



R E X E C O D E S E R V I C E S

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

Mars 2009

Sommaire

Résumé	3
Introduction.....	7
1. L'économie des services à la personne	13
1.1. La demande de services à la personne	14
1.2. L'offre de services à la personne.....	17
1.3. Deux types d'organisation	21
1.4. Une forte intervention des pouvoirs publics	22
1.5. Des relations de travail spécifiques	26
1.6. Conclusion	27
2. Le secteur des entreprises de services à la personne	29
2.1. Les entreprises de services à la personne dans les nomenclatures officielles.	30
2.2. Définition du champ par des approches indirectes.....	42
2.3. Le champ des entreprises de la FESP	47
3. Mesurer l'activité du secteur des services à la personne.....	51
3.1. Les statistiques publiques.....	51
3.2. Les statistiques spécifiques.....	57
3.3. Conclusion	87
4. Prospective du secteur.....	89
4.1. Résultat de l'enquête qualitative.....	89
4.2. Projection quantitative	102
5. Propositions pour la mise en place d'observatoire économique et social du secteur des entreprises de services à la personne	113
5.1. Les statistiques attendues.....	113
5.2. Propositions d'action pour un observatoire	115
<i>Annexes</i>	<i>129</i>
<i>Annexe 1</i>	
<i>Les activités de services à la personne dans la NES.....</i>	<i>131</i>
<i>Annexe 2</i>	
<i>Correspondance entre le champ de la convention collective et le champ des activités agréées de services à la personne.....</i>	<i>137</i>
<i>Annexe 3</i>	
<i>Les données OPCALIA et ISERP sur la formation dans les entreprises de services à la personne</i>	<i>139</i>

<i>Annexe 4</i>	
<i>Projection du chiffre d'affaires du secteur des entreprises de services à la personne à partir du chiffre d'affaires de la FESP.....</i>	<i>143</i>
<i>Annexe 5</i>	
<i>Questionnaires annuel et mensuel à renvoyer à la DDTEFP pour les entreprises agréées de services à la personne.....</i>	<i>149</i>
<i>Annexe 6</i>	
<i>Questionnaire FESP/COE-Rexecode sur la formation et la fidélisation de la main d'œuvre.....</i>	<i>153</i>
<i>Annexe 7</i>	
<i>Codes APE et activités de services à la personne.....</i>	<i>157</i>
<i>Annexe 8</i>	
<i>Méthodologie pour l'exercice de prospective quantitative.....</i>	<i>161</i>
<i>Annexe 9</i>	
<i>Les trajectoires professionnelles des intervenants dans le secteur des services à la personne.....</i>	<i>187</i>
<i>Annexe 10</i>	
<i>Qualifications et métiers dans le secteur des services à la personne.....</i>	<i>197</i>
<i>Bibliographie.....</i>	<i>213</i>

Résumé

Le présent rapport synthétise l'étude préparatoire à la mise en place d'un « observatoire économique et social dans le secteur des entreprises de services à la personne », étude réalisée par Coe-Rexecode pour le compte de la Fédération des Entreprises des Services à la Personne et l'OPCALIA.

L'étude, à la fois quantitative et prospective, vise à améliorer la connaissance statistique du secteur des entreprises de services à la personne, apprécier ses perspectives de développement économique et mieux identifier les besoins de formation à court et moyen termes. Le rapport comporte cinq chapitres.

Le premier chapitre présente un aperçu de l'économie des activités de services à la personne, caractérisée par un développement soutenu de la demande et une structuration progressive de l'offre. Les différents acteurs des services à la personne sont présentés (salariés directs des particuliers, associations, entreprises privées). Les différentes formes de l'intervention des pouvoirs publics (agrément, dispositifs fiscaux...) sont décrites. La spécificité des relations de travail est soulignée.

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

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

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

		Champ défini par la loi du 26 juillet 2005 précisé à l'article D.129-35 du code du travail	Champ de la convention collective	Champ des entreprises pouvant être adhérentes à la FESP	Champ du secteur des entreprises de services à la personne (définition économique du secteur)
Services à domicile (21 activités agréées)	Entretien de la maison et travaux ménagers Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage Prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains" Garde d'enfant à domicile Soutien scolaire ou cours à domicile Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions Livraison de repas à domicile (*) Collecte et livraison à domicile de linge repassé (*) Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux Assistance aux personnes handicapées y compris les activités d'interprète en langue de signes, de technicien de l'écrit et de codeur de langage parlé complété Garde malade à l'exclusion des soins Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile Prestation de conduite du véhicule personnel du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, (**) Accompagnement des enfants dans leurs déplacements, des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante) (*) Livraison de courses à domicile, (*) Assistance informatique et Internet à domicile Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, (**) Soins d'esthétique à domicile (**) Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire Assistance administrative à domicile Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer des services à la personne				
Services aux salariés sur le lieu de travail	Conciergerie d'entreprise Inter médiation de services à la personne Livraison de courses Assistance administrative Collecte et livraison de linge repassé ... Garde collective d'enfants				
Autres services à domicile	Coiffure à domicile Autres activités non encore dans le champ, activités émergentes de services à la personne (résidence services...)				

