis de la manière suivante :

- Étudier la structure et les activités des organismes agréés intervenant sur le secteur, en portant une attention particulière aux entreprises, et notamment aux entreprises entrantes ;
- Étudier l'emploi généré par ces acteurs : nombre d'embauches réalisées dans le passé, nombre d'embauches prévues, difficultés de recrutement, catégories d'emploi, types de contrat, durée de travail, salaire horaire, existence ou non d'une politique de formation... ;
- Évaluer le potentiel de développement du secteur et l'impact du Plan Borloo.

Plan de sondage

Au final, ce sont 1028 structures qui ont été interrogées par le Département des Enquêtes du CREDOC. Les structures contactées ont été tirées au hasard dans un fichier comportant initialement 8 156 organismes (fichier fourni par l'ANSP).

Les organismes du fichier initial sont répartis en trois types de forme juridique :

- Associations : 45%
- Entreprises : 29%
- Etablissements publics : 18%
- Forme juridique inconnue : 8% (645 organismes)

L'échantillon a été stratifié selon la forme juridique des structures (entreprise, association, établissement public), avec **une sur-représentation des entreprises**, de manière à pouvoir proposer des traitements détaillés sur cette catégorie.

Figure 1 : Répartition des structures selon leur nature juridique, comparaison entre les structures interrogées et l'ensemble des structures du secteur

	Prévus	Interrogés	% dans l'échantillon	% dans le fichier des organismes
Entreprises	500	503	49	31
Associations	320	355	34	49
Établissements publics	180	170	16	20
Total	1000	1028	100	100

Sources : enquête CRÉDOC / DCASPL 2007 - fichier des organismes agréés du secteur de service à la personne, ANSP 2007

Des quotas ont été suivis pour chaque type de structure, selon les variables suivantes :

- Type d'agrément
- Région d'implantation
- Nombre d'activités
- Présence ou non d'un numéro SIRET valide

Le type d'agrément

Parmi les associations, 60% des agréments sont simples et qualité. Parmi les entreprises, 80% des agréments sont simples. Pour les établissements publics, la moitié des agréments sont qualité.

Figure 2 : Répartition des structures du secteur selon le type d'agrément (données du fichier initial)

	Inconnu	Simple	Qualité	Simple et Qualité	TOTAL
Associations	1%	21%	18%	60%	100%
Entreprises	2%	80%	9%	10%	100%
Etablissements publics	1%	16%	53%	30%	100%

Source : fichier des organismes agréés du secteur de service à la personne, ANSP 2007

La région

L'implantation géographique des organismes varie fortement selon leur forme juridique. Les entreprises sont plus représentées en Ile-de-France, mais aussi en Pays de la Loire. Les établissements publics sont très représentés en Bretagne et en Aquitaine. Les associations sont nombreuses en Rhône-Alpes et en PACA.

Figure 3 : Région d'implantation selon la forme juridique

	Associations	Entreprises	Établissements publics
Île-de-France	9,1%	16,5%	10,2%
Champagne-Ardenne	2,4%	2,0%	0,5%
Picardie	2,0%	2,2%	3,7%
Haute-Normandie	2,5%	2,5%	4,1%
Centre	4,6%	5,2%	1,4%
Basse-Normandie	4,1%	1,8%	3,3%
Bourgogne	5,2%	4,0%	1,5%
Nord - Pas-de-Calais	7,2%	4,7%	6,6%
Lorraine	2,4%	2,4%	0,1%
Alsace	1,0%	1,1%	0,0%
Franche-Comté	1,8%	1,3%	1,0%
Pays de la Loire	8,2%	12,8%	4,0%
Bretagne	4,9%	6,9%	22,5%
Poitou-Charentes	2,3%	2,1%	4,2%
Aquitaine	7,0%	3,0%	12,8%
Midi-Pyrénées	4,1%	5,0%	5,0%
Limousin	2,0%	1,2%	0,0%
Rhône-Alpes	11,4%	10,6%	6,1%
Auvergne	3,7%	2,2%	4,4%
Languedoc-Roussillon	2,6%	4,0%	3,0%
PACA	10,9%	8,2%	5,6%
Non renseigné	0,6%	0,3%	0,1%
TOTAL	100 %	100 %	100 %

Source : fichier des organismes agréés du secteur de service à la personne, ANSP 2007

Le nombre total d'activités référencées

Le nombre total d'activités référencées est également très différent selon la forme juridique des organismes. Si plus du tiers des entreprises n'ont qu'une seule activité, les associations ont en moyenne un nombre beaucoup plus élevé d'activités (les deux tiers en ont cinq ou plus). Les établissements publics sont dans une situation intermédiaire.

Figure 4 : Nombre d'activités selon la forme juridique (données du fichier initial)

	Associations	Entreprises	Etablissements publics
0	2,9%	3,3%	1,3%
1	5,3%	37,6%	5,2%
2	5,4%	10,1%	21,2%
3	8,3%	6,2%	13,1%
4	8,3%	6,2%	11,3%
5	9,0%	7,2%	10,8%
6	10,7%	6,2%	15,5%
7	10,6%	5,8%	7,3%
8	7,0%	4,8%	5,0%
9	12,2%	3,4%	2,7%
10 ou plus	20,3%	9,2%	6,8%
Total	100%	100%	100%

Source : fichier des organismes agréés du secteur de service à la personne, ANSP 2007

Le nombre de SIRET valides

La part de numéros SIRET valides est à peu près constante, quelle que soit la forme juridique de l'organisme.

Figure 5 : Part de SIRET valides selon la forme juridique (données du fichier initial)

	Inconnu
0	45%
Associations	62%
Entreprises	59%
Etablissements publics	62%
TOTAL	60%

Source : fichier des organismes agréés du secteur de service à la personne, DCASPL 2007

Méthodologie d'interrogation

L'interrogation des structures s'est faite en trois étapes :

- Un premier contact téléphonique pour obtenir l'accord du dirigeant de la structure pour participer à l'enquête ;
- L'envoi par mail ou par courrier d'une lettre à en-tête de la DCASPL, rappelant les principaux objectifs et précisant les données chiffrées à rassembler pour répondre à l'enquête ;
- Un second contact téléphonique, pour réaliser l'entretien en lui-même, d'une durée moyenne de 20 minutes.

Les questionnaires comportaient des parties communes et des parties spécifiques aux trois types de structures. Ils sont présentés en annexe.

Méthodologie d'exploitation

Les entreprises étant volontairement sur-représentées dans l'échantillon final, un redressement a été effectué pour corriger cette déformation. Il permet de fournir des résultats sur l'ensemble des structures et d'établir des comparaisons entre les différentes catégories.

En parallèle, un redressement a été effectué pour chaque strate, pour obtenir des résultats selon la forme juridique.

Tout au long de l'exploitation des résultats, nous avons procédé en deux temps :

- D'abord, une mise en évidence de tendances et phénomènes significatifs au sein de la strate « entreprises » ;
- Ensuite, une mise en évidence d'éléments de comparaison avec les associations et établissements publics.

Enfin, nous avons construit l'exploitation et la présentation des résultats selon un plan reprenant les grands axes du cahier des charges de l'étude :

- Première partie : Structures et activité
- Deuxième partie : Emploi
- Troisième partie : Vision du secteur et Plan Borloo

PREMIERE PARTIE : STRUCTURE ET ACTIVITES

Cette première partie vise à mettre en évidence les spécificités structurelles des entreprises investies dans le champ des services à la personne : statuts, activités, chiffres d'affaire, ancienneté dans le secteur, modes de facturation, etc. Les exploitations statistiques retenues permettent de dégager les caractéristiques propres aux entreprises puis de les comparer aux associations et établissements publics.

I. STATUTS, DEPENDANCE FINANCIERE & AFFILIATION

I.1 Forme juridique des entreprises du secteur

Les entreprises du secteur des services à la personnes sont majoritairement des SARL. La proportion d'entreprises individuelles (29%) est nettement plus faible que dans l'ensemble du secteur des services (48%, source Insee-Sirene-DCASPL 2004). Les entreprises récemment créées dans les services à la personne reflètent ainsi une tendance générale de préférence croissante pour l'exercice sous forme sociétale.

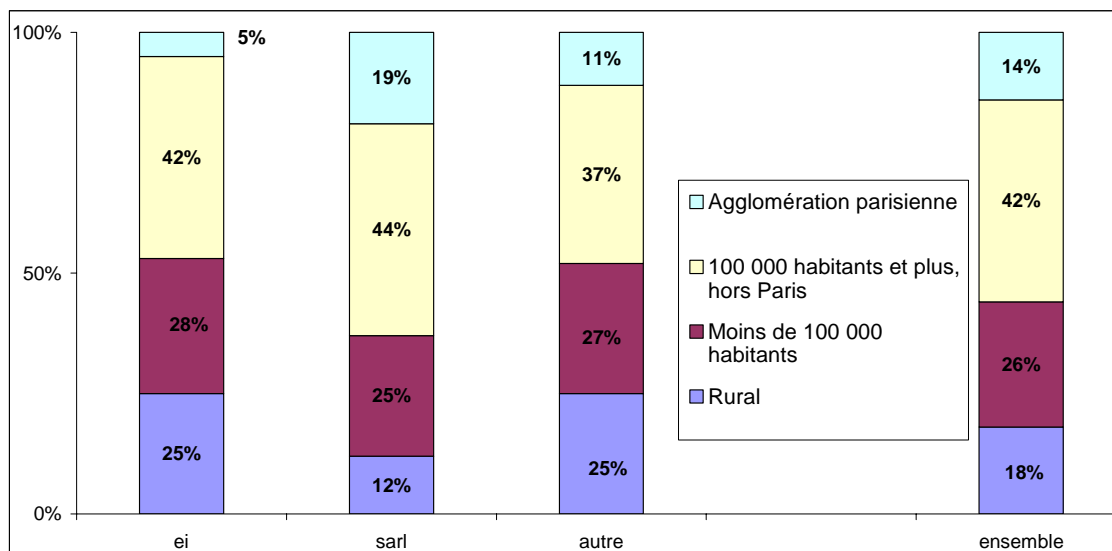
Figure 6 : Forme juridique des entreprises

FORME	%
EI	29
EURL	17
SARL	51
SA	1
autres, non renseignés	2

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Par ailleurs, on remarque que les SARL sont beaucoup plus nombreuses en région parisienne, les Entreprises Individuelles en milieu rural.

Figure 7 : Répartition des entreprises selon la taille de l'agglomération



Source : DCASPL / CREDOC - 2007

I.2 Forme juridique des associations et des établissements publics

Du côté des associations, on note la présence d'une petite proportion (6%) de Structures d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE), quasiment absentes parmi les entreprises. Concernant les établissements publics, on trouve essentiellement des Centres Communaux (ou Intercommunaux) d'Action Sociale (CCAS / CIAS), ainsi que quelques Syndicats Intercommunaux à Vocations Multiples (SIVOM) et quelques SIAE.

Figure 8 : Forme juridique des associations

FORME	effectifs	%
associations		
associations	327	92
SIAE	21	6
non renseignés	7	2
total	355	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Figure 9 : Forme juridique des établissements publics

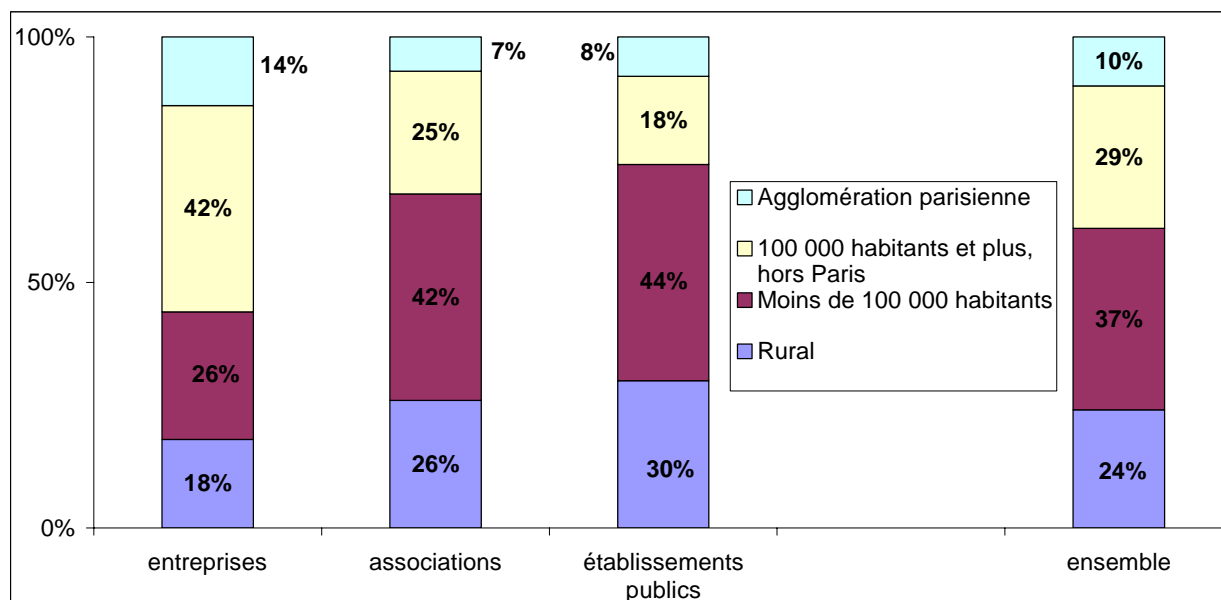
FORME établissements publics	effectifs	%
CCAS, CIAS	147	87
SIAE	9	5
SIVOM	9	5
Autres, non renseignés	5	3
Total	170	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

I.3 Poids des différentes structures selon la taille de l'agglomération

Par rapport à celui des associations ou des établissements publics, le poids des entreprises en milieu rural et surtout dans les petites agglomérations est faible, alors qu'elles sont beaucoup mieux représentées dans les grandes villes et dans l'agglomération parisienne. Il semble que les entreprises, dont beaucoup viennent d'être créées, se positionnent plutôt sur les marchés les plus denses.

Figure 10 : Répartition des structures selon la taille de l'agglomération



Source : DCASPL / CREDOC - 2007

I.4 Degré de dépendance financière des entreprises du secteur

Les entreprises interrogées, dans leur majorité (77%), sont indépendantes de toute structure de groupe, sont « mono-établissement », et ne sont pas franchisées. Cependant, il est intéressant de noter que les SARL sont plus souvent franchisées et sont, également, plus souvent intégrées dans une entreprise multi-établissement que les EI.

Ce phénomène illustre l'émergence d'une nouvelle génération de petites entreprises dans le secteur, encore autonomes. On peut gager sur une structuration progressive de ces entreprises, une fois qu'elles auront progressé en activité et en taille.

A noter : pour les 28 entreprises qui se déclarent filiales d'un grand groupe, seuls 8 des groupes concernés développent des activités autres que celles de services à la personne.

Figure 11 : Degré de dépendance financière des entreprises (réponses non exclusives)

DEGRE DE DEPENDANCE (%)	EI	SARL	AUTRES	ENSEMBLE
Aucun lien avec une autre entreprise ou une franchise	89	68	76	77
Etablissements d'une entreprise multi établissements	7	12	8	10
Entreprises Franchisées	4	19	16	14
Filiales d'un grand groupe	4	7	4	6
TOTAL	100	100	100	100

Grille de lecture

En gras souligné : significativement important (au seuil de 10%)

En gras italique : significativement faible (au seuil de 10%)

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

I.5 Affiliation des associations à des réseaux

Le champ des associations du secteur offre un panorama beaucoup plus structuré, puisque moins du tiers des associations ne sont pas affiliées à un réseau ou à une fédération. Ce phénomène d'affiliation / structuration est certainement lié à la forte ancienneté des associations dans le secteur des services à la personne, comme on le verra plus loin.

On remarque que deux fédérations représentent à elles seules plus de 40% des associations du secteur : l'ADMR (Aide à domicile en milieu rural) et l'UNA (Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles), avec ses multiples déclinaisons.

Figure 12 : Affiliation des associations

AFFILIATION pour les associations	Effectifs	%
ADMR	80	23%
UNA (avec UNASSAS, URASSAD, UDASSAD, FASSAD)	70	20%
COORACE	22	6%
Autres	22	6%
ADESSA	17	5%
FEPEM	9	3%
A domicile	8	2%
URIOPPSS, UNIOPPSS	8	2%
UNAI	5	1%
N'est pas membre d'une fédération	113	32%

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

I.6 Affiliation des établissements publics à des réseaux

La même remarque générale peut être faite à propos des établissements publics, historiquement implantés dans le secteur des services à la personne et bien structurés, essentiellement autour de l'Union Nationale des CCAS.

Figure 13 : Affiliation des établissements publics

AFFILIATION pour les établissements publics	Effectifs	%
UNCCAS	89	52%
UNA	12	7%
Autres	13	8%
N'est pas membre d'une fédération	57	34%

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

II. ANCIENNETE DANS LE SECTEUR & CHIFFRE D’AFFAIRES

II.1 Ancienneté de l’activité de service à la personne dans les entreprises

Les chiffres de l’enquête sont sans équivoque : pour 85% des entreprises interrogées, l’activité de services à la personne date de moins de 3 ans. En outre, pour une écrasante majorité d’entre elles (86%), la date de création de l’entreprise est conjointe à celle de démarrage de l’activité de service à la personne. On assiste donc à un véritable boom des entreprises dans le secteur, c’est-à-dire à une création massive de nouvelles structures. Cette jeunesse explique certainement en partie les caractéristiques des entreprises exposées tout au long de l’étude (chiffre d’affaires, optimisme, développement de l’emploi...).

Figure 14 : Ancienneté de l’activité chez les entreprises

Ancienneté de l'activité de services à la personne (%)	EI	SARL	AUTRES	ENSEMBLE
de 10 à 29 ans	1	3	2	2
de 4 à 9 ans	8	15	15	13
2 ou 3 ans	37	28	31	31
1 ans ou moins	54	54	52	54
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

II.2 Ancienneté de l’activité : comparaison avec les autres structures

Par comparaison, les associations et établissements publics ont investi de longue date dans le secteur (plus de 70% des associations et plus de 90% des établissements publics y travaillent depuis plus de 10 ans). La part des associations et établissements publics qui se sont lancés dans le secteur en 2006 est quasiment nulle.

Les associations et les établissements publics sont bels et bien les acteurs historiques du secteur des services à la personne, au sein duquel les entreprises font figure de challenger.

A noter : les établissements publics et les associations sont plus nombreux que les entreprises à avoir développé leur activité de services à la personne une ou plusieurs années après la création de la structure (29% des associations contre 14% des entreprises).

Figure 15 : Ancienneté de l'activité : comparaison avec les autres structures

Ancienneté de l'activité de services à la personne (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	ENSEMBLE
30 ans ou plus	0	<u>25</u>	<u>47</u>	21
de 10 à 29 ans	2	<u>47</u>	<u>44</u>	32
de 4 à 9 ans	13	<u>16</u>	5	13
2 ou 3 ans	<u>31</u>	8	2	14
1 ans ou moins	<u>54</u>	4	2	20
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

II.3 Démarrage de l'activité de service à la personne : les motivations des entreprises

Pour les entreprises les plus nouvellement investies dans le secteur des services à la personne (i.e. en 2006), les deux motivations principales sont le potentiel du secteur et la connaissance préalable du métier. Par ailleurs, les responsables d'EI sont particulièrement nombreux à évoquer leur connaissance du métier.