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

(**) pour les personnes dépendantes

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

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

Les chiffres d'activité et d'emploi du secteur des entreprises de services à la personne auxquels nous parvenons pour l'année 2007 sont résumés dans le tableau suivant.

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

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

Source : FESP et estimations Coe-Rexecode

Le quatrième chapitre présente un exercice prospectif à horizon 2020. Nous synthétisons d'abord les informations issues des entretiens que nous avons menés auprès des dirigeants d'entreprises de services à la personne. Cela nous permet d'apprécier qualitativement les tendances à l'œuvre, d'avoir une appréciation du modèle économique qui se met en place, de mesurer les facteurs de développement du secteur et les possibles freins. Dans un second temps, nous procédons à un exercice prospectif pour 2020 de manière quantitative. Nous établissons, sur la base des éléments qualitatifs et en se basant sur les statistiques disponibles, des scénarios de développement du secteur à partir duquel nous estimons les besoins de formation. Deux scénarios sont étudiés : un scénario de développement accéléré et un scénario de développement plus lent des entreprises de services à la personne.

**Activité et emploi dans le secteur des
entreprises de services à la personne en 2020**

	Scénario bas	Scénario haut
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	17 586	28 613
Nombre d'entreprises	17 000	25 000
Emplois	777 968	1 265 793
Emplois ETP	366 876	596 926

Estimations Coe-Rexecode

**Besoins de formation dans le secteur des entreprises
de services à la personne en 2020**

	Scénario bas	Scénario haut
Nombre de salariés formés annuellement	40 995	66 707
Budget annuel de formation (en millions d'euros)	21,2	34,5

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

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

Introduction

L'OPCALIA National et la Fédération des Entreprises de Services à la Personne ont confié à Rexecode Services une étude préparatoire à la mise en place d'un observatoire économique et social dans le secteur des services à la personne.

L'étude est à la fois quantitative et prospective. Elle vise à apprécier les perspectives de développement économique du secteur, à mieux identifier les besoins de formation à court et moyen termes, et plus généralement à éclairer les choix stratégiques en matière de développement, d'offres de services et de formation dans le secteur des services à la personne.

Contexte de l'étude

Les activités de services à la personne ont connu un développement rapide au cours des vingt dernières années. Ce développement devrait se poursuivre en raison notamment de deux principaux facteurs socio-démographiques : l'allongement de la durée de vie et la hausse de l'activité féminine. Alors qu'en 1950, l'espérance de vie à la naissance était de 63,4 ans pour un homme et de 69,2 ans pour une femme, en 2006, elle atteint 77,2 ans pour un homme et 84,1 ans pour une femme. Si les personnes âgées de plus de 75 ans ne représentaient que 3,8 % de la population totale en 1950, cette proportion a atteint 8 % en 2005 et selon les projections démographiques de l'Insee, elle dépasserait 15 % à partir de 2045.

A cela s'ajoute un taux d'activité des femmes qui s'est accru au cours des trente dernières années, passant de 51,5 % en 1975 à 63,8 % en 2005. Ces deux grandes tendances expliquent la forte demande de services à la personne, mais d'autres éléments jouent également comme l'éclatement géographique des familles, la moindre prise en charge des parents au domicile des enfants, l'augmentation du nombre des familles monoparentales ou recomposées.

Depuis la fin des années 1980, le développement des activités de services à la personne a aussi été favorisé par la mise en œuvre de

plusieurs mesures de politique économique et sociale visant à l'encourager. Ces mesures ont notamment permis un « blanchiment » d'une partie de l'emploi informel et un accroissement du nombre d'emplois de services à la personne. Elles ont été tournées en premier lieu vers la solvabilisation de la demande et ont commencé à prendre plus récemment en compte la nécessité d'une professionnalisation de ce secteur. Désormais, les enjeux du développement des services marchands à la personne passent par une meilleure structuration de l'intermédiation, une intensification de la formation des intervenants, et un renforcement de la qualité de l'offre afin de créer en retour une nouvelle demande.

La professionnalisation du secteur des services à la personne nécessite la formation d'un personnel d'encadrement capable de développer une véritable ingénierie des services à la personne, assurant la qualité du service et celle des emplois. C'est en effet sur les compétences du personnel d'encadrement que repose la professionnalisation des structures du secteur, qu'il s'agisse des prestataires ou des mandataires de services. La qualité de l'offre de services passe aussi par un développement des fonctions de gestion, de management et d'encadrement des structures.