Figure 16 : Motivations des entreprises

Quelle est la principale raison qui vous a incité à développer une activité de services à la personne ? (%)	EI	SARL	AUTRES	ENSEMBLE
Le potentiel de développement du secteur	37	53	54	48
C'est votre cœur de métier	38	27	26	30
Les mesures d'exonération de charge	8	9	15	10
Par vocation (volonté d'aider les personnes)	3	6	3	4
Pour se mettre à son compte, pour être indépendant	9	1	0	3
La possibilité d'être référencé par de grandes enseignes	1	0	0	1
Par défaut, n'avait pas trouvé d'autre emploi	2	1	0	1
Autres	2	2	2	2
NR	0	1	0	1
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

II.4 Chiffre d'affaires des entreprises

La répartition des chiffres d'affaires reflète bien la jeunesse des entreprises du secteur :

- On observe une grande diversité de situation, propre à tout secteur en pleine évolution ;
- Plus des deux tiers des entreprises interrogées ont un CA inférieur à 50 000 euros en 2006, avec une médiane à 30 000 euros ;

En outre, les CA sont logiquement plus élevés dans les SARL que dans les EI.

Enfin, le nombre d'entreprises ayant donné leur chiffre d'affaires est trop faible pour pouvoir étudier l'impact de la situation géographique sur ce dernier (seules 46 entreprises parisiennes ont indiqué leur chiffre d'affaires).

Figure 17 : Chiffre d'affaires des entreprises

CA 2006 dans le secteur (%)	EI	SARL	AUTRES	ENSEMBLE
Jusqu'à 5 K€	21	18	14	18
5 à 20 K€	<u>33</u>	18	22	24
20 à 50 K€	<u>32</u>	21	28	26
50 à 150 K€	10	18	17	15
150 à 300 K€	3	<u>12</u>	10	9
300 à 1 000 K€	1	<u>12</u>	4	7
Plus de 1 000 K€	0	1	5	1
TOTAL	100	100	100	100
Médiane	20 K€	43 K€	30 K€	30 K€

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

II.5 Chiffre d'affaire : comparaison avec les autres structures

Plus anciens dans le secteur, les établissements publics et les associations déclarent des chiffres d'affaires naturellement bien supérieurs à ceux des entreprises. Ainsi, plus de 70 % des associations déclarent un CA supérieur à 150 000 euros en 2006. Ces chiffres corroborent le constat du poids « historique » et encore très important des associations dans le domaine des services à la personne.

Figure 18 : Chiffre d'affaires : comparaison avec les autres structures

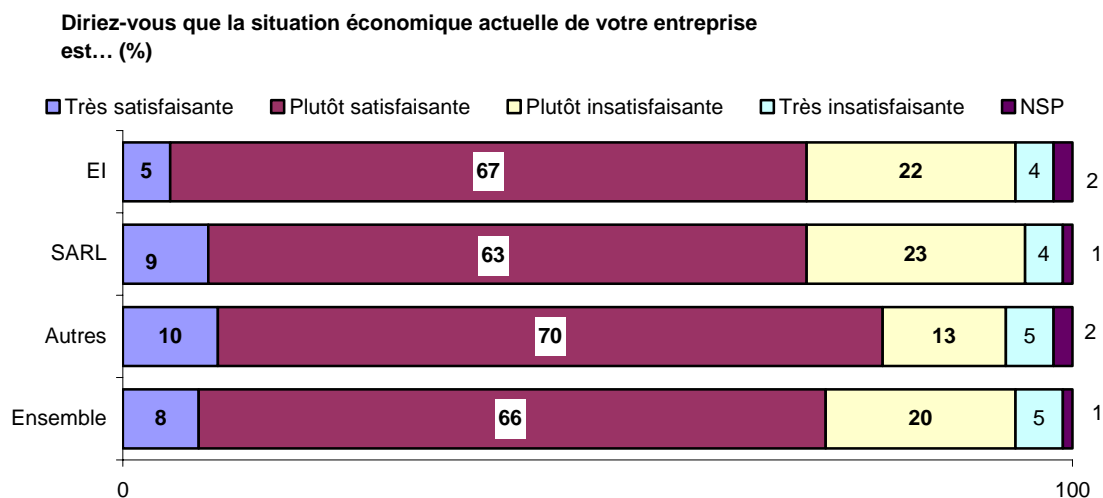
CA 2006 dans le secteur (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	ENSEMBLE
Jusqu'à 5 K€	<u>18</u>	4	3	9
5 à 20 K€	<u>24</u>	5	7	12
20 à 50 K€	<u>26</u>	6	7	14
50 à 150 K€	15	14	20	16
150 à 300 K€	9	<u>19</u>	18	15
300 à 1 000 K€	7	<u>40</u>	<u>36</u>	27
Plus de 1 000 K€	1	<u>12</u>	9	7
TOTAL	100	100	100	100
Médiane	30 k€	321 k€	260 k€	150 k€

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

II.6 Perception de leur situation économique actuelle par les entreprises

Jeunes, les entreprises du secteur ont, pour la plupart, un jugement globalement positif sur leur situation économique présente, même si l'on sent que certaines éprouvent quelques difficultés, peut-être liées au démarrage de leur activité (cf. infra, les entreprises qui ont du mal à se développer autant qu'elles le souhaitent).

Figure 19 : Perception de la situation économique actuelle

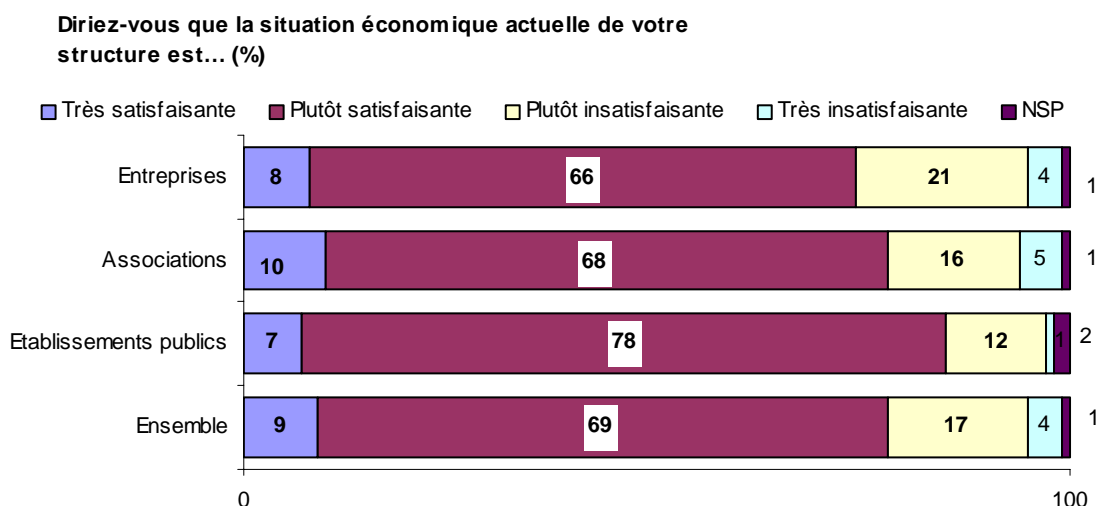


Source : DCASPL / CREDOC - 2007

II.7 Perception de leur situation économique actuelle : comparaison avec les autres structures

Les associations et surtout les établissements publics sont encore plus satisfaits de leur situation actuelle que les entreprises. On retrouve là l'idée de structures bien installées, dans un secteur qui est devenu peut-être davantage porteur que dans le passé.

Figure 20 : Perception de la situation économique actuelle : comparaison



Source : DCASPL / CREDOC - 2007

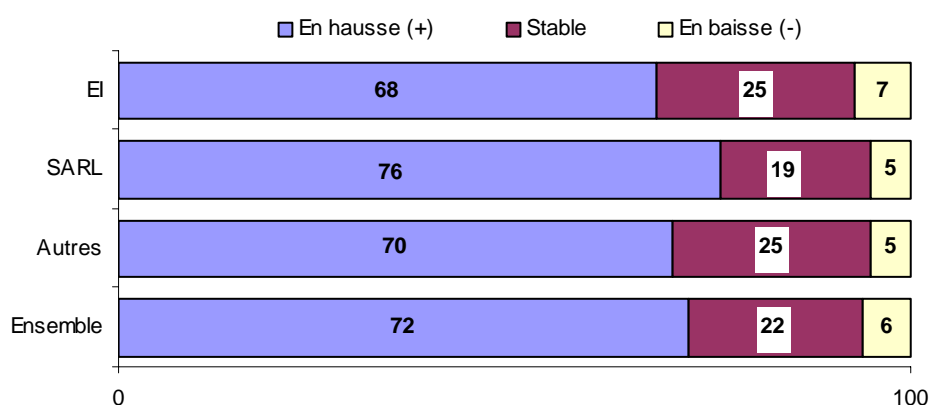
II.8 Activité passée et à venir : opinions des entreprises

Les chefs d'entreprises du secteur des services à la personne sont très majoritairement satisfaits de leur activité passée et anticipent, très majoritairement encore, une activité en hausse au cours du prochain semestre.

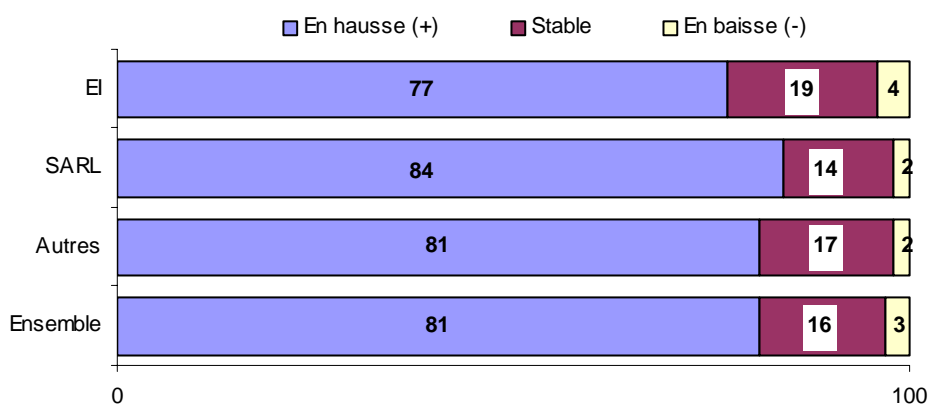
Ainsi, une infime proportion (6%) déclare constater une activité en baisse au cours des six derniers mois. Une plus faible proportion encore (3%), anticipe une baisse de leur activité dans les six mois à venir.

Figure 21 : Perception de la dynamique passée et à venir

Au cours des six derniers mois, diriez-vous que l'activité de votre entreprise a été... (%)



Au cours des six prochains mois, vous pensez que l'activité de votre entreprise sera... (%)



Source : DCASPL / CREDOC - 2007

On ne relève qu'un faible impact de l'implantation géographique des entreprises sur leur perception de leur dynamique passée et à venir. Néanmoins, les entreprises implantées dans les petites villes sont plutôt plus pessimistes et celles implantées en agglomération parisienne plutôt plus optimistes.

Enfin, la perception de l'évolution de l'activité économique dépend très peu du type de prestation proposée par l'entreprise. Les entreprises proposant des travaux d'entretien de la maison sont un peu plus nombreuses que les autres à estimer que leur activité est en hausse, alors que celles offrant des prestations informatiques sont un peu moins satisfaites de leur situation économique.

Figure 22 : Appréciation de l'activité économique en fonction des activités principales

	Est satisfait de la situation économie	L'activité est en hausse	L'activité est en baisse	Effectifs d'entreprise proposant l'activité
Ensemble des entreprises	75%	73%	6%	503
Entretiens de la maison et travaux ménagers	74%	78%	5%	399
Petits travaux de jardinage	78%	71%	4%	143
Assistance informatique	61%	72%	4%	82
Ensemble des entreprises ayant des activités " tout public"	74%	74%	5%	394
Activités à destination des familles	79%	75%	5%	122
Activités pour les personnes vulnérables	74%	71%	8%	80

Les pourcentages se lisent en ligne

Les seules activités retenues dans ce tableau sont celles pour lesquelles l'effectif des entreprises dont c'est l'activité principale est suffisant pour fournir des résultats statistiquement significatifs.

Exemple de lecture : parmi les 399 entreprises qui proposent des activités d'entretien de la maison parmi leur deux prestations principales, 78 % estiment que leur activité économique est en hausse.

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

II.9 Perception de leur dynamique passée et à venir : comparaison avec les autres structures

Plus jeunes, les entreprises se situent plus dans une dynamique de développement que les associations et établissements publics. Non que ceux-ci soient en phase ou en menace de recul, mais ils se considèrent plutôt dans une logique de stabilité (ainsi, 49% des établissements publics anticipent une activité stable dans les six prochains mois).

A noter : ce constat reste valable pour les structures de plus de 4 ans d'existence. Les entreprises apparaissent donc, par nature, plus « conquérantes » que les associations et établissements publics.

Figure 23 : Perception de la dynamique passée et à venir

Au cours des six derniers mois, diriez-vous que l'activité de votre structure a été... (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	TOTAL
En hausse (+)	<u>72</u>	<u>53</u>	<u>44</u>	57
Stable	<u>22</u>	31	<u>38</u>	30
En baisse (-)	<u>6</u>	<u>16</u>	<u>18</u>	13
TOTAL	100	100	100	100

Au cours des six prochains mois, vous pensez que l'activité de votre entreprise sera... (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	TOTAL
En hausse (+)	<u>81</u>	<u>50</u>	<u>45</u>	59
Stable	<u>16</u>	<u>43</u>	<u>49</u>	35
En baisse (-)	<u>3</u>	<u>7</u>	6	6
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Comme pour les entreprises seules, on ne relève qu'un faible impact du type de prestation proposée sur l'opinion des structures quant à leur bonne santé économique.

III. ORGANISATION DES ACTIVITES, TYPES D'ACTIVITES, AGREMENTS

III.1 Prestataires & mandataires chez les entreprises

La plupart des entreprises du secteur sont prestataires de services : elles emploient leurs propres salariés pour intervenir sur le terrain. Seules 17 % d'entre elles ont une activité « mandataire ».

Figure 24 : Prestataires & mandataires chez les entreprises

Votre entreprise a-t-elle : (%)	EI	SARL	AUTRES	ENSEMBLE
Une activité de placement de travailleurs auprès de particuliers (mandataires)	5	<u>12</u>	8	9
Une activité de prestations de services à des particuliers (prestataires)	88	80	82	83
Les deux	7	8	10	8
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

III.2 Prestataires & mandataires : comparaison avec les autres structures

L'utilisation du mode « mandataire » est beaucoup plus marquée pour les associations (13+48=61%) que pour les autres structures. Ainsi, les associations sont très nombreuses à avoir une activité de placement d'agents mandatés, le plus souvent en plus d'une activité de prestataire (près de la moitié des associations du secteur allient les deux modes de fonctionnement). Quant aux établissements publics, leur positionnement est intermédiaire : près du quart développe une activité « mandataire ».

Figure 25 : Prestataires & mandataires dans les structures

Votre structure a-t-elle : (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	ensemble
Une activité de placement de travailleurs auprès de particuliers (mandataires)	9	<u>13</u>	2	9
Une activité de prestations de services à des particuliers (prestataires)	<u>83</u>	39	<u>76</u>	60
Les deux	8	<u>48</u>	22	31
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

III.3 Les types d'activité proposés par les entreprises

Le panorama des types d'activité développés par les entreprises est très diversifié et dépend largement de la forme juridique des entreprises considérées.

Du point de vue du *nombre* d'activités proposées, d'abord, on observe que les EI en proposent beaucoup moins que les SARL, ce qui est lié à la taille des entreprises (cf. partie emploi, Figure 43 : les SARL emploient globalement plus de salariés que les EI). Quant à l'ancienneté de l'activité de services à la personne, son impact sur le nombre d'activités proposées est faible mais présent. Ainsi, dans une logique de diversification, les entreprises ayant plus de 4 ans d'existence sont un peu plus nombreuses que les autres à proposer 10 activités ou plus.

Du point de vue de la *nature* des activités, les plus citées sont celles destinées à tous les publics (ménage, jardinage, bricolage, assistance informatique), ainsi que celles liées aux enfants (garde et soutien scolaire). Les activités dédiées aux personnes dépendantes arrivent globalement derrière.

Enfin, un zoom sur les deux activités principales des entreprises confirme la prédominance des activités « tout public », en particulier celles liées à l'entretien de la maison.

Figure 26 : Types d'activité proposés par les entreprises

Types d'activités (%)	EI	SARL	AUTRES	ensemble
Entretien de la maison et travaux ménagers	41	<u>63</u>	52	54
Petits travaux de jardinage	49	48	57	50
Prestations de petit bricolage dites hommes toutes mains	37	38	36	38
Assistance informatique et Internet à domicile	37	29	29	32
Assistance administrative à domicile	22	<u>33</u>	29	29
Livraison de courses à domicile	26	27	32	27
Collecte et livraison à domicile de linge repassé	22	19	21	21
Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire	17	21	24	20
Soins et promenades d'animaux domestiques	17	17	21	18
Livraison de repas à domicile	11	10	14	11
TOTAL activités tout public	88	87	85	87
Garde d'enfant à domicile	19	<u>40</u>	33	33
Soutien scolaire et cours à domicile	25	36	29	31
TOTAL activités liées aux enfants	35	<u>55</u>	45	47
Préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions	16	25	26	23
Accompagnement en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante)	16	24	23	22
Assistance aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à domicile (sauf actes médicaux)	15	24	24	21
Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement	13	18	17	16
Garde malade à l'exclusion des soins	10	19	16	16
Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes (domicile / travail, vacances, démarches...)	8	13	13	12
Assistance aux personnes handicapées (y compris langue des signes, technicien de l'écrit, codeur langage)	7	<u>13</u>	7	10
Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes	4	5	4	5
TOTAL activités liées aux personnes dépendantes	16	24	23	26

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Figure 27 : Les 2 activités principales proposées par les entreprises

Types d'activités (%)	EI	SARL	AUTRES	ensemble
Entretien de la maison et travaux ménagers	33	52	38	44
Petits travaux de jardinage	32	25	32	28
Prestations de petit bricolage dites hommes toutes mains	9	4	5	6
Assistance informatique et Internet à domicile	23	13	14	16
Assistance administrative à domicile	0	1	1	1
Livraison de courses à domicile	2	2	2	2
Collecte et livraison à domicile de linge repassé	5	2	2	3
Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire	0	1	1	1
Soins et promenades d'animaux domestiques	1	0	0	0
Livraison de repas à domicile	3	3	4	3
TOTAL activités tout public	81	80	76	79
Garde d'enfant à domicile	5	12	9	9
Soutien scolaire et cours à domicile	16	18	14	16
TOTAL activités liées aux enfants	21	27	22	24
Préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions	2	2	4	2
Accompagnement en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante)	3	2	4	3
Assistance aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à domicile (sauf actes médicaux)	6	14	12	11
Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement	1	2	1	2
Garde malade à l'exclusion des soins	1	2	1	1
Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes (domicile / travail, vacances, démarches...)	1	<1	<1	1
Assistance aux personnes handicapées (y compris langue des signes, technicien de l'écrit, codeur langage)	0	<1	0	<1
Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes	0	<1	0	<1
TOTAL activités liées aux personnes dépendantes	11	19	16	16

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Conformément à ce qui pouvait être attendu, les activités « tout public » sont plus fréquentes en milieu rural, les grandes agglomérations étant très peu concernées par les prestations de petits travaux de jardinage. Les activités liées aux enfants, et notamment celles de soutien scolaire, sont plus fréquentes dans les grandes villes et dans l'agglomération parisienne.

Figure 28 : Activités principales des entreprises selon la taille d'agglomération

Types d'activités (%)	Rural	Moins de 100 000 habitants	Plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne	Ensemble
Entretien de la maison et travaux ménagers	40	43	41	49	42
Petits travaux de jardinage	<u>53</u>	<u>34</u>	<u>19</u>	16	28
Prestations de petit bricolage dites hommes toutes mains	6	5	6	5	6
Assistance informatique et Internet à domicile	12	18	<u>20</u>	<u>10</u>	17
TOTAL activités tout public	<u>92</u>	81	71	68	77
Garde d'enfant à domicile	6	7	<u>13</u>	10	10
Soutien scolaire et cours à domicile	<u>6</u>	<u>12</u>	<u>21</u>	<u>26</u>	17
TOTAL activités liées aux enfants	12	19	30	35	25
Assistance aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à domicile (sauf actes médicaux)	7	11	14	13	11
TOTAL activités liées aux personnes dépendantes	10	19	18	20	16

Les pourcentages se lisent en colonne

Exemple de lecture : 53% des entreprises en milieu rural proposent des petits travaux de jardinage.

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

III.4 Les types d'activité proposés : comparaison avec les autres structures

Si l'on constate d'abord une plus grande diversité des types d'activité proposés par les associations que par les entreprises (35 % des associations développent plus de 10 activités), on remarque surtout que, globalement, les types d'activité proposés dépendent nettement du type de structure.

On peut en déduire le deuxième enseignement majeur de cette étude : **les entreprises ne se positionnent pas sur les mêmes activités que les associations et les établissements publics.**

Plus précisément, on observe :

- D'une part, **une nette dichotomie entre les entreprises et les établissements publics**, les premières se focalisant sur les activités grand public et liées aux enfants, les seconds sur les services destinés aux personnes dépendantes. On retrouve ici logiquement la notion de « service public » inhérente aux CCAS. Quant aux associations, on les retrouve peu ou prou dans tous les domaines, ce qui confirme leur présence historique dans l'ensemble du secteur des services à la personne.
- D'autre part, **une tendance des entreprises à se glisser dans des niches techniques et spécialisées**, peu investies par les associations et établissements publics : jardinage, informatique, gardiennage, linge, soutien scolaire. On verra plus bas que cette stratégie entrepreneuriale va de pair avec une politique tarifaire différenciée.

Enfin, un zoom sur les deux activités principales des différentes structures confirme les constats exposés ci-dessus.

Figure 29 : Types d'activité proposés : comparaison avec les autres structures

Types d'activité (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	ensemble
Entretien de la maison et travaux ménagers	54	92	90	80
Petits travaux de jardinage	50	42	12	39
Prestations de petit bricolage dites hommes toutes mains	38	37	8	31
Assistance informatique et Internet à domicile	32	10	0	15
Assistance administrative à domicile	29	39	34	35
Livraison de courses à domicile	27	28	24	27
Collecte et livraison à domicile de linge repassé	21	11	3	13
Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire	20	14	2	13
Soins et promenades d'animaux domestiques	18	23	9	18
Livraison de repas à domicile	11	18	43	21
TOTAL activités tout public	87	94	92	91
Garde d'enfant à domicile	33	51	3	36
Soutien scolaire et cours à domicile	31	26	1	23
TOTAL activités liées aux enfants	47	55	5	43
Préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions	23	73	87	60
Accompagnement en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante)	22	70	83	58
Assistance aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à domicile (sauf actes médicaux)	21	73	88	59
Garde malade à l'exclusion des soins	16	51	28	35
Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement	16	55	54	43
Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes (domicile / travail, vacances, démarches...)	12	20	78	15
Assistance aux personnes handicapées (y compris langue des signes, technicien de l'écrit, codeur langage)	10	34	33	26
Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes	5	12	14	10
TOTAL activités liées aux personnes dépendantes	26	77	94	64

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Figure 30 : Les deux principales activités proposées : comparaison avec les autres structures

Types d'activité (%)	Entreprises	Associations	Établissements publics	ensemble
Entretien de la maison et travaux ménagers	44	73	61	62
Petits travaux de jardinage	28	15	4	17
Prestations de petit bricolage dites hommes toutes mains	6	2	0	3
Assistance informatique et Internet à domicile	16	<1	0	5
Assistance administrative à domicile	1	<1	1	1
Livraison de courses à domicile	2			
Collecte et livraison à domicile de linge repassé	3	<1	0	1
Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire	1	0	0	<1
Soins et promenades d'animaux domestiques	<1	0	0	<1
Livraison de repas à domicile	3	3	11	5
TOTAL activités tout public	79	77	68	76
Garde d'enfant à domicile	9	8	2	7
Soutien scolaire et cours à domicile	16	3	0	6
TOTAL activités liées aux enfants	24	10	2	13
Préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions	2	11	23	11
Accompagnement en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante)	3	4	5	4
Assistance aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à domicile (sauf actes médicaux)	11	52	61	41
Garde malade à l'exclusion des soins	2	4	<1	2
Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement	1	2	2	2
Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes (domicile / travail, vacances, démarches...)	1	0	0	<1
Assistance aux personnes handicapées (y compris langue des signes, technicien de l'écrit, codeur langage)	<1	3	3	2
Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes	<1	1	0	<1
TOTAL activités liées aux personnes dépendantes	16	63	75	51

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

III.5 Agrément des entreprises & comparaison avec les autres structures

Définitions :

L'agrément simple est défini par l'ANSP comme une simple « faculté pour les organismes proposant des services à domicile ». Il concerne l'entretien de la maison et travaux ménagers, les petits travaux de jardinage, les prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains », le soutien scolaire, la préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions, la livraison de repas à domicile (à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile), la collecte et livraison à domicile de linge repassé (à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile), la livraison de courses à domicile (à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile), les soins et promenades d'animaux domestiques pour les personnes dépendantes, le gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire.

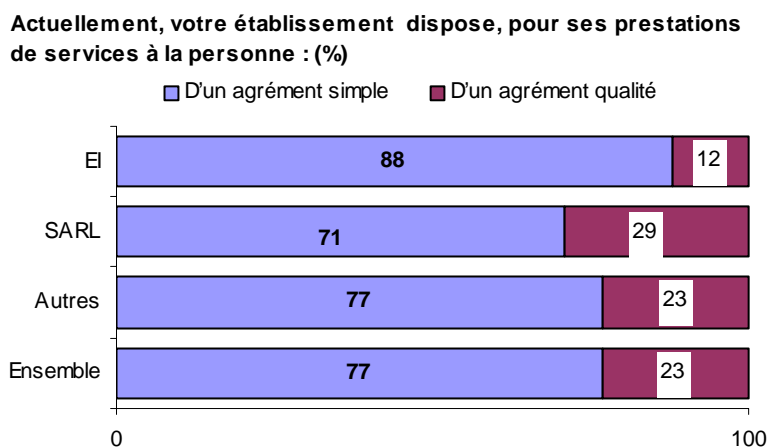
L'agrément qualité est, quant à lui, obligatoire pour les structures qui s'adressent aux publics fragiles : enfants de moins de 3 ans, personnes âgées de 60 ans et plus et personnes handicapées.

Fort logiquement, l'agrément des structures du secteur des services à la personne dépend des types d'activité qu'elles développent. Ainsi, la plupart des entreprises bénéficient d'un agrément simple, alors que l'agrément qualité est fortement majoritaire chez les associations et, a fortiori, chez les établissements publics (très implantés dans le domaine des services aux personnes dépendantes).

Parmi les entreprises, l'agrément simple est particulièrement fréquent pour les EI, qui semblent, encore plus que les SARL, s'investir dans des niches techniques ne nécessitant pas d'agrément qualité.

On peut expliquer le faible taux d'agrément qualité parmi les entreprises par leur jeunesse dans le secteur et les types d'activité qu'elles développent.

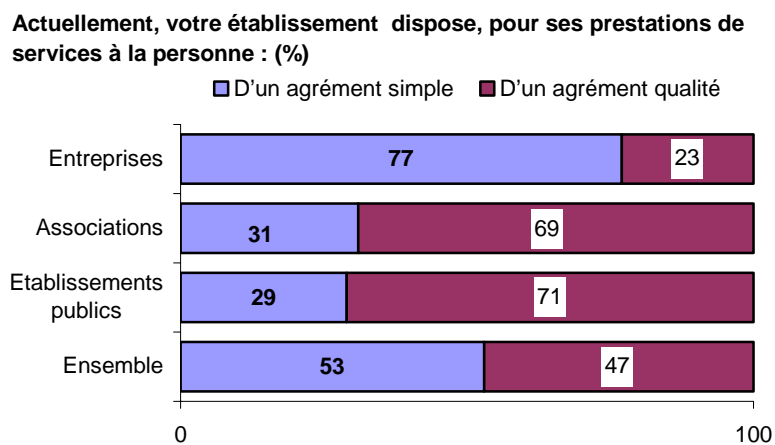
Figure 31 : Agrément des entreprises



Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Remarque : les données présentées dans ce tableau sont issues des déclarations des structures interrogées lors de l'enquête. Elles sont un peu différentes des données figurant dans le fichier initial (80% des entreprises bénéficient d'un agrément simple selon le fichier). Le type d'agrément était une variable de quota et la différence s'explique par le fait que certaines entreprises sont référencées dans le fichier avec un agrément simple, et se déclarent comme ayant un agrément qualité. Ce décalage provient probablement d'évolutions entre le moment de constitution du fichier et la date de l'interrogation.

Figure 32 : Agrément : comparaison avec les autres structures



Source : DCASPL / CREDOC - 2007

IV. FACTURATION ET USAGE DU CESU PREFINANCE

IV.1 Les prix horaires pratiqués pour les deux principaux services proposés par les entreprises

On constate d'abord que les prix pratiqués par les entreprises dépendent fortement du type d'activité et de sa technicité. Ainsi, une heure de ménage coûte beaucoup moins cher qu'une heure d'assistance informatique (rapport de 1 à 2,5).

On note ensuite que les montants facturés sont plus élevés pour les activités dans lesquelles les entreprises sont en quasi-monopole (assistance informatique, soutien scolaire), ce qui confirme la stratégie de niche à haute valeur ajoutée, évoquée plus haut.

Enfin, il n'y a pas de différence significative selon le statut juridique de l'entreprise.

Figure 33 : Prix horaire des 2 principaux services par les entreprises

Prix horaire moyen * (Euros HT / heure, hors subvention éventuelle)	EI	SARL	AUTRES	Ensemble
Entretien de la maison et travaux ménagers	18	18	17	18
Petits travaux de jardinage	24	25	Ns	25
Assistance informatique et Internet à domicile	Ns	Ns	Ns	47
Ensemble « tout public »	27	25	27	26
Garde d'enfant à domicile	Ns	Ns	Ns	17
Soutien scolaire et cours à domicile	Ns	Ns	Ns	31
Ensemble « activités liées aux enfants »	Ns	27	Ns	26
Assistance aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à domicile (sauf actes médicaux)	Ns	Ns	Ns	19
Ensemble « activités liées aux personnes dépendantes »	Ns	20	Ns	20
Sur l'ensemble des activités**	27	26	26	26

* Les montants ne sont calculés que sur les activités dont les effectifs sont suffisants pour donner une moyenne statistiquement significative.

** Ce calcul est effectué en faisant la moyenne, pour chaque structure, des tarifs déclarés sur les deux activités principales. Il ne tient pas compte du volume respectif de ces prestations dans l'activité totale de l'entreprise.

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

IV.2 Prix horaires pratiqués pour les deux principaux services : comparaison avec les autres structures

Comme indiqué plus haut, on constate que la stratégie de différenciation concurrentielle des entreprises va de pair avec des pratiques tarifaires bien distinctes de celles de associations et établissements publics : positionnées sur des activités différentes (niches techniques), les entreprises peuvent pratiquer des tarifs très supérieurs à ceux des autres structures.

Figure 34 : Facturation des 2 principaux services : comparaison avec les autres structures

Prix horaire moyen* (Euros HT / heure, hors subvention éventuelle)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	ensemble
Entretien de la maison et travaux ménagers	18	16	16	16
Petits travaux de jardinage	25	15	Ns	20
Livraison de repas à domicile	Ns	Ns	Ns	8
Ensemble « tout public »	26	16	14	19
Garde d'enfant à domicile	17	Ns	Ns	17
Soutien scolaire et cours à domicile	31	Ns	Ns	30
Ensemble « activités liées aux enfants »	26	Ns	Ns	23
Assistance aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à domicile (sauf actes médicaux)	19	16	16	16
Préparation des repas à domicile	Ns	14	15	15
Ensemble « activités liées aux personnes dépendantes »	20	16	16	16
Sur l'ensemble des activités**	26	16	15	19

* Les montants ne sont calculés que sur les activités dont les effectifs sont suffisants pour donner une moyenne statistiquement significative.

** Ce calcul est effectué en faisant la moyenne, pour chaque structure, des tarifs déclarés sur les deux activités principales. Il ne tient pas compte du volume respectif de ces prestations dans l'activité totale de l'entreprise.

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

IV.3 Utilisation du CESU préfinancé par les entreprises

L'utilisation du CESU préfinancé par les entreprises est très variable selon les statuts juridiques et les activités développées. Ainsi, les SARL (51%) sont significativement plus utilisatrices que les EI (37%). Par ailleurs, plus le CA de l'entreprise est important, plus l'usage du CESU est répandu.

Globalement, les chiffres traduisent une tendance confirmée par l'ANSP : le CESU préfinancé est en phase de mise en place. Il progresse rapidement mais touche encore essentiellement les plus grosses structures, et dans certains domaines spécifiques.

Figure 35 : Utilisation du CESU préfinancé par les entreprises

Entreprises utilisant le CESU préfinancé, parmi celles ayant cité l'activité suivante dans les deux principales : (%)	EI	SARL	AUTRES	Ensemble
Entretien de la maison et travaux ménagers	46	62	51	57
Petits travaux de jardinage	Ns	35	Ns	31
Assistance informatique et Internet à domicile	26	41	Ns	34
Ensemble « tout public »	37	50	33	43
Garde d'enfant à domicile	Ns	Ns	Ns	45
Soutien scolaire et cours à domicile	Ns	55	ns	49
Ensemble « activités liées aux enfants »	Ns	54	Ns	48
Assistance aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à domicile (sauf actes médicaux)	Ns	Ns	Ns	23
Ensemble « activités liées aux personnes dépendantes »	Ns	24	Ns	24
Sur l'ensemble des activités*	37	51	36	44

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

IV.4 Utilisation du CESU préfinancé : comparaison avec les autres structures

On retrouve des tendances semblables dans les associations. En revanche, le CESU préfinancé est très peu utilisé par l'ensemble des établissements publics (moins de 16 % d'entre eux se déclarent utilisateurs).

A noter : à l'heure actuelle, le CESU préfinancé est moins utilisé en milieu rural, et mieux connu dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants. Ainsi, la part des entreprises qui utilisent le CESU est de 36% en milieu rural, 40% dans les petites villes, 51% dans les grandes villes et 46% dans l'agglomération parisienne. Ce constat peut s'expliquer par le faible poids des SARL en milieu rural. Or ce sont ces entreprises qui sont le plus souvent rémunérées par le CESU.

L'utilisation du CESU sur l'ensemble des structures confirme le fort impact de l'activité. Le CESU préfinancé est relativement souvent utilisé pour l'entretien de la maison et les travaux ménagers, il l'est peu pour les activités liées aux personnes dépendantes.

Figure 36 : Utilisation du CESU préfinancé : comparaison avec les autres structures

Structures utilisant le CESU préfinancé, parmi celles ayant cité l'activité suivante dans les deux principales (%)	Entreprises	Associations	Établissements publics	Ensemble
Entretien de la maison et travaux ménagers	<u>57</u>	51	21	46
Petits travaux de jardinage	31	<u>46</u>	NS	36
Livraison de repas à domicile	NS	NS	NS	10
Ensemble " tout public "	43	45	17	39
Garde d'enfant à domicile	45	26	NS	37
Soutien scolaire et cours à domicile	49	NS	NS	43
Ensemble "activités liées aux enfants"	48	22	NS	39
Assistance aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à domicile	23	<u>31</u>	12	25
Préparation des repas à domicile	NS	14	8	12
Ensemble "activités liées aux personnes dépendantes"	24	29	10	23
Sur l'ensemble des activités	44	43	16	38

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

IV.5 Poids du CESU préfinancé dans la facturation

Si le CESU semble *a priori* relativement utilisé (38% de l'ensemble des structures agréées), il ne rémunère concrètement, pour l'instant, qu'une part extrêmement marginale des prestations réalisées (7% en moyenne du montant des prestations réalisées par ces structures qui déclarent utiliser le CESU).

Il serait donc fort instructif de suivre l'évolution du poids du CESU préfinancé en 2007, pour constater ou non sa généralisation.

A noter : le poids du CESU dans la rémunération des activités liées aux personnes dépendantes est particulièrement faible (ce phénomène étant corrélé à la faible utilisation de ce mode de paiement auprès des établissements publics).

Figure 37 : Poids du CESU préfinancé dans la facturation des entreprises

Poids moyen des prestations rémunérées par le CESU, parmi les entreprises ayant cité l'activité suivante parmi ses deux principales, et ayant des activités rémunérées par le CESU (moyenne / médiane)	Ensemble des entreprises	Associations	Ensemble des structures
Ensemble « tout public »	8% / 3%	7% / 3%	8% / 3%
Ensemble « activités liées aux enfants »	7% / 3%	Ns	7% / 3%
Ensemble « activités liées aux personnes dépendantes »	Ns	5% / 2%	6% 1%
Sur l'ensemble des activités	7% / 3%	6%/2,5%	7% / 2,5%

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

V. GRANDES ENSEIGNES ET VECTEURS DE COMMUNICATION

V.1 Le référencement des entreprises par les grandes enseignes

Le concept de référencement par de grandes enseignes séduit visiblement les entreprises : près d'une entreprise sur deux déclare être référencée, ce qui constitue un bon score, étant donné la jeunesse de leur implantation dans le secteur.

Par ailleurs, on constate que le référencement croît fortement avec la taille de l'entreprise. Les SARL, de plus grande taille que les EI, sont donc plus nombreuses à être référencées que les EI.

Parmi les grandes enseignes, quatre sont nettement plus citées que les autres par les entreprises : Domiserve, La Poste, Séréna et Accor.