Les services à la personne reposent surtout sur la confiance que doit accorder le client à son fournisseur de service, confiance d'autant plus élevée que le client confie sa maison, ses enfants ou ses parents. Le secteur se transforme rapidement évoluant d'une représentation où le service rendu est vu comme un supplétif à une fonction exercée principalement au sein d'une famille vers une représentation où le service est demandé pour lui-même.

L'identification des axes pertinents de développement de l'emploi et des formations dans le domaine des services à la personne suppose de sortir de la méconnaissance statistique du secteur, méconnaissance que pointait déjà en 2005 le rapport du Conseil d'analyse stratégique sur le développement de l'offre de services à la personne. *« Actuellement, l'information statistique souffre des carences suivantes : le traitement de la multi-activité, du temps partiel et du travail au noir, caractéristiques des services à la personne, sont susceptibles d'influer fortement sur les effectifs de la*

branche et de fausser les comparaisons internationales ; la difficile couverture statistique et la multiplicité des sources induisent des incertitudes de l'ordre de 25 % des effectifs ». Ces difficultés tiennent principalement à la diversité des modes de relations contractuelles en jeu, à la dimension plus ou moins large du concept de service à la personne, à la spécificité des formes de travail du secteur, à la nécessité de mobiliser plusieurs sources statistiques qui ne sont pas forcément cohérentes entre elles.

Les faiblesses de la mesure statistique de l'emploi dans un domaine marqué par une transformation rapide des modes d'organisation est un obstacle majeur au pilotage du secteur, alors que les problèmes de pénuries de main-d'œuvre et de forte rotation de l'emploi particulièrement forts dans le secteur se posent.

Les travaux du Conseil d'Analyse Stratégique et de la DARES (Direction de l'animation de la recherche, des études et de la statistique du Ministère du travail des relations sociales et de la solidarité) ont montré qu'à l'horizon 2015, les principales cohortes de métiers à pourvoir se situeront dans les familles professionnelles des services et de l'aide à la personne.

Les objectifs de l'étude

Pour ce qui concerne le volet quantitatif les objectifs de cette étude sont

1. de réunir les données statistiques existantes dans un cadre d'ensemble permettant une vision économique du secteur,
2. de faire apparaître les zones d'ombre statistique soit parce que les données manquent, soit parce qu'elles sont caractérisées par des double-comptes,
3. de proposer des estimations dans les domaines des zones d'ombre précédentes afin d'obtenir une vision globale du secteur dans le domaine économique (production, activité...) et celui de l'emploi,
4. d'établir à partir de cette analyse une perspective de moyen-long terme du secteur dans sa dimension économique (croissance du secteur) et sociale (emploi, qualification, métiers),

5. de proposer des développements statistiques et plus précisément des modalités de mise en place d'un observatoire économique et social dans le secteur des entreprises de services à la personne.

L'étude comporte plusieurs volets d'observation et d'analyse.

1. Analyse économique qualitative du secteur des services à la personne

Une analyse à dimension qualitative du secteur des services à la personne a permis de qualifier précisément la fonction économique du secteur des services à la personne, la structuration de l'offre, la demande à laquelle cette offre répond et l'originalité des process mis en œuvre. L'objectif était d'isoler les éléments fondant l'unité du secteur des services à la personne au-delà de la diversité des métiers concernés par ce champ et d'analyser comment l'intervention croissante des entreprises dans le domaine répond aux objectifs de structurations et de professionnalisation de l'offre de services. Cette analyse a combiné deux démarches : (1) une revue de la littérature économique sur le développement du secteur, (2) une dizaine d'entretiens menés auprès de grands intervenants et de responsables d'entreprise du secteur. Ces entretiens ont montré notamment la similitude des problématiques des entreprises de services à la personne au-delà de la diversité des tâches réalisées.

Cette analyse a permis de mieux cerner le modèle économique des entreprises de services à la personne, d'identifier les enjeux du développement du secteur et les freins auxquels sont confrontés les entreprises en particulier dans le domaine de l'emploi.

2. Analyse statistique de l'économie et de l'emploi du secteur

A partir de cette vision du secteur, un portrait statistique du secteur a été tracé dans ses dimensions économiques et sociales. La réalisation de ce portrait statistique a nécessité la mobilisation de toutes les sources statistiques disponibles. Nous avons pu mesurer la difficulté d'isoler dans les statistiques publiques le champ exact du secteur des entreprises de services à la personne. Cette question du champ est apparue essentielle, la notion de services à la personne étant utilisée dans des sens très différents actuellement, sens si

différents que selon la source utilisée le « chiffre d'affaires » des services à la personne va de 500 millions d'euros à 14 milliards d'euros. Aussi a-t-il paru nécessaire de réaliser un effort particulier de définition. Nous apportons une définition du champ sur lequel nous portons notre intérêt : celui des entreprises de services à la personne.