Figure 38 : Référencement des entreprises

Votre entreprise est-elle référencée par une ou plusieurs enseignes nationales ? (%)	EI	SARL	AUTRES	Ensemble
Oui	32	58	43	48
La Poste	12	30	23	23
Domiserve	13	29	19	23
Séréna	11	20	16	17
Accor Services	7	16	10	12
Personia	3	12	8	9
Sodexho	6	11	6	8
Fourmi Verte	4	9	6	7
CNP Services à la personne	4	6	6	5
France Domicile	1	5	0	3
AXA	0	3	1	2
La Maison du Particulier Employeur	1	1	0	1
MAIF	0	1	1	1
ASSISTEO	1	1	2	1
Docteur Ordinateur	0	0	1	1
Fil Assistance	0	1	1	1
Mondial Assistance	0	1	1	1
Orange / France Télécom	1	0	1	1
Autres	8	19	15	15

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

V.2 Le référencement par les grandes enseignes : comparaison avec les autres structures

Quand on compare le référencement des entreprises avec celui des autres structures, on remarque d'abord que les associations sont davantage référencées, et les établissements publics moins fréquemment. On constate ensuite et surtout que ce ne sont pas forcément les mêmes enseignes qui travaillent avec les associations et les établissements publics, ce qui tendrait à confirmer les différences de positionnement constatées plus haut. On voit ainsi apparaître deux enseignes importantes : France Domicile (surtout pour les établissements publics) et Personia (surtout pour les associations).

Figure 39 : Référencement : comparaison avec les autres structures

Votre structure est-elle référencée par une ou plusieurs enseignes nationales ? (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	Ensemble
Oui	48	<u>54</u>	27	47
Séréna	17	17	3	14
La Poste	<u>23</u>	11	1	13
Autre	15	14	8	13
France Domicile	3	14	<u>20</u>	12
Domiserve	<u>23</u>	9	0	12
Personia	9	<u>17</u>	0	11
Accor Services	<u>12</u>	7	1	8
Fourmi Verte	7	7	0	6
Sodexho	8	8	0	6
CNP Services à la personne	5	1	0	2
La Maison du Particulier Employeur	1	1	0	1
Crédit Mutuel et / ou AG2R	0	1	0	1
MAIF	1	1	0	1
ASSISTEO	1	1	0	1
AXA	2	0	0	1
Fil Assistance	1	1	0	1
Mondial Assistance	1	1	0	1

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

V.3 Les vecteurs de communication utilisés par les entreprises

Dans le domaine de la communication, il est remarquable de constater que **près des deux tiers des entreprises utilisent des outils de communication mutualisés** (plate-forme téléphonique ou plate-forme Internet).

On note, par ailleurs, une très forte utilisation de la publicité, avec un média essentiel dans le champ des services aux particuliers : les Pages Jaunes. A signaler également que les Sarl sont plus nombreuses à avoir créé un site Internet que les EI, sans doute parce ce qu'il s'agit d'entreprises mieux structurées.

Par comparaison, les associations utilisent plus la communication via les réseaux et moins la publicité. Quant aux établissements publics, ils informent leurs clients principalement par les réseaux.

Figure 40 : Vecteurs de communication

Mode de diffusion de l'information sur l'entreprise (%)	EI	SARL	AUTRES	Ensemble
Par un référencement externe, une plate-forme commune	49	72	57	62
Dont... sur Internet (référéncée sur un site plate-forme)	40	<u>60</u>	47	52
Dont... par téléphone, via un numéro centralisé	17	<u>43</u>	29	32
Par les réseaux	50	54	53	53
Dont... sur un support papier disponible à la Mairie	41	43	39	42
Dont... sur un support papier disponible au CG	14	<u>25</u>	23	22
Dont... référencée par les services sociaux	1	3	2	2
Dont... référencée par des réseaux autres que les grandes enseignes (associations, caisses de retraite...)	11	12	17	13
Par des annonces, de la publicité	91	94	90	92
Dont... par un support dans les boîtes aux lettres	71	72	69	71
Dont... par une campagne de publicité (Pages Jaunes, annuaire local...)	68	<u>83</u>	74	77
Dont... par des annonces chez les commerçants	12	9	9	10
Par des moyens internes	98	99	99	99
Dont... sur Internet, directement sur votre site	51	<u>73</u>	55	63
Dont... par téléphone, directement dans votre entreprise	98	96	97	97
Bouche à oreille	28	19	25	23
Autres	4	7	6	6

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

V.4 Le donneur d'ordre

Pour les entreprises, le donneur d'ordre, à savoir celui qui commande la prestation de service, est quasiment toujours le client final. En revanche, les associations et établissements reçoivent régulièrement des commandes transitant par un acteur public. Pour expliquer cette tendance, on peut évoquer deux phénomènes décrits plus haut :

- L'ancienneté des associations et des établissements publics sur le secteur, qui leur permet de tisser plus facilement des réseaux de relais ;
- Les différences de positionnement quant aux activités des différentes structures : les associations et établissements publics sont nettement plus implantés dans les services à caractère social (notamment en faveur des personnes dépendantes) .

Figure 41 : Le donneur d'ordre final pour les entreprises

Votre donneur d'ordre est généralement : (%)	EI	SARL	AUTRES	TOTAL
Le client final du service, en direct	97	94	92	94
Une grande enseigne, qui vous contacte localement	0	2	3	2
Un établissement public (CCAS, CIAS, CG...)	1	3	1	2
Autre	2	1	4	2
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Figure 42 : Le donneur d'ordre final : comparaison avec les autres structures

Votre donneur d'ordre est généralement : (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	TOTAL
Le client final du service, en direct	94	76	81	83
Une grande enseigne, qui vous contacte localement	2	1	1	1
Un établissement public (CCAS, CIAS, CG...)	2	17	16	12
Autre	2	6	2	4
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

DEUXIEME PARTIE : EMPLOI

I. LES SALARIES DES STRUCTURES PRESTATAIRES DE SERVICE

I.1 Nombre de salariés dans les entreprises prestataires – personnes physiques

En raison de leur récente arrivée dans le secteur et de leur chiffre d'affaires encore limité, le nombre de salariés dans les entreprises prestataires de services à la personne est encore modeste : près de 80% d'entre elles emploient moins de 10 personnes physiques. Les SARL disposent d'un personnel plus nombreux que les Entreprises Individuelles.

Les entreprises du secteur sont essentiellement des entreprises de moins de 24 salariés.

Figure 43 : Nombre de salariés – personnes physiques

Nombre de salariés en personnes physiques (%)	EI	SARL	AUTRES	Ensemble
0 ou 1 salarié	60	21	41	40
de 2 à 9	27	43	44	38
de 10 à 24	2	20	7	12
de 25 à 49	1	8	4	5
de 50 à 99	0	4	2	3
100 ou plus	0	4	2	2
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

I.2 Nombre de salariés dans les entreprises prestataires – Equivalents Temps Plein

L'approche de l'emploi par le nombre total de salariés est incomplète. Elle masque le recours massif au temps partiel dans le secteur des services à la personne. En considérant les postes en Équivalents Temps Plein (ETP), on observe que 90% des entreprises du secteur emploient moins de 10 ETP (à comparer aux 78% d'entreprises qui emploient moins de 10 salariés).

La structure en ETP des entreprises du secteur est comparable aux entreprises du champ ICS.

Figure 44 : Nombre de salariés – ETP

Nombre de salariés en ETP (%)	EI	SARL	AUTRES	TOTAL	TOTAL agrégé	Entreprise du secteur des services à la personne*	Ensemble des entreprises françaises*
0 ou 1 salarié	<u>75</u>	<u>26</u>	45	45	90	95	93
de 2 à 9	<u>24</u>	<u>58</u>	48	45			
de 10 à 24	<u>1</u>	<u>11</u>	6	7	8	4	6
de 25 à 49	0	3	0	1			
de 50 à 99	0	1	0	<1	<1	<1	1
100 ou plus	0	1	1	<1	<1	<1	1
Total	100	100	100	100	100	100	100

* Source INSEE, répertoire des entreprises et des établissements, SIRENE, 1er janvier 2005.

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

I.3 Les salariés dans les entreprises prestataires : comparaison avec les autres structures

L'approche du nombre total de salariés fait ressortir une hiérarchie très nette entre les différents types de structure : les entreprises sont plus petites que les établissements publics, eux-mêmes plus petits que les associations. Ces dernières, que l'on sait installées historiquement dans le secteur, sont 40 % à compter plus de 50 salariés.

Pour apprécier le poids du temps partiel, nous avons construit un ratio, exprimé en pourcentage : le nombre d'ETP rapporté au nombre de salariés. S'il est proche de 100%, ce ratio signifie que l'utilisation des salariés est intensive et donc que le recours au temps partiel est faible.

Dans l'ensemble, et c'est un enseignement significatif de l'étude, ce ratio (54% en moyenne dans l'ensemble des structures) fait ressortir **la très forte utilisation du temps partiel dans le secteur des services à la personne**. A titre de comparaison, l'« Enquête Emploi » nationale de 2004 indique un rapport moyen de 94 %, tous secteurs confondus.

Le nombre d'ETP rapporté au nombre de salariés est beaucoup plus faible dans les associations que dans les entreprises (respectivement 46 et 63 %). L'utilisation du temps partiel est donc nettement plus forte dans les associations que dans les entreprises du secteur des services à la personne.

Figure 45 : Nombre de salariés : comparaison avec les autres structures

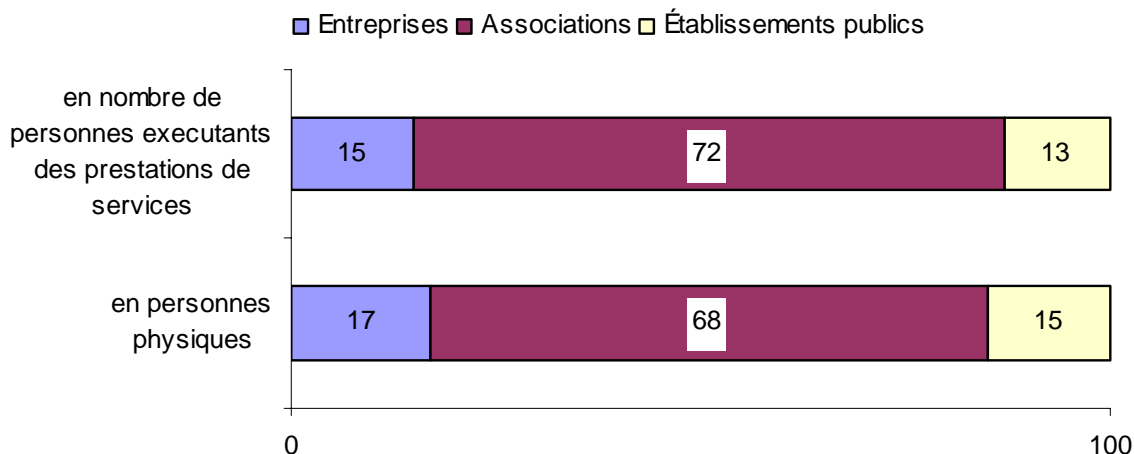
Nombre de salariés en personnes physiques (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	TOTAL
0 ou 1 salarié	40	1	3	14
de 2 à 9	38	10	29	23
de 10 à 24	12	17	32	19
de 25 à 49	5	32	21	21
de 50 à 99	3	22	9	13
100 ou plus	2	18	6	10
TOTAL	100	100	100	100
Poids des ETP sur les personnes physiques (moyenne) (%)	63	46	59	54

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Enfin, il faut souligner que les associations représentent 49% des structures du secteur... mais 68% des emplois (et même 72% de ceux d'exécutants de prestations de service). On retrouve ici l'implantation historique du secteur associatif dans le domaine des services à la personne.

Figure 46 : Emploi des salariés – poids des structures

Poids des différentes formes des structures dans l'emploi des salariés du secteur (%)



Source : DCASPL / CREDOC - 2007

I.4 Les salariés des entreprises prestataires : Répartition selon les types de poste

Concernant la structure de l'emploi dans les entreprises, on constate qu'elles embauchent essentiellement du personnel pour exécuter des prestations de service. Par comparaison, la proportion de personnel administratif est plus importante dans les associations et les établissements publics. Ceci peut s'expliquer par le fait que les entreprises du secteur, encore jeunes, doivent rationaliser au maximum leur processus de production, et concentrer l'allocation de leurs ressources sur leur cœur de métier.

Figure 47 : Salariés des entreprises – répartition selon les types de poste

Répartition des personnes physiques selon les postes occupés* (%)	EI	SARL	AUTRE	ENSEMBLE
Personnel exécutant des prestations de service	88	93	94	93
Personnel administratif	5	3	3	4
Personnel assurant l'interface avec les particuliers	2	3	2	2
Cadres de direction	3	1	1	1
Autres	2	0	0	0
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

I.5 Les salariés des entreprises prestataires : Répartition selon les types de contrat

L'observation des types de contrat de travail utilisés par les entreprises du secteur montre une utilisation des CDI relativement faible : ils représentent seulement 55 % de l'ensemble des emplois, contre 86 % dans l'ensemble du champ ICS (industrie, commerce et services).

On peut tempérer ce chiffre en rappelant la forte utilisation du temps partiel par les entreprises du secteur. Or, pour les emplois à temps partiel, la part moyenne de CDI tombe de 86 à environ 70 %. Mais, dans l'ensemble, la forte utilisation du temps partiel et la faible part des CDI participent du même constat : **l'emploi généré par les entreprises du secteur des services à la personne est un emploi précaire.**

Deux remarques complémentaires peuvent être faites :

- On note la pénétration significative des CNE dans les EI (cf. le zoom proposé plus bas).
- Le poids des CDI est plus important dans les petites structures que dans les grandes.

Enfin, on ne relève pas de différence significative, de ce point de vue, avec les associations et les établissements publics. C'est donc tout le secteur des services à la personne qui est pourvoyeur d'emplois précaires.

Figure 48 : Salariés des entreprises – répartition selon les types de contrat

La place des différents types de contrat* (%)	EI	SARL	AUTRES	Ensemble
Au moins un salarié en CDI	64	82	76	76
Part sur l'ensemble des emplois	52	49	64	55
Au moins un salarié en CDD	18	26	25	24
Part sur l'ensemble des emplois	25	41	33	37
Au moins un salarié en CNE	29	20	26	23
Part sur l'ensemble des emplois	20	3	2	3
Au moins un salarié saisonnier	0	<1	0	<1
Part sur l'ensemble des emplois	0	<1	0	<1
Au moins un contrat intérimaire ou temporaire	2	3	2	2
Par sur l'ensemble des emplois	<1	6	<1	4
Au moins un contrat apprentissage ou qualification	2	4	4	3
Par sur l'ensemble des emplois	1	<1	<1	<1
Au moins un salarié en contrat aidé	2	7	8	6
Part sur l'ensemble des emplois	1	1	<1	<1

* Pour 289 entreprises au total, correspondant à celles ayant déclaré au moins un salarié, et qui n'ont pas de forte incohérence dans les effectifs déclarés.

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

I.6 Les salariés des entreprises prestataires : zoom sur les Contrats à Durée Indéterminée (CDI)

Si l'on regarde dans le détail l'usage des CDI par les entreprises, on repère de très fortes disparités de situation : d'un côté, près du quart des entreprises du secteur n'emploient personne en CDI, de l'autre, plus de la moitié des entreprises n'emploient *que* des personnes en CDI.

Ce grand écart est caractéristique des entreprises, puisque l'usage des CDI par les associations et les établissements publics est à peu près équitablement réparti dans les quatre catégories mises en relief dans le tableau ci-dessous.

Ce phénomène peut, de nouveau, s'expliquer par la petite taille des entreprises du secteur, qui peuvent facilement basculer du tout CDI au zéro CDI.

Figure 49 : Salariés des entreprises – zoom sur les CDI

Poids des CDI sur l'ensemble des contrats (%)	EI	SARL	AUTRES	Ensemble
Pas de CDI	36	18	24	23
Moins de la moitié en CDI	7	9	8	8
De la moitié à 99% en CDI	9	20	22	18
Que des CDI	48	53	46	51
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

I.7 Les salariés des entreprises prestataires : zoom sur les entreprises de moins de 20 salariés (les TPE).

Près du quart des entreprises du secteur emploient au moins un salarié en CNE, un chiffre tout à fait significatif, en lien évident avec la petite taille des entreprises concernées, le CNE étant réservé aux structures employant moins de 20 salariés.

Si l'on zoome sur ces entreprises, on constate également un poids important des CDI et un poids moindre des CDD. L'un dans l'autre, **il semblerait que les petites entreprises substituent le CNE au CDD, et non au CDI.**

Figure 50 : Répartition des salariés selon les types de contrat
zoom sur les « moins de 20 »

La place des différents types de contrat* (%)	Entreprises de 20 salariés ou moins	Ensemble
Au moins un salarié en CDI	76	76
Part sur l'ensemble des emplois	68	55
Au moins un salarié en CDD	21	24
Part sur l'ensemble des emplois	13	37
Au moins un salarié en CNE	26	23
Part sur l'ensemble des emplois	17	3

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

I.8 Les salariés des entreprises prestataires : nombre de clients par salarié

Si le nombre de clients par salarié est extrêmement variable, on peut le relier à deux éléments structurels :

- D'abord, il dépend de la taille de l'entreprise : plus elle est petite, plus le nombre de clients par salarié est important (cf. les EI). Ainsi, dans 48 % des entreprises de moins de 10 salariés, ceux-ci gèrent plus de 10 clients, alors que seules 6 % des entreprises de 10 salariés ou plus sont dans ce cas.
- Ensuite, il dépend des types d'activité proposés par l'entreprise : en règle générale, le nombre de clients par salarié est plus important pour les services « tout public ». Ainsi, dans 41% des entreprises proposant des services « tout public », les salariés gèrent plus de 10 clients, alors que seules 23 % des entreprises proposant des services liés aux personnes dépendantes sont dans ce cas.

Par ailleurs, le nombre de clients par salarié est beaucoup plus élevé dans les entreprises que dans les autres structures (il est particulièrement faible dans les associations). Ce phénomène va de pair avec l'utilisation marquée, dans les associations, du travail à temps partiel.

Figure 51 : Nombre de clients par salarié prestataire

Nombre de clients par agent prestataire (%)	EI	SARL	AUTRES	TOTAL
1, 2 ou 3	18	25	23	22
4 ou 5	8	27	21	20
de 6 à 10	18	20	13	18
de 11 à 40	23	14	24	19
plus de 40	33	14	19	21
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

II. LES AGENTS MANDATES PAR LES STRUCTURES MANDATAIRES

II.1 Nombre d'agents mandatés

Le fait de travailler avec des agents mandatés plutôt qu'avec des salariés permet avant tout une certaine flexibilité : on peut faire appel aux agents mandatés à intervalles irréguliers et pour de courtes durées. Il est donc normal de constater que le nombre d'emplois en ETP représente en moyenne 26 % du nombre d'agents en personnes physiques. Du reste, le nombre de clients par agent mandaté est beaucoup plus faible que le nombre de clients par salarié prestataire : dans 71% des structures, les agents mandatés ont au plus 3 clients.

Par conséquent, il est impératif pour l'entreprise mandataire d'avoir à disposition un vivier d'agents suffisamment vaste pour ne pas être en situation de pénurie de ressources humaines. On constate ainsi que les mandataires disposent globalement d'un nombre important d'agents mobilisables (en particulier pour les SARL : le quart en a plus de 100 à disposition).

Figure 52 : Nombre d'agents mandatés par les entreprises

Nombre d'agents pouvant être mandatés - en personnes physiques (%)	Ensemble des entreprises*
1 agent	5
de 2 à 9	21
de 10 à 24	24
de 25 à 49	15
de 50 à 99	10
100 ou plus	25
TOTAL	100

* Pas de distinction selon le statut des entreprises, les effectifs étant insuffisants.

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

A noter : on ne constate que peu de différences selon les types de structure, différences elles-mêmes à relativiser étant donnée la taille des effectifs concernés.

Figure 53 : Nombre d'agents mandatés : comparaison avec les autres structures

Nombre d'agents pouvant être mandatés - en personnes physiques (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	TOTAL
0 ou 1 agent	5	2	4	14
de 2 à 9	21	13	38	23
de 10 à 24	24	25	22	19
de 25 à 49	15	22	25	21
de 50 à 99	10	20	7	13
100 ou plus	25	18	4	10
TOTAL	100	100	100	100
Poids des ETP sur les personnes physiques (moyenne) (%)	26	36	33	35

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

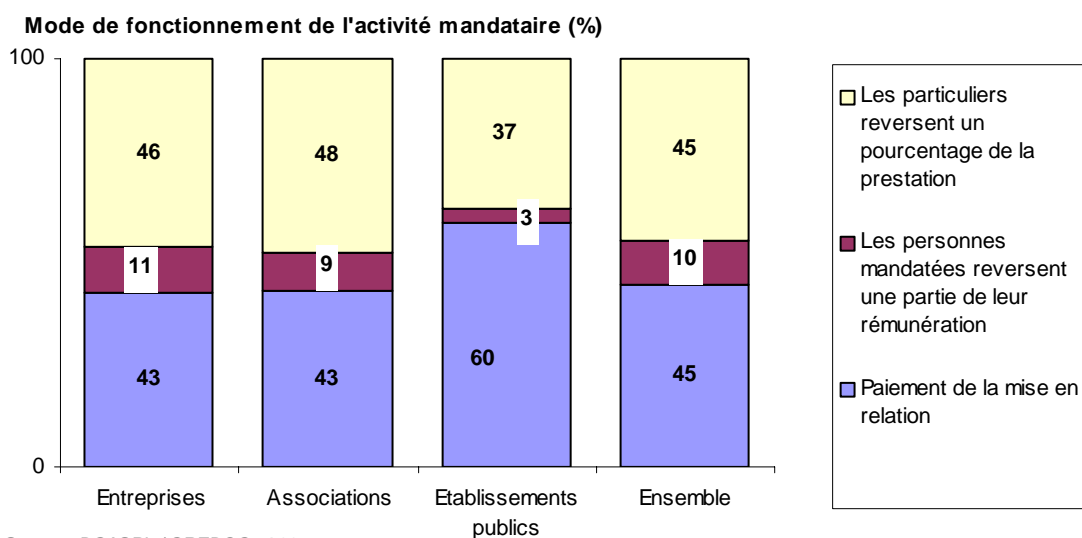
II.2 Agents mandatés : modes de fonctionnement

Trois modes de fonctionnement sont possibles pour les structures mandataires :

- Demander au client final de payer uniquement la mise en relation (tarif forfaitaire) ;
- Demander au client final de payer un pourcentage du montant de la prestation ;
- Prévoir dans le contrat de l'agent un reversement d'un pourcentage de la rémunération.

Deux modes semblent privilégiés, le premier et le deuxième, sachant que la faiblesse des effectifs ne permet pas une analyse selon les types de structure. On ne relève que peu de différences selon les activités principales.

Figure 54 : Agents mandatés : modes de fonctionnement



III. QUALIFICATION ET FORMATION GENERALE DU PERSONNEL (PERSONNEL EFFECTUANT DES PRESTATIONS DE SERVICE A LA PERSONNE)

III.1 Niveau de qualification à l'embauche des salariés dans les entreprises

Nouvel enseignement de la présente étude : **le niveau de formation dans les entreprises de services à la personne est plutôt élevé, et sensiblement meilleur que dans les associations et établissements publics.**

Concrètement, les deux tiers des chefs d'entreprise déclarent que le niveau moyen de formation, au sein de leur structure, se situe plutôt au-delà du CAP / BEP. Le personnel des EI est particulièrement qualifié. D'une manière générale, le niveau de qualification augmente avec la taille de la structure. Ainsi, dans 14% des entreprises de moins de 10 salariés, le niveau moyen de qualification est entre « sans diplôme » et brevet des collèges, contre 24% pour les entreprises de 10 salariés ou plus.

A noter : 79 entreprises n'ont pas su répondre à la question (16%).

Figure 55 : Niveau moyen de qualification dans les entreprises

Sur votre activité principale, vous diriez que le niveau moyen de qualification de ces personnels se situe plutôt... (%)	EI	SARL	AUTRES	Ensemble
Entre « sans diplôme » et brevet des collèges	10	14	18	14
Entre brevet et CAP / BEP	26	30	26	28
Entre CAP / BEP et Bac	21	29	21	24
Au-delà du Bac	43	30	35	34
Total	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Figure 56 : Niveau moyen de qualification, comparaison avec les autres structures

Sur votre activité principale, vous diriez que le niveau moyen de qualification de ces personnels se situe plutôt... (%)	Entreprises	Associations	Établissements publics	Ensemble
Entre « sans diplôme » et brevet des collèges	14	<u>27</u>	<u>36</u>	25
Entre brevet et CAP / BEP	28	<u>43</u>	<u>45</u>	39
Entre CAP / BEP et Bac	24	25	20	23
Au-delà du Bac	<u>34</u>	5	0	12
Total	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

III.2 Niveau de qualification à l'embauche des salariés, selon le type d'activité principale de l'entreprise

Si le niveau de qualification dans une entreprise dépend de sa taille, il est aussi fortement corrélé aux types d'activité qu'elle propose (ce qui explique en partie les différences entre les entreprises et les autres structures). Ainsi, le niveau de qualification est logiquement plus élevé sur les niches techniques (informatique, soutien scolaire) que sur les prestations liées à l'entretien de la maison ou au jardinage.

Figure 57 : Niveau de qualification selon l'activité principale

Sur votre activité principale, vous diriez que le niveau moyen de qualification de ces personnels se situe plutôt... (%)	Entre « sans diplôme » et brevet des collèges	Entre brevet et CAP / BEP	Entre CAP / BEP et Bac	Au-delà du Bac	Ensemble
Tout public	16	32	27	<u>25</u>	100
Entretiens de la maison et travaux ménagers	<u>23</u>	<u>41</u>	30	6	100
Petits travaux de jardinage	16	<u>37</u>	<u>31</u>	15	100
Assistance informatique	0	2	4	<u>94</u>	100
Activités liées aux enfants	2	14	21	<u>63</u>	100
Activités liées aux personnes dépendantes	14	<u>39</u>	<u>37</u>	10	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

III.3 Le volume de formation financé par les entreprises

Les entreprises sont très peu nombreuses à financer des formations pour leurs employés. La formation accordée aux salariées est fortement corrélée à la taille de la structure (on passe à 25% pour les entreprises de plus de 10 salariés). Elle dépend également de l'ancienneté de l'activité : lorsque l'activité de service à la personne a moins d'un an, seuls 5% des entreprises ont financé une formation, contre 10% lorsque l'activité a été créée depuis 2 ou 3 ans, et 22% lorsqu'elle est antérieure à 3 ans.

Figure 58 : Proportion d'entreprises qui financent une formation pour leurs salariés

Certains de vos personnels, exécutant des prestations de service à la personne, ont-ils bénéficié, en 2006, d'une formation financée par votre entreprise ? (%)	EI	SARL	AUTRES	ENSEMBLE
Oui	4	13	7	9
Non	96	87	93	91
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

III.4 Le volume de formation financé par les entreprises : comparaison avec les autres structures

Sur la question de la formation, les associations et établissements publics sont très en avance sur les entreprises. Ainsi, 62 % des employés exécutant des prestations de services à la personne au sein des établissements publics ont bénéficié d'une formation en 2006. Dans l'ensemble, associations et établissements publics se positionnent clairement dans une logique de professionnalisation de leurs effectifs.

Deux comportements sont ainsi mis en exergue. En embauchant du personnel relativement qualifié, les entreprises semblent s'affranchir de leur fournir ensuite une formation supplémentaire. A l'inverse, les associations et les établissements publics embauchent un personnel peu qualifié auquel elles dispensent ensuite plus de formation.

Figure 59 : Financement de la formation : comparaison avec les autres structures

Certains de vos personnels, exécutant des prestations de service à la personne, ont-ils bénéficié, en 2006, d'une formation financée par votre entreprise ? (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	ENSEMBLE
Oui	9	66	62	47
Non	91	34	38	53
TOTAL	100	100	100	100
Part des salariés ayant bénéficié d'une formation, sur l'ensemble	11	6	23	11

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Quant à la nature des formations financées, il s'agit majoritairement de formation continue (aussi bien diplômante que qualifiante). L'apprentissage est encore relativement peu implanté dans le secteur, ce qui est certainement lié à la flexibilité de l'emploi, relevée plus haut.

Figure 60 : Types de formation proposée

Types de formation proposée (%)	Association	Entreprise	Etablissement public	Total
Formations initiales (apprentissage, professionnalisation)	17	39	18	19
Formations continues	55	48	64	57
Les deux	28	13	18	24
Total	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

IV. LA DYNAMIQUE D'EMPLOI DU SECTEUR DES SERVICES A LA PERSONNES

IV.1 Nombre de salariés dans les entreprises : évolution passée

On retrouve du côté de l'emploi la dynamique de croissance du secteur, déjà repérée plus haut (cf. évolution du chiffre d'affaire des entreprises). Au regard des six mois écoulés, la tendance en matière d'emploi dans les entreprises du secteur est ainsi très nettement à la hausse, que ce soit sur le versant salariés ou sur le versant agents mandatés (43% des entreprises « prestataires » ont embauché au moins un salarié). Ce sont les SARL qui s'avèrent les plus dynamiques.

Figure 61 : Evolution passée du nombre de salariés dans les entreprises

Par rapport à votre situation il y a six mois, votre nombre actuel de salariés (intérimaires compris) est-il... (%)	EI	SARL	AUTRES	ENSEMBLE	ENSEMBLE pour les agents mandatés
En hausse (+)	20	58	43	43	55
Stable	75	37	54	52	36
En baisse (-)	5	5	3	5	6
Ne sait pas	0	0	0	0	3
TOTAL	100	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

IV.2 Nombre de salariés dans les entreprises : évolution à venir

Cette dynamique de croissance est confirmée par les anticipations des chefs d'entreprise : 62% des entreprises prestataires envisagent d'embaucher au moins un salarié dans les six prochains mois.

Si l'on croise les évolutions passées et futures, on constate que le tiers des entreprises a augmenté ses effectifs dans les 6 derniers mois et s'attend à une hausse future. A l'inverse, seulement 3% des entreprises se situent dans une trajectoire globale orientée à la baisse.

A noter : les SARL et les entreprises de plus de 10 salariés sont les plus nombreuses à être sur une trajectoire à la hausse, comme si elles avaient dépassé un seuil de viabilité. En outre, les entreprises intervenant dans le service informatique sont moins nombreuses à être sur une trajectoire à la hausse, plus nombreuses à être sur une trajectoire stable.

Figure 62 : Evolution à venir du nombre de salariés dans les entreprises

Quelle évolution vous semble la plus probable pour les six prochains mois ? (%)	EI	SARL	AUTRES	ENSEMBLE	ENSEMBLE pour les agents mandatés
En hausse (+)	45	72	63	62	58
Stable	46	24	33	33	27
En baisse (-)	3	2	2	2	6
Ne sait pas	6	2	2	3	9
TOTAL	100	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

IV.3 Evolution du nombre de salariés : comparaison avec les autres structures

On retrouve, ici aussi, des tendances similaires à celles observées pour l'évolution du chiffre d'affaires : les entreprises semblent connaître une croissance plus forte que les associations et les établissements publics, ces derniers déclarant majoritairement être dans une logique de stabilité.

Reste que, dans l'ensemble, le secteur des services à la personne apparaît bel et bien comme un pôle de création d'emplois pour les mois à venir (presque la moitié des structures interrogées envisage de créer au moins un poste dans les six prochains mois).

Figure 63 : Evolution du nombre de salariés : comparaison avec les autres structures

Par rapport à votre situation il y a six mois, votre nombre actuel de salariés (intérimaires compris) est-il... (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	ENSEMBLE
En hausse (+)	43	42	20	38
Stable	52	47	72	54
En baisse (-)	5	10	8	8
Ne sait pas	0	1	0	0
TOTAL	100	100	100	100
Quelle évolution vous semble la plus probable pour les six prochains mois ? (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	ENSEMBLE
En hausse (+)	62	48	34	49
Stable	33	45	59	44
En baisse (-)	2	4	5	4
Ne sait pas	3	3	2	3
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Le dynamisme s'observe aussi sur le volet mandataire : 55% des entreprises « mandataires » ont augmenté le nombre de leurs agents mandatés sur les 6 derniers mois, et 58% prévoient une nouvelle hausse dans les 6 prochains mois (contre respectivement 26% et 30% des associations, et 11% et 21% des établissements publics).

IV.4 Le turn-over du personnel dans les entreprises

Le turn-over des effectifs n'est globalement pas un problème pour les entreprises du secteur : plus de la moitié des entreprises interrogées déclarent ne pas constater de turn-over, et plus du tiers le considère comme normal.

Néanmoins, ces remarques générales sont à nuancer : d'une part, pour près du tiers des entreprises, **le turn-over est jugé excessif lorsque les employés sont peu diplômés**. D'autre part, le turn-over inquiète plus dans le domaine de l'entretien et du ménage et dans les activités liées aux personnes dépendantes. Ainsi, 20% des entreprises proposant des activités d'entretien et de ménage trouvent le turn-over excessif, de même que 18% de celles proposant des activités destinées aux personnes dépendantes. La fidélisation de la main d'œuvre peu qualifiée semble buter sur le manque d'attractivité des emplois proposés dans les entreprises de services à la personne.

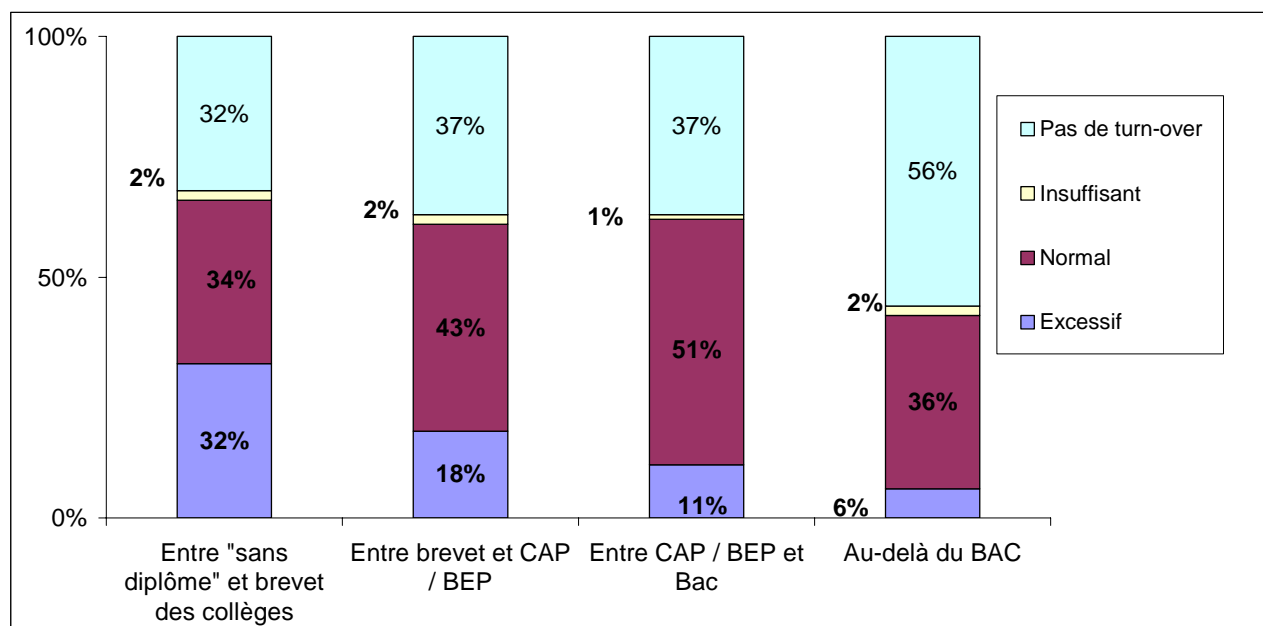
Enfin, les associations et les établissements publics sont moins nombreux à ne pas signaler de turn-over... mais plus nombreux à trouver leur turn-over normal.

Figure 64 : Opinions sur le turn-over du personnel

Comment jugez-vous le turn-over de ces personnels au cours de l'année 2006 ? (%)	EI	SARL	AUTRES	ENSEMBLE
Excessif	5	<u>16</u>	10	12
Normal	18	<u>43</u>	44	36
Insuffisant	0	2	1	1
Pas de turn-over	<u>77</u>	39	45	51
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Figure 65 : Comment jugez-vous le turn-over de ces personnels sur l'année 2006 ?



Source : DCASPL / CREDOC - 2007

IV.5 Les difficultés de recrutement dans les entreprises

Dans l'ensemble, si les difficultés de recrutement ne concernent que la moitié des entreprises du secteur, elles touchent près des trois quarts de celles qui ont augmenté leurs effectifs au cours des six derniers mois.

Il faut souligner que **les difficultés de recrutement concernent d'abord les salariés les moins diplômés et les activités d'entretien de la maison**. On retrouve ici clairement les problèmes soulevés par le ressenti du turn-over.. Ainsi, 34% des entreprises proposant des activités d'entretien de la maison ont rencontré beaucoup de difficultés, 33% en ont rencontré quelques-unes.

Enfin, on ne repère pas de différence notable sur ce point avec les associations et les établissements publics.

Figure 66 : Opinions sur les difficultés de recrutement ressenties par les entreprises qui ont recruté

Avez-vous éprouvé ou éprouvez-vous, à l'heure actuelle, des difficultés de recrutement de vos personnels pour exécuter des prestations de service à la personne ? (%)	EI	SARL	AUTRES	ENSEMBLE
Oui, beaucoup de difficultés	15	30	32	26
Oui, quelques difficultés	15	<u>31</u>	25	25
Non	<u>70</u>	39	43	49
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

IV.6 Les critères de recrutement dans le secteur des services à la personne

Pas de surprise du côté des critères de recrutement dans les structures du secteur : les recruteurs mettent en avant les qualités humaines et l'expérience professionnelle des candidats, deux aspects essentiels dans le domaine des services.

A noter : un tiers des structures évoquent la disponibilité du candidat comme un facteur important de recrutement, ce qui renvoie aux difficultés de recrutement mentionnées plus haut.

Figure 67 : Critères de recrutement

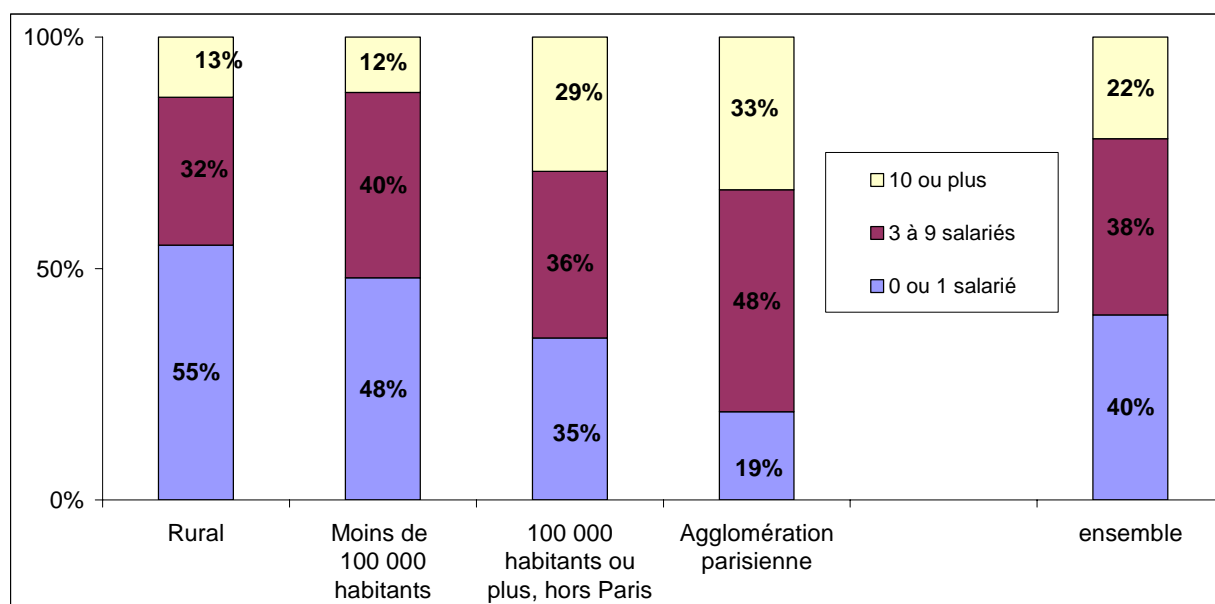
Quels ont été les deux facteurs les plus importants pour recruter vos personnels exécutant des prestations de service à la personne ? (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	ENSEMBLE
Leur disponibilité sur le marché du travail	25	36	38	33
Leur niveau de qualification	37	<u>46</u>	42	43
Leur expérience professionnelle	56	56	59	57
Leurs qualités humaines	<u>64</u>	56	58	58
Proximité du lieu d'habitation (ou mobilité)	2	2	1	2
La motivation, la conscience professionnelle	3	1	3	2
L âge (personnes expérimentées...)	1	0	0	<1

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

IV.7 Emploi & situation géographique

Nous avons constaté de nettes différences d'implantations géographiques selon les statuts juridiques, avec des EI beaucoup plus nombreuses en milieu rural, et des SARL davantage implantées dans les grandes villes. On trouve ici une conséquence directe de ce phénomène : les entreprises implantées en milieu rural ont des effectifs sensiblement plus faibles que celles implantées dans les grandes villes.

Figure 68 : Nombre de salariés des entreprises selon la taille d'agglomération



Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Différentes remarques peuvent être faites en parallèle de ces différences d'implantation :

- Les entreprises étant particulièrement nombreuses dans les villes de plus de 100 000 habitants, ces dernières concentrent la majorité des emplois. Ainsi, 3% des emplois sont situés en milieu rural, 38% dans les agglomérations de moins de 100 000 habitants, 40% dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants et 18% dans la région parisienne.
- Le nombre de clients par salarié est beaucoup plus important en milieu rural que dans les grandes villes. Dans 63% des entreprises rurales, le nombre de client par agent est supérieur à 10 (contre 41% dans les petites villes, 34% dans les grandes villes et 25% dans l'agglomération parisienne).
- La part des différents contrats varie également selon l'implantation géographique : les CDI et CNE sont plus nombreux en milieu rural. 71% des emplois sont en CDI en milieu rural, 13% en CNE. Cette sur-représentation des CDI et des CNE en milieu rural s'explique très probablement par le constat que les entreprises en milieu rural sont principalement des EI (40%) ou des

entreprises de très faible taille. Or les très petites entreprises (1 salarié) utilisent beaucoup plus que les autres le CDI ou le CNE.

- Le niveau de formation dépend peu de la taille de l'agglomération : les entreprises en milieu rural emploient des salariés un peu moins formés. 25% ont au moins le bac, contre 35% sur l'ensemble des entreprises.
- Les entreprises en milieu rural ont des effectifs plus stables que les autres entreprises, notamment que celles de l'agglomération parisienne : elles sont moins nombreuses à avoir connu une hausse dans les 6 derniers mois (29%, contre 55% en agglomération parisienne), et sont par ailleurs particulièrement nombreuses à estimer qu'il n'y a pas de turn-over (64%, contre 32% en agglomération parisienne).
- Dans ce contexte, les difficultés de recrutement concernent beaucoup plus les entreprises de l'agglomération parisienne que celles situées en milieu rural :
 - 25% des entreprises rurales déclarent éprouver beaucoup de difficultés, contre 20% de celles situées dans les petites villes, 26% des entreprises des grandes villes et 39% des entreprises parisiennes ;
 - 62% des entreprises rurales déclarent n'éprouver aucune difficulté de recrutement, contre 52% de celles situées dans les petites villes, 48% des entreprises des grandes villes et 32% des entreprises parisiennes.

TROISIEME PARTIE : VISION DU SECTEUR ET OPINIONS SUR LE PLAN BORLOO

I. OPINIONS SUR LE POTENTIEL DU SECTEUR

I.1 Opinion des entreprises sur l'évolution de l'activité du secteur

Les résultats de l'enquête sont sans ambiguïté sur ce point : **les entreprises du secteur des services à la personne sont très optimistes**. Non seulement elles envisagent une croissance de leurs propres chiffres d'affaire et de leurs propres effectifs (cf. les deux parties précédentes), mais elles estiment que le secteur est en plein essor (83% des entreprises interrogées envisagent une croissance de l'activité du secteur sur les six prochains mois). Du reste, ce sont logiquement les entreprises les plus optimistes pour elles-mêmes qui le sont également pour le secteur entier.

On ne note pas de corrélation particulière entre l'opinion sur l'évolution de l'activité du secteur et le CA, le nombre de salariés, le type d'activité principale ou encore avec la taille d'agglomération.

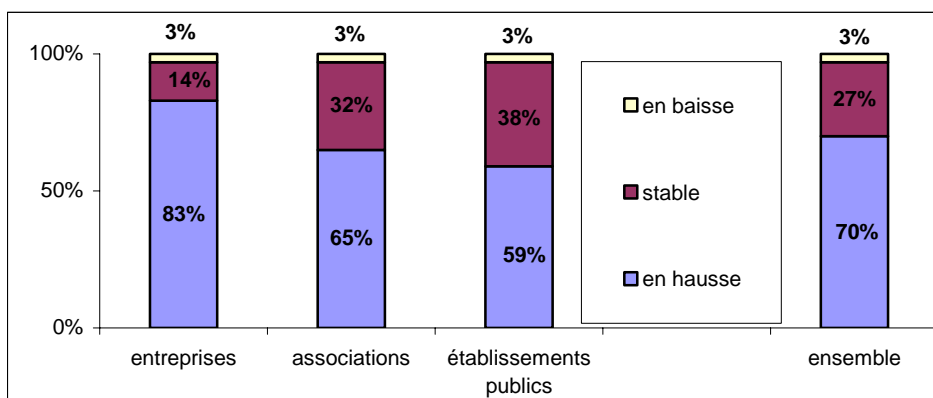
Une nouvelle fois, associations et établissements publics se positionnent plus dans une logique de stabilité que les entreprises, tout en restant globalement confiante en l'avenir du secteur.

Figure 69 : Opinion sur l'évolution de l'activité du secteur

Au cours des six prochains mois, vous pensez que l'activité de votre secteur d'activité sera : (%)	EI	SARL	AUTRES	ENSEMBLE
En hausse (+)	80	84	87	83
Stable	15	14	11	14
En baisse (-)	<u>5</u>	1	2	3
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Figure 70 : Opinions sur l'évolution du secteur : comparaison entre les structures



Source : DCASPL / CREDOC - 2007

I.2 Les difficultés de développement des entreprises

La dynamique de croissance du secteur ne va pas sans difficultés de développement. Ainsi, si la majorité des entreprises estiment que leur activité va augmenter et sont dans une phase de recrutement, 74 % considèrent ne pas pouvoir se développer autant qu'elles le souhaiteraient. Une nuance intéressante : les entreprises implantées en milieu rural sont un peu moins nombreuses à estimer ne pas pouvoir se développer (56%).

Les associations et établissements publics, installés historiquement dans le secteur, sont moins négatifs sur ce point (52% des associations et 57% des établissements publics estiment ne pas pouvoir développer leur activité autant que souhaité).

A noter : les difficultés de développement ne sont liées ni au chiffre d'affaire, ni à l'absence de référencement par une grande enseigne, ni au type d'activité principale.

Figure 71 : Difficultés de développement des entreprises

Avez-vous le sentiment aujourd'hui que vous ne pouvez pas développer votre activité autant que vous le souhaiteriez ? (%)	EI	SARL	AUTRES	ENSEMBLE
Oui	60	67	59	63
Non	40	33	41	37
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

I.3 Les raisons évoquées pour expliquer les difficultés de développement

Les entreprises avancent des explications très diverses quant à leurs difficultés de développement. Les cinq principales : se faire connaître ; recruter ; dépasser les lourdeurs administratives ; dépasser les contraintes financières (investissements de départ, endettement) ; accéder à certains marchés protégés. Sur ce dernier point, les entreprises ont parfois le sentiment que certains domaines sont « réservés » aux associations et établissements publics (notamment les services à caractère social). En revanche, **très peu d'entreprises semblent souffrir de la concurrence**. Deux explications possibles : le dynamisme général du marché et la stratégie de niche développée par les entreprises.

A noter : les associations et les établissements publics éprouvent logiquement moins de difficultés que les entreprises à se faire connaître sur le marché, du fait de leur ancienneté.

Figure 72 : Raisons évoquées pour expliquer les difficultés de développement

Est-ce en raison... (%)	entreprises				Associations	Établissements publics
	EI	SARL	autres	Ensemble		
De la difficulté à vous faire connaître sur le marché	38	38	46	39	21	6
De la difficulté à trouver du personnel qualifié	24	37	45	35	39	55
De lourdeurs administratives	31	33	41	33	36	38
De la difficulté à accéder à certains marchés	32	33	23	31	28	0
De contraintes financières (endettement...)	29	29	27	29	35	35
D'une demande insuffisante	16	11	14	13	12	10
De la difficulté à être référencé par une grande enseigne	14	12	6	12	0	0
De la rigidité des contrats de travail, du poids des charges salariales	5	2	6	4	2	5
D'une législation non adaptée	4	4	2	4	0	0
De la concurrence dans le secteur	1	4	5	3	0	3
D'un manque de temps, d'aide et de conseil	1	2	0	2	1	0
De la baisse des financements...	0	1	0	<1	1	7
Du travail au noir	2	0	3	1	5	0

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

II. OPINIONS SUR LA CONCURRENCE

II.1 Opinion des entreprises sur la concurrence

Si les entreprises souffrent peu de la concurrence, elles repèrent tout de même qui sont leurs principaux concurrents : associations et entreprises. Du fait de leur nombre limité et de leur positionnement très différencié, les établissements publics ne sont pas identifiés comme des concurrents. On ne remarque aucun impact du CA sur l'opinion des entreprises sur ce point, ni de la taille de l'agglomération où elles sont implantées.

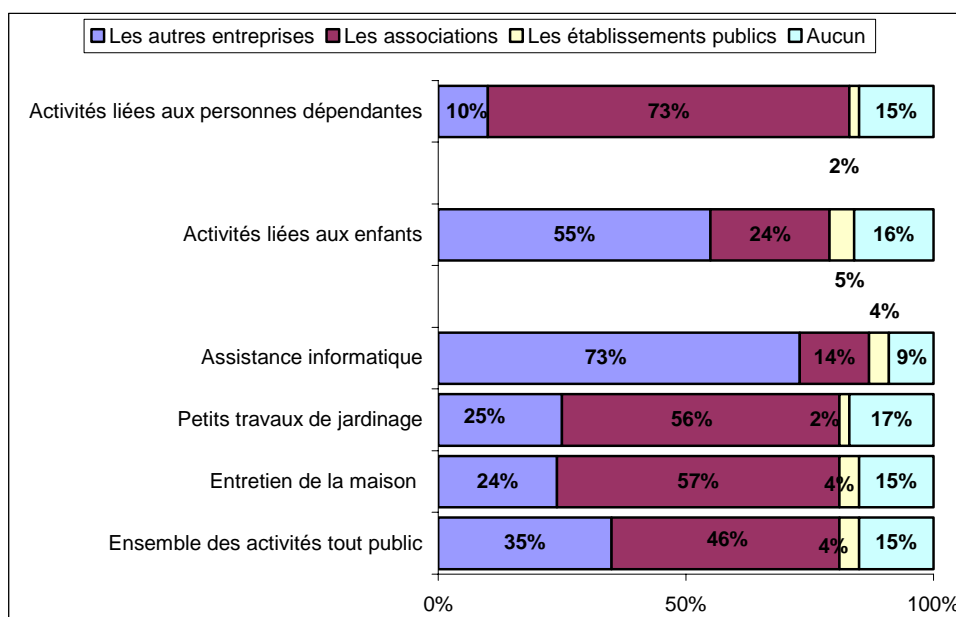
Figure 73 : Opinion des entreprises sur la concurrence

Selon vous, quels sont vos principaux concurrents sur le secteur : (%)	EI	SARL	AUTRES	ENSEMBLE
Les autres entreprises	39	39	36	38
Les associations	41	42	45	42
Les établissements publics	4	4	3	4
Aucun	16	15	16	16
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

L'opinion des entreprises sur la concurrence dépend de leur secteur d'activité. Ainsi, les entreprises repèrent bien leurs pairs comme principaux concurrents dans les domaines de l'assistance informatique et des activités liées aux enfants, tandis qu'elles identifient les associations dans les domaines de l'entretien de la maison et du jardinage.

Figure 74 : Opinion des entreprises sur la concurrence – selon les types d'activité



Source : DCASPL / CREDOC - 2007

II.2 Opinion sur la concurrence : comparaison avec les autres structures

D'un point de vue général, ce sont les associations qui sont repérées par tous les acteurs comme leurs principaux concurrents dans le secteur. On retrouve ici leur présence et leur poids historiques dans le domaine des services à la personne.

On remarque que les associations et les établissements publics sont plus nombreux que les entreprises à estimer ne pas avoir de concurrents. Comme on l'a vu plus haut, **ces dernières se considèrent bien en position de challenger dans le secteur.**

Figure 75 : Opinion sur la concurrence : comparaison avec les autres structures

Selon vous, quels sont vos principaux concurrents sur le secteur : (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	ENSEMBLE
Les autres entreprises	<u>38</u>	31	<u>16</u>	30
Les associations	42	38	<u>56</u>	43
Les établissements publics	4	6	3	5
Aucun	<u>16</u>	<u>25</u>	<u>25</u>	22
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

II.3 Vision des entreprises par les autres structures

Seuls 36% des établissements publics considèrent que les entreprises développent des activités similaires aux leurs et 43% que le public des entreprises est similaire au leur. On retrouve bien la différence de positionnement évoquée à plusieurs reprises au cours de cette étude.

Du côté des associations, la situation est plus nuancée : si la moitié d'entre elles considèrent que les entreprises privées proposent une gamme de services similaires à la leur, elles sont près d'un quart à estimer qu'il n'y a aucune commune mesure entre les activités des entreprises et les leurs.

Figure 76: Opinion des associations et des établissements publics sur les entreprises

Selon vous, les entreprises privées du secteur des services à la personne proposent une gamme de services (%)	Association	Etablissement public	Total
Plutôt similaire à la vôtre	<u>51</u>	<u>36</u>	46
Plutôt complémentaire à la vôtre	<u>25</u>	<u>42</u>	30
Sans commune mesure	<u>24</u>	<u>13</u>	21
NSP	0	9	3
TOTAL	100	100	100
Selon vous, les entreprises privées prestataires de services à la personne s'adressent... (%)	Association	Etablissement public	Total
A un public similaire au vôtre	<u>60</u>	<u>43</u>	55
A un public différent du vôtre	40	48	42
NSP	0	9	3
TOTAL	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

III. VISION DU PLAN BORLOO

III.1 Opinion des entreprises sur l'impact du Plan Borloo

Impact sur l'activité de l'entreprise

Avec moins de 8% de mécontents, l'impact du Plan Borloo sur leur activité est jugé très favorablement par les entreprises du secteur des services à la personne. Ce plan de développement apparaît ainsi comme un vecteur de dynamisme et d'optimisme aux yeux des entrepreneurs « challengers ».

Impact sur l'activité du secteur

Le jugement des entreprises sur l'impact du Plan Borloo sur leur secteur d'activité est presque unanimement positif. Optimistes et en pleine croissance, les entreprises estiment que le plan en question participe des riches promesses du secteur des services à la personne.

Figure 77 : Impact du Plan Borloo sur l'activité de l'entreprise

Comment qualifieriez-vous l'impact du Plan Borloo de développement des services à la personne sur l'activité de votre entreprise ? (%)	EI	SARL	AUTRES	ENSEMBLE
Très positif	30	36	24	32
Plutôt positif	54	46	56	50
Plutôt négatif	6	6	7	6
Très négatif	3	1	1	2
NSP	7	11	12	10
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

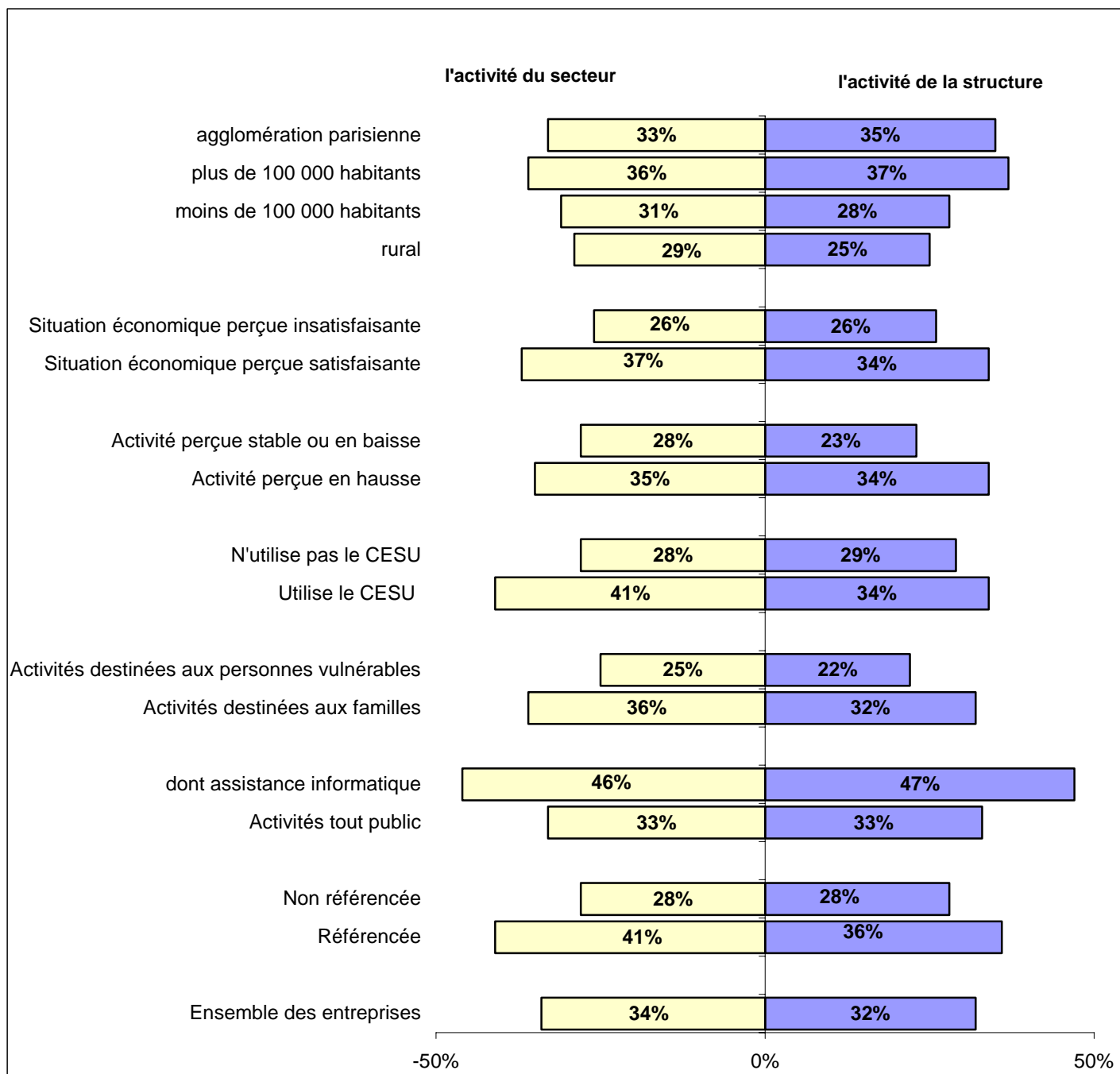
Figure 78 : Impact du Plan Borloo sur l'activité du secteur – opinion des entreprises

Comment qualifieriez-vous l'impact du Plan Borloo de développement des services à la personne sur l'activité du secteur des services à la personne ? (%)	EI	SARL	AUTRES	ENSEMBLE
Très positif	32	37	28	34
Plutôt positif	58	50	60	54
Plutôt négatif	4	4	4	4
Très négatif	0	0	1	<1
NSP	6	9	7	8
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Quant aux entreprises les plus positives, ce sont les utilisatrices du CESU, ainsi que celles qui interviennent auprès des familles ou en assistance informatique. Les entreprises référencées par les grandes enseignes sont également très nombreuses à exprimer des opinions positives. On ne relève qu'un faible impact de la taille de l'agglomération.

Figure 79 : Caractéristiques des entreprises estimant l'impact du plan Borloo très satisfaisant pour l'activité de leur secteur / pour celle de leur structure



Source : DCASPL / CREDOC - 2007

III.2 Opinion des entreprises sur l'impact du Plan Borloo : comparaison avec les autres structures

Impact sur l'activité de l'entreprise

Bien différente de celle des entreprises, l'opinion des associations sur le Plan Borloo est nuancée : plus d'un quart estime que l'impact de ce plan sur leur activité est négatif. Tout se passe comme si, pour certaines d'entre elles, le Plan Borloo venait remettre en question leur position sur le marché (cf. les raisons évoquées plus bas). Reste que 52% des associations estiment que l'impact du Plan sur leur activité est positif, voire très positif, sur leur activité. Quant aux établissements publics, ils sont très nombreux (44%) à ne pas se prononcer sur la question, comme s'ils n'étaient pas directement concernés par le Plan Borloo.

Impact sur l'activité du secteur

En revanche, même du côté des associations, l'opinion sur l'impact du Plan Borloo sur l'ensemble du secteur est très majoritairement positive (plus des deux tiers des associations ont un jugement plutôt positif ou très positif). Ainsi, si elles ont parfois peur pour leur propre place sur le marché, les associations considèrent malgré tout que le Plan est un vecteur global de croissance. Quant aux établissements publics, s'ils sont toujours nombreux à ne pas répondre à la question, leur vision du Plan Borloo est globalement positive.

Figure 80 : impact du Plan Borloo sur l'activité de la structure

Comment qualifieriez-vous l'impact du Plan Borloo de développement des services à la personne sur l'activité de votre structure : (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	ENSEMBLE
Très positif	32	6	<1	13
Plutôt positif	50	46	43	47
Plutôt négatif	6	21	13	15
Très négatif	2	6	<1	3
NSP (ne pas le mentionner)	10	21	44	22
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

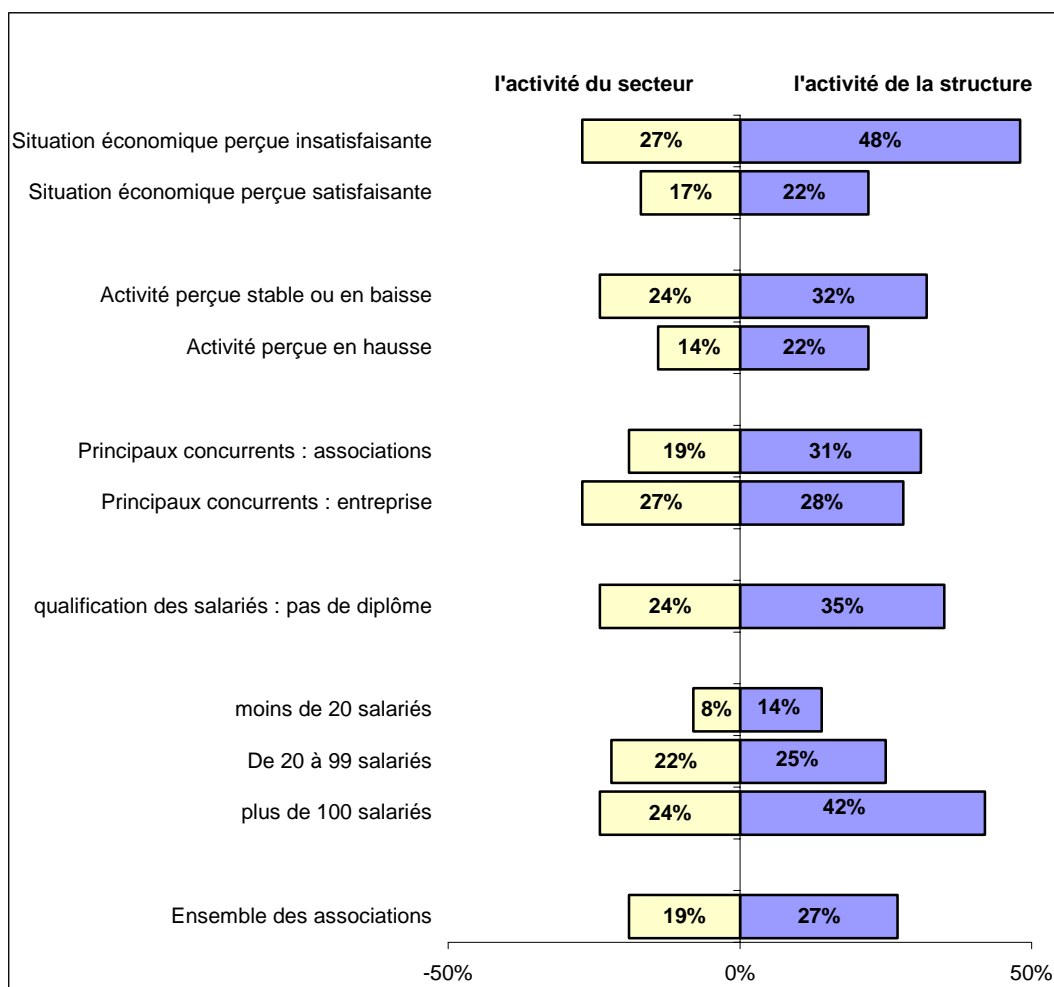
Figure 81 : impact du Plan Borloo sur l'activité du secteur – opinion des structures

Comment qualifieriez-vous l'impact du plan Borloo de développement des services à la personne sur l'activité du secteur des services à la personne ? (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	ENSEMBLE
Très positif	<u>34</u>	8	6	15
Plutôt positif	54	59	54	56
Plutôt négatif	4	<u>16</u>	<u>12</u>	12
Très négatif	<1	<u>3</u>	<1	2
NSP (ne pas le mentionner)	8	14	<u>28</u>	15
TOTAL	100	100	100	100

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Concernant les associations ayant des opinions négatives, on ne peut guère relever d'impact du type d'activités proposé, ni de l'utilisation du CESU, ni même de la taille de l'agglomération. En fait, les associations les plus négatives sont tout simplement celles qui sont peu satisfaites de l'activité économique de leur structure. Ce sont également les plus grosses associations, et plutôt celles qui emploient des salariés peu qualifiés.

Figure 82 : Caractéristiques des associations estimant l'impact du plan Borloo insatisfaisant pour l'activité de leur secteur / pour celle de leur structure :



Source : DCASPL / CREDOC - 2007

III.3 Les raisons avancées pour expliquer les opinions négatives

Impact sur l'activité de la structure

Seuls les effectifs des associations mécontentes permettent de procéder à un traitement spécifique sur ce point. On constate alors qu'**elles accusent surtout le Plan Borloo d'ouvrir le secteur à la concurrence**, que ce soit celle d'autres personnes morales ou celle des particuliers employeurs. En outre, elles estiment que cette ouverture conduit à une déqualification et une précarisation des emplois dans le secteur (ce qui semble en contradiction avec le bon niveau de qualification et la façon plus intensive de travailler repérés dans les entreprises).

Impact sur l'activité du secteur

De ce point de vue, ce sont cette fois les risques de déqualification et de baisse de la qualité de service qui sont évoqués en premier, devant l'ouverture à la concurrence. Les associations semblent craindre le nivellement par le bas des prestations, du fait d'une compétition de plus en plus aigüe.

Figure 83 : Raisons expliquant les opinions négatives sur le Plan Borloo

(%)	Sur l'activité de la structure		Sur l'activité du secteur	
	Associations	Ensemble	Associations	Ensemble
Ouverture du secteur à la concurrence des particuliers employeurs	27	21	15	12
Ouverture du secteur à la concurrence d'autres structures	30	27	31	27
Déqualification et précarisation de l'emploi, baisse de la qualité	22	20	44	42
Manque de lisibilité, d'information, de communication sur les lois	5	7	6	10
Complexification administrative	2	5	3	4
Difficulté d'entrer dans le cadre du plan (agréments...)	4	8	1	2
Pas d'impact	15	17	9	10
Autres	12	13	17	18

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

III.4 Les mesures les plus marquantes du Plan Borloo selon les entreprises

Comme le laissait présager la diffusion très inégale du CESU préfinancé, celui-ci est relativement peu cité comme mesure marquante du Plan Borloo, loin derrière le maintien de la TVA à 5.5% et les crédits d'impôts accordés aux clients.

A noter : les entreprises n'évoquent pas la revalorisation des grilles de rémunération. On peut l'expliquer, tout simplement, par le fait que beaucoup ont été créées après la mise en œuvre de cette mesure : elles n'ont donc aucun moyen de comparaison.

Figure 84 : Mesures marquantes du Plan Borloo – selon les entreprises

Ensemble des deux premières réponses citées (%)	EI	SARL	AUTRES	ENSEMBLE
Le lancement du CESU	22	25	24	24
L'allègement des charges patronales	39	39	38	39
Les crédits d'impôt	61	59	62	60
La TVA maintenue à 5,5 %	59	65	57	62
La revalorisation des grilles de rémunération	4	3	2	3
NSP	15	9	17	12
TOTAL	200	200	200	200

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

III.5 Les mesures les plus marquantes du Plan Borloo : comparaison avec les autres structures

A l'inverse, un nombre important d'associations et d'établissements publics, plus anciens dans le secteur et employant plus de monde, mettent en avant cette mesure du Plan Borloo. Elle reste moins citée que l'allègement des charges patronales et les crédits d'impôts.

A noter : alors qu'ils sont très peu nombreux à l'utiliser, un grand nombre d'établissements publics évoquent le lancement du CESU !

Figure 85 : Mesures marquantes du Plan Borloo : comparaison avec les autres structures

Ensemble des deux premières réponses citées (%)	Entreprises	Associations	Etablissements publics	ENSEMBLE
Le lancement du CESU	24	28	45	30
L'allègement des charges patronales	39	63	54	53
Les crédits d'impôt	60	41	39	47
La TVA maintenue à 5,5 %	62	10	7	26
La revalorisation des grilles de rémunération	3	33	28	23
NSP	12	25	27	21
TOTAL	200	200	200	200

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

TYPOLOGIE : LES ENTREPRISES DU SECTEUR EN 5 ARCHETYPES

Méthodologie

La constitution des classes de la typologie repose sur des méthodes de traitements statistiques qui utilisent des concepts de proximité et de distance dans le nuage de points formé par l'ensemble des observations. Il en résulte que, si les individus sont les plus proches possibles dans chaque classe, tous ne possèdent pas toutes les caractéristiques de la classe. Par ailleurs, les noms qui sont donnés aux classes relèvent de l'analyse. Ils sont choisis pour résumer au mieux les caractéristiques rapprochant les entreprises de services à la personne qui constituent la classe, mais ne sont pas objectivement déterminés.

Par exemple, nous avons nommé le premier groupe de la typologie « Les très petites entreprises à haute valeur ajoutée ». Ce groupe possède, entre autres, trois caractéristiques qui fédèrent les entreprises qui le composent et que nous avons retenues pour le nommer :

- Elles proposent des activités en informatique ou d'aides aux devoirs ;
- Le niveau de formation moyen des salariés se situe au-delà du Bac ;
- Elles n'ont pas de salarié ou 1 seul salarié.

Toutes les entreprises de cette classe ne possèdent pas ces trois particularités, mais elles sont globalement plus proches des structures qui les possèdent toutes, que de celles des autres groupes.

Remarque

La formation des différentes classes de la typologie confirme le lien fort entre les types d'activité proposés par l'entreprise et certains points importants de l'organisation de celle-ci (notamment en ce qui concerne sa taille et son référencement). Bien que n'étant pas prise en compte dans la construction de la typologie, la taille de l'agglomération et le type de fonctionnement (mandataire ou prestataire) sont également liées aux types d'activité proposés et à l'organisation de l'entreprise.

Les 5 groupes

Les groupes de la typologie sont présentés ci-dessous et sont détaillés en annexes :

- Les petites entreprises à haute valeur ajoutée
- Les petites entreprises de travaux de la maison
- Les SARL multiservices
- Les SARL dédiées aux enfants
- Les entreprises historiques de services peu qualifiés

Groupe 1 : « Les petites entreprises à haute valeur ajoutée »

> Des petites structures proposant des services qualifiés, représentant 18% des entreprises

Structure

- Ces entreprises sont récentes : 67% ont créé leur activité il y a moins d'un an.
- Leurs activités sont peu diversifiées : 96% n'en proposent qu'une.
- Elles sont le plus souvent prestataires uniquement : seules 4% ont une activité de mandataire.
- Ce groupe compte légèrement plus d'entreprises individuelles (36% contre 24%) et légèrement moins de SARL que l'ensemble (44% contre 54%).
- Elles sont légèrement sur-représentées dans les grandes villes (49% contre 42%).
- Seules 30% de ces entreprises se voient parfois rémunérer par le CESU.

Emploi

- Ces entreprises sont de très petite taille : 80% n'ont aucun ou qu'un seul salarié.
- Ces entreprises proposent des prestations requérant *a priori* des compétences significatives : 82% proposent des activités d'assistance informatique à domicile, 17% des activités de soutien scolaire. Les salariés sont en général très qualifiés : dans 98% de ces entreprises, ils ont au moins le baccalauréat.
- Le nombre de clients par agent est important (plus de 10 dans 72% de ces entreprises).
- Ces entreprises ne connaissent pas de turn-over.
- Le nombre de salariés est stable et elles ne connaissent pas de difficulté de recrutement.

Situation économique & opinion sur le secteur

- Elles sont un peu moins nombreuses que les autres (60% contre 75%) à se déclarer satisfaites de leur situation économique.
- Ces entreprises sont particulièrement nombreuses à estimer ne pas pouvoir se développer autant que souhaité (72% contre 64%), et à considérer que leurs principaux concurrents sont les autres entreprises (72% contre 38%).
- Parmi les raisons évoquées pour expliquer ces difficultés de développement, les entreprises concernées soulignent leurs problèmes pour se faire connaître sur le marché (61% contre 39%) et pour se faire référencer (18% contre 12%).
- Ces entreprises tendent à trouver très positif l'impact du plan Borloo sur l'activité du secteur (44%) comme sur celle de leur structure (43%).
- Faiblement employeuses, elles sont peu nombreuses à mettre en avant l'allègement des charges patronales et parlent plutôt des crédits d'impôt.

Groupe 2 : « Les petites entreprises de travaux de la maison »

> Des petites structures proposant des travaux de jardinage ou de bricolage, représentant 20% des entreprises

Structure

- Presque la moitié des structures de ce groupe sont des entreprises individuelles.
- Ces entreprises offrent principalement des prestations « tout public », et notamment des prestations de jardinage (67%), de bricolage (17%) ou encore de livraison de repas à domicile (8%).
- Le nombre d'activités proposées est supérieur à celui relevé dans le groupe précédant, tout en restant généralement inférieur à 5 activités différentes : 41% de ces entreprises n'offrent qu'une activité, 37% en offrent entre 2 et 5.
- 93% n'ont qu'une activité de prestataire.
- 39% de ces structures sont implantées en milieu rural, alors que seules 7% sont présentes dans l'agglomération parisienne.
- Seules 17% de ces entreprises sont référencées par une enseigne nationale.
- L'utilisation du CESU est très faible : elle ne concerne que 20% de ces entreprises.

Emploi

- La taille de ces entreprises est très faible (82% ne comptent aucun ou un salarié).
- Le turn-over comme les difficultés de recrutement sont très faibles.
- Le niveau de formation des salariés est très variable.
- Le nombre de clients par agent est important, de plus de 10 pour 82% des structures de ce groupe.

Situation économique & opinion sur le secteur

- Restant très majoritairement en croissance, elles sont cependant un peu plus nombreuses que les autres à avoir connu une baisse d'activité sur les 6 derniers mois (10% contre 6%).
- Ces entreprises sont les moins nombreuses à considérer qu'elles sont freinées dans leur développement (52% contre 64%). Les freins évoqués les plus souvent : les contraintes administratives (43% des entreprises de ce groupe sont concernées, contre 33% de l'ensemble).
- Moins que les autres (26%), elles se considèrent concurrencées par les autres entreprises. 23% (contre 16%) déclarent même ne pas avoir de concurrents.
- Elles sont un peu plus négatives que les autres sur l'impact du plan Borloo sur leur activité. 23% seulement le jugent très positif, 11% (contre 8%) l'estiment négatifs.
- Pour ces entreprises, la mesure la plus marquante est la TVA maintenue à 5,5% (79%).

Groupe 3 : « Les SARL multiservices »

> des SARL proposant des activités diversifiées et faiblement qualifiées, représentant 27% des entreprises

Structure

- La forme juridique la plus fréquente pour ces entreprises est la SARL (68%).
- Elles proposent des prestations d'entretien de la maison et de travaux ménagers (94%) ; des prestations destinées aux personnes dépendantes (28%) ; des petits travaux de jardinage (20%) ; ou encore des activités de garde d'enfants (21%).
- Les activités sont très diversifiées. Le nombre d'activités différentes est supérieur à 20 dans le tiers des cas, compris entre 6 et 9 pour un autre tiers.
- Elles se situent rarement en milieu rural (13%) et sont sur-représentées dans l'agglomération parisienne (20% contre 14%).
- Ces entreprises sont les plus nombreuses à être référencées par une grande enseigne (67% contre 48%).
- La part d'entreprises se voyant parfois rémunérées par le CESU est élevée (62% contre 43% pour l'ensemble des structures).

Emploi

- Les salariés sont faiblement qualifiés : dans seulement 1% des entreprises, ils ont en moyenne au moins le bac, alors que dans 25%, ils ont au plus le brevet des collèges.
- Le nombre de salariés tend à être plus élevé que dans les autres structures : la moitié de ces entreprises comptent plus de 10 salariés, seuls 4% en comptent moins de 2.
- Le nombre de clients par agent est relativement faible : au plus 5 dans les trois quarts des cas.
- Dans 79% des structures de ce groupe, le nombre de salariés a augmenté dans les 6 derniers mois.
- Ces entreprises sont les plus nombreuses à signaler des difficultés de recrutement : près de 4 sur 5 estiment en connaître.
- 86% signalent du turn-over, jugé excessif par plus du quart.

Situation économique & opinion sur le secteur

- Les entreprises de ce groupe sont particulièrement nombreuses à déclarer que leur activité est en hausse (86%).
- 58% s'estiment concurrencées par les associations.
- Elles ne sont pas plus nombreuses que les autres à connaître des difficultés de développement. Les freins évoqués le plus souvent : les difficultés à accéder à certains marchés (41% des entreprises de ce groupe sont concernées, contre 31% de l'ensemble) – ce qui est certainement lié à leur positionnement dans un secteur fortement associatif.
- Elles sont nombreuses (52% des entreprises avec difficultés de développement) à souligner leurs problèmes de recrutement de personnel qualifié.

- Leur opinion sur le plan Borloo ne diffère pas de celle de l'ensemble des entreprises (elle est donc globalement positive).
- Fortement employeuses, ces entreprises mettent notamment en avant les allègements de charges.

Groupe 4 : « Les SARL dédiées aux enfants »

> des SARL plus anciennes, une activité de placement auprès des enfants, représentant 14% des entreprises

Structure

- Les deux tiers de ces entreprises sont des SARL.
- L'activité de ces structures est moins récente que celle de l'ensemble des entreprises. Elle a plus de 3 ans dans 21% des cas (contre 16%), moins d'un an dans 30% (contre 54%).
- Toutes ces entreprises proposent des activités liées aux enfants, et notamment du soutien scolaire (88%).
- Les autres activités sont rares, les deux tiers de ces entreprises ne proposant qu'une seule activité, aucune n'en proposant plus de 5.
- Elles se caractérisent par une forte proportion de fonctionnement « mandataire » : 63% sont concernées (contre 17% de l'ensemble des entreprises).
- Elles sont situées dans les grandes villes (56%) ou dans l'agglomération parisienne (24%).
- Ces entreprises sont fréquemment rémunérées par le CESU : 60% sont concernées.

Emploi

- Le niveau de formation des salariés est élevé, supérieur au baccalauréat pour 88% des entreprises.
- Le nombre de salariés ou agents mandatés est élevé, supérieur à 10 dans près des deux tiers des structures.
- Le nombre de clients par agent est faible : au plus 3 pour 56% de ces structures, supérieur à 10 pour 14% seulement.
- Ces structures augmentent de taille : 82% déclarent que le nombre d'agents a augmenté dans les 6 derniers mois.
- 88% signalent du turn-over, le plus souvent jugé normal.
- Les difficultés de recrutement ont concerné les trois quarts de ces structures, mais seules le quart les jugent très importantes.

Situation économique & opinion sur le secteur

- Les opinions de ces entreprises sont assez proches de celles de l'ensemble des structures. Elles sont légèrement plus nombreuses (8% contre 2%) à considérer que l'activité du secteur est en baisse.

- Plus des deux tiers de ces entreprises s'estiment concurrencées d'abord par les autres entreprises.

Groupe 5 : « Les entreprises historiques de services peu qualifiés »

> des entreprises plus anciennes, des activités faiblement qualifiées, représentant 21% des entreprises

Structure

- L'activité de ces structures est également moins récente que celle de l'ensemble des entreprises. Elle a plus de 3 ans dans 24% des cas (contre 16%), moins d'un an dans 45% (contre 54%).
- Les activités proposées par ces structures correspondent en général à des prestations peu qualifiées : 59% proposent des prestations de travaux ménagers, 33% des activités liées aux personnes dépendantes, 47% des petits travaux de bricolage.

Emploi

- Les salariés sont faiblement qualifiés. Le niveau de formation est supérieur au baccalauréat dans 9% des cas. Le nombre de salariés est souvent compris entre 2 et 9 (70%).
- L'opinion sur le turn-over ne diffère pas de celui de l'ensemble des entreprises.
- De même, l'augmentation du nombre de salariés est comparable à celle observée sur l'ensemble (en hausse dans la moitié des cas).
- Pour autant, ces entreprises sont très nombreuses à connaître de fortes difficultés de recrutement : 43% sont concernées.

Situation économique & opinion sur le secteur

- Ces entreprises sont particulièrement nombreuses à estimer être concurrencées par les associations (61%).
- Lorsqu'elles rencontrent des difficultés pour se développer, elles les expliquent notamment par des difficultés à trouver du personnel qualifié (45% contre 35%).
- Elles sont un peu moins nombreuses que les autres à estimer très positif l'impact du plan Borloo sur l'activité du secteur (24% contre 34%) et un peu plus nombreuses que les autres à considérer que ce plan a eu un impact négatif sur leur activité (14% contre 8%).

SYNTHESE DES PRINCIPAUX RESULTATS

Cinq principaux enseignements sont apparus au fil de cette étude réalisée auprès de plus de mille organismes du secteur des services à la personne :

1. Des entreprises aux caractéristiques spécifiques

Les entreprises, comparativement aux associations et aux établissements publics, ont des caractéristiques bien particulières :

- Elles sont de dimension plus modeste que leurs concurrents, que ce soit en terme de chiffre d'affaires ou de taille des effectifs. Les entreprises du secteur sont majoritairement des entreprises de moins de 10 salariés.
- Elles sont plus récentes que leurs concurrents, beaucoup étant même toutes nouvelles (54 % des entreprises interrogées se sont lancées dans les services à la personne en 2006).
- Elles ne se positionnent pas sur les mêmes activités de services, préférant les prestations « tout public » et développant une stratégie de niches (assistance informatique, soutien scolaire...).
- Elles proposent généralement des tarifs sensiblement plus élevés que les associations et établissements publics, du fait justement de leur stratégie de niches.

Dans l'ensemble, les entreprises ont un véritable positionnement de challenger sur le marché des services à la personne.

Remarque : l'élaboration d'une typologie des entreprises confirme le lien fort entre les types d'activité proposés par la structure et l'organisation de celle-ci (cf. infra, les 5 archétypes).

2. Des structures en croissance

Les structures du secteur des services à la personne, quel que soit leur statut juridique, se situent dans une dynamique de croissance :

- Du point de vue de leur activité, l'écrasante majorité des organismes interrogés se considère en phase de développement, sinon de stabilité.
- Du point de vue des emplois, la majorité des structures a créé au moins un poste au cours des six mois précédents l'enquête et / ou compte en créer au moins un dans les six mois à venir.

Les entreprises apparaissent globalement comme les structures les plus optimistes. On retrouve ici leur positionnement de challenger, caractérisé par une dynamique de croissance, sinon de conquête du marché (77% des entreprises interrogées estiment que leur activité progressera dans les six prochains mois).

3. Une précarité de l'emploi qui ne facilite pas le recrutement

Si la dynamique de l'emploi est très positive sur le secteur, celui-ci reste caractérisé par sa précarité :

- Le temps partiel est très fortement utilisé (avec un taux ETP / personnes physiques de l'ordre de 54 %), même si cela est un peu moins vrai dans les entreprises que dans les associations et les établissements publics.
- La place du CDI est sensiblement plus faible que dans l'économie nationale prise dans son ensemble. Remarque : on note une nette percée des CNE, qui semblent se substituer aux CDD.

Par ailleurs, les entreprises en croissance évoquent des difficultés de recrutement, notamment pour les emplois les moins qualifiés. Du reste, concernant ces emplois peu qualifiés, de nombreux organismes se plaignent d'un turn-over trop important.

4. Des niveaux de qualification divers

Les niveaux de qualification sont très variables dans le secteur et dépendent de différents paramètres. Deux enseignements majeurs :

- D'abord, et contrairement à une idée reçue, il semble bien que le niveau de qualification semble être supérieur dans les entreprises (34% de leurs employés ont au moins le Bac).
- Ensuite, ce niveau de qualification dépend fortement des types d'activité principale proposés par les structures (on note ainsi un écart très net entre les prestations relatives à l'entretien de la maison et l'assistance informatique).

A signaler : les entreprises semblent avoir de gros efforts à faire en matière de formation de leur personnel. Même les plus anciennes sont considérablement en retard sur ce point par rapport aux associations et aux établissements publics.

5. Une vision très positive du secteur et du Plan Borloo mis en œuvre pour le développer

L'étude met clairement en évidence l'optimisme généralisé des structures de services à la personne, qui considèrent leur marché comme très porteur. Trois nuances peuvent être apportées à ce constat :

- Les organismes évoquent des difficultés pour se développer autant qu'ils le souhaitent (complexité administrative, marchés protégés, manque de visibilité...).
- La montée en puissance du CESU préfinancé est encore très inégale : elle dépend des types d'activité proposés, de la nature juridique de la structure, de la taille d'agglomération. L'utilisation du CESU est ainsi plus fréquente pour les activités d'entretien ménager, alors qu'elle est très faible pour celles liées aux personnes dépendantes. Les établissements publics ainsi que les structures situées en milieu rural sont par ailleurs les moins concernés.
- Un certain nombre d'associations craint que la montée en puissance de la concurrence, du fait de l'impact du Plan Borloo, ne les menace individuellement sur leur marché.

Reste que l'étude confirme que le secteur des services à la personne est un vrai moteur pour l'emploi, soutenu par un Plan Borloo qui, du point de vue du dynamisme sectoriel, fait l'unanimité.

ANNEXE : DETAIL DES GROUPES DE LA TYPOLOGIE

Variables prises en compte dans l'analyse	Petites entreprises à haute valeur ajoutée	Petites entreprises de travaux de la maison	SARL multiservices	SARL dédiées aux enfants	Historiques de services peu qualifiés	Ensemble
	18%	20%	27%	14%	21%	
Ancienneté de l'activité						
plus de 3 ans	4%	7%	18%	<u>21%</u>	<u>24%</u>	16%
2 ou 3 ans	28%	33%	<u>24%</u>	<u>49%</u>	31%	32%
1 ans ou moins	<u>67%</u>	60%	58%	<u>30%</u>	<u>45%</u>	54%
Activités principales						
activités liées aux enfants	18%	2%	24%	<u>100%</u>	2%	24%
activités liées aux personnes dépendantes	1%	7%	<u>28%</u>	0%	<u>33%</u>	16%
entretien de la maison et travaux ménagers	0%	23%	<u>94%</u>	8%	<u>59%</u>	44%
assistance informatique et Internet à domicile	<u>82%</u>	2%	1%	6%	0%	16%
autres activités tout public	1%	<u>86%</u>	<u>28%</u>	0%	<u>70%</u>	39%
a des activités rémunérées par le CESU	30%	<u>20%</u>	<u>62%</u>	<u>60%</u>	40%	43%
Nombre de salariés						
0 ou 1 salarié	<u>80%</u>	<u>82%</u>	4%	14%	<u>22%</u>	40%
de 2 à 9	20%	18%	<u>43%</u>	<u>25%</u>	<u>70%</u>	38%
10 ou plus	0%	0%	<u>53%</u>	<u>61%</u>	8%	23%
Nombre de clients par agent						
1, 2 ou 3	7%	6%	<u>32%</u>	<u>56%</u>	23%	22%
4 ou 5	4%	2%	<u>42%</u>	16%	19%	20%
de 6 à 10	18%	10%	<u>23%</u>	15%	20%	18%
de 11 à 40	29%	42%	1%	7%	20%	19%
plus de 40	<u>43%</u>	<u>40%</u>	2%	7%	18%	21%
Difficultés de recrutement						
Oui, beaucoup de difficultés	10%	7%	<u>37%</u>	27%	<u>43%</u>	26%
Oui, quelques difficultés	7%	6%	<u>41%</u>	<u>46%</u>	25%	25%
Non	<u>83%</u>	<u>87%</u>	21%	27%	<u>32%</u>	49%
Opinions sur le turn-over						
Excessif	1%	0%	<u>28%</u>	9%	12%	12%
Normal	8%	8%	<u>56%</u>	<u>75%</u>	34%	36%
Insuffisant	0%	0%	2%	5%	1%	2%
pas de turn-over	<u>91%</u>	<u>92%</u>	14%	12%	52%	51%
Niveau de formation des salariés						
Entre « sans diplôme » et brevet des collèges	0%	10%	<u>25%</u>	0%	<u>18%</u>	14%
Entre brevet et CAP / BEP	0%	29%	<u>41%</u>	6%	<u>40%</u>	28%
Entre CAP / BEP et Bac	2%	29%	<u>33%</u>	6%	<u>33%</u>	24%
Au-delà du Bac	<u>98%</u>	32%	1%	<u>88%</u>	9%	34%
Evolution du nombre de salariés sur les 6 derniers mois						
en hausse (+)	10%	7%	<u>79%</u>	<u>82%</u>	48%	43%
stable	<u>87%</u>	<u>88%</u>	16%	11%	47%	52%
en baisse (-)	3%	5%	5%	7%	5%	5%
référencement par enseigne nationale	42%	17%	<u>67%</u>	54%	52%	48%
Nombre d'activités différentes						
une activité	<u>96%</u>	41%	11%	<u>61%</u>	14%	40%
de 2 à 5 activités	3%	<u>37%</u>	22%	<u>39%</u>	21%	24%
de 6 à 9 activités	1%	18%	<u>33%</u>	0%	19%	17%
10 activités ou plus	0%	5%	<u>34%</u>	0%	<u>46%</u>	20%

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Variables non prises en compte dans l'analyse	Petites entreprises à haute valeur ajoutée	Petites entreprises de travaux de la maison	SARL multiservices	SARL dédiées aux enfants	Historiques de services peu qualifiés	Ensemble
	18%	20%	27%	14%	21%	
Les autres activités tout public						
petits travaux de jardinage	0%	<u>67%</u>	20%	0%	<u>47%</u>	28%
petits travaux de bricolage	0%	<u>17%</u>	3%	0%	8%	6%
livraison de repas à domicile	0%	<u>8%</u>	0%	0%	<u>8%</u>	3%
Les activités auprès des enfants						
garde d'enfant à domicile	1%	2%	<u>21%</u>	<u>21%</u>	2%	9%
soutien scolaire	17%	0%	4%	<u>88%</u>	0%	16%
Taille d'agglomération						
rural	15%	<u>39%</u>	13%	2%	20%	18%
moins de 100 000 habitants	29%	24%	25%	19%	<u>32%</u>	26%
plus de 100 000 habitants, hors Paris	<u>49%</u>	<u>31%</u>	43%	<u>56%</u>	<u>36%</u>	42%
agglomération parisienne	8%	7%	<u>20%</u>	<u>24%</u>	12%	14%
à une activité de placement	4%	7%	16%	<u>63%</u>	8%	17%
est satisfait ou très satisfait de la situation économique de l'entreprise	60%	76%	77%	83%	79%	75%
forme juridique						
EI	<u>36%</u>	<u>46%</u>	13%	21%	28%	26%
SARL	<u>44%</u>	<u>34%</u>	<u>68%</u>	<u>65%</u>	47%	54%
autres	20%	20%	19%	14%	<u>25%</u>	20%
l'activité de la structure est						
en hausse (+)	68%	<u>63%</u>	<u>86%</u>	68%	71%	72%
stable	<u>27%</u>	27%	11%	26%	24%	22%
en baisse (-)	5%	<u>10%</u>	3%	7%	5%	6%

Source : DCASPL / CREDOC - 2007

Opinions sur l'activité du secteur et sur le plan Borloo	Petites entreprises à haute valeur ajoutée	Petites entreprises de travaux de la maison	SARL multiservices	SARL dédiées aux enfants	Historiques de services peu qualifiés	Ensemble
	18%	20%	27%	14%	21%	
Dans les 6 prochains mois, l'activité du secteur sera...						
en hausse	84%	78%	<u>91%</u>	78%	82%	84%
stable	14%	20%	<u>8%</u>	14%	15%	14%
en baisse	2%	2%	1%	<u>8%</u>	2%	2%
sentiment de ne pas pouvoir développer son activité	<u>72%</u>	<u>52%</u>	59%	69%	69%	64%
Raisons pour les entreprises concernées						
demande insuffisante	16%	12%	16%	10%	10%	13%
difficulté à se faire connaître sur le marché	<u>61%</u>	39%	<u>28%</u>	41%	32%	39%
difficulté à trouver du personnel qualifié	<u>9%</u>	35%	<u>52%</u>	38%	<u>45%</u>	35%
contraintes financières	27%	31%	30%	28%	28%	29%
lourdeurs administratives	<u>17%</u>	<u>43%</u>	35%	36%	38%	33%
difficultés à se faire référencer par une grande enseigne	<u>18%</u>	9%	12%	10%	7%	12%
difficulté à accéder à certains marchés	28%	32%	<u>41%</u>	23%	26%	31%
Principaux concurrents sur le secteur						
les entreprises	<u>72%</u>	<u>26%</u>	<u>22%</u>	<u>69%</u>	<u>21%</u>	38%
les associations	<u>16%</u>	47%	<u>58%</u>	<u>12%</u>	<u>61%</u>	42%
les établissements publics	5%	4%	6%	2%	<u>1%</u>	4%
aucun	<u>7%</u>	<u>23%</u>	14%	17%	17%	16%
Impact du plan Borloo sur l'activité du secteur						
très positif	<u>44%</u>	30%	36%	35%	<u>24%</u>	34%
plutôt positif	<u>45%</u>	54%	59%	50%	58%	54%
très ou plutôt négatif	6%	5%	3%	2%	6%	4%
ne sait pas	5%	11%	<u>2%</u>	13%	<u>12%</u>	8%
Impact du plan Borloo sur l'activité de la structure						
très positif	<u>43%</u>	<u>23%</u>	35%	31%	27%	32%
plutôt positif	<u>42%</u>	56%	56%	48%	46%	50%
très ou plutôt négatif	8%	<u>11%</u>	<u>3%</u>	<u>3%</u>	<u>14%</u>	8%
ne sait pas	7%	10%	<u>6%</u>	<u>18%</u>	<u>13%</u>	10%
Les mesures les plus marquantes du plan Borloo						
le lancement du CESU	26%	20%	27%	28%	<u>19%</u>	24%
l'allègement des charges patronales	<u>27%</u>	<u>25%</u>	<u>55%</u>	41%	39%	39%
les crédits d'impôt	<u>69%</u>	58%	54%	63%	60%	60%
la TVA maintenue à 5,5%	64%	<u>79%</u>	<u>52%</u>	<u>51%</u>	64%	62%

Source : DCASPL / CREDOC - 2007