3. Réalisation d'une enquête à dimension quantitative auprès d'entreprises des services à la personne

Nous avons conduit une enquête à dimension principalement quantitative auprès d'entreprises qui sont appelées à structurer l'offre sur ce marché. Cette analyse quantitative sur un échantillon d'entreprises adhérentes à la Fédération des entreprises de Services à la Personne (FESP) a porté sur les problématiques de fidélisation et de formation de la main-d'œuvre. Elle permet de fournir des éléments sur les trajectoires professionnelles du personnel employé, qu'il s'agisse des intervenants directs ou du personnel d'encadrement et de support, la formation initiale et l'importance du recours à la formation professionnelle.

4. Présentation des conclusions

A partir de ces différentes observations et analyses, des propositions sont énoncées en vue de la mise en place d'un observatoire économique et social du secteur des entreprises de services à la personne. Nous nous appuyons pour cela sur notre constat et notre connaissance des développements statistiques actuellement à l'œuvre au sein de la statistique publique (Enquête Annuelle d'Entreprise dans les Services).

1. L'économie des services à la personne

Ce premier chapitre présente un aperçu de l'économie des activités de services à la personne. Cette économie est caractérisée par un développement soutenu de la demande et une structuration encore limitée de l'offre à laquelle tentait de répondre le Plan de développement des services à la personne de 2005. Les entreprises sont encore sous représentées dans le secteur des services à la personne. Le cadre organisé des associations draine moins d'emplois que le cadre du gré à gré (emploi direct par des particuliers). Le travail informel reste non négligeable (entre 10 et 50 % du marché selon les pays d'après une note de la DGE de juin 2008).

Le rapport du Commissariat Général au Plan de 2005 (« *Développer l'offre de services à la personne* », G. Bentoglio, mai 2005) soulignait déjà que « *la situation d'émiettement des structures induit une fragilité du statut des salariés, une opacité concernant les processus de production et la qualité des services.* ». Notre étude se focalise sur le développement des services fournis par des entreprises privées. Nous indiquerons dans la suite de ce rapport les raisons pour lesquelles celles-ci apparaissent les plus à même de structurer l'offre, d'améliorer la qualité des services et donc de susciter un renforcement de la demande (cercle vertueux du développement du secteur des services à la personne), en nous fondant notamment sur une description du modèle économique des services à la personne et des ses particularités.

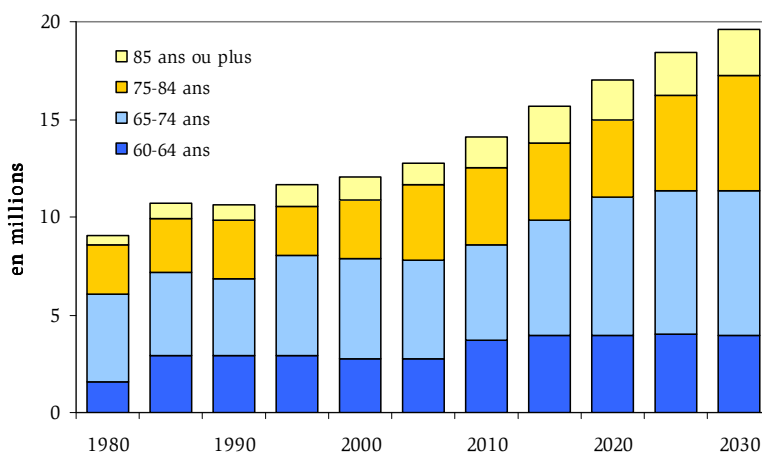
Le modèle économique des services à la personne tire en effet sa spécificité du contact personnalisé qui s'établit entre l'intervenant qui réalise la prestation de service et l'homme ou la femme auquel il apporte son concours. L'instauration d'un climat de confiance dans cette relation ainsi que le respect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

1.1. La demande de services à la personne

La demande de services à la personne se développe rapidement depuis une vingtaine d'années. Le développement de la demande repose sur le vieillissement de la population, l'accroissement de la dépendance mais également l'évolution des modes de vie (progression de l'activité féminine, augmentation du nombre de personnes seules face aux nécessités de la vie quotidienne). Les changements dans la gestion des temps, les évolutions sociétales et la croissance des revenus constituent des piliers de cette croissance.

D'après la DGTPE (2009) (document de travail 2009/07 de Clément Carbonnier), 7 % des ménages font en moyenne appel à des services à domicile. Les personnes âgées sont pour le moment les plus grands consommateurs de services. La consommation de service est croissante avec l'âge : les 65-80 ans sont près de 15 % à en consommer, les plus de 80 ans presque 30 %. Or, comme l'illustre le graphique ci-dessous, la population des 65-80 ans et des plus de 80 ans va augmenter fortement dans les prochaines décennies.

Evolution de la population des 60 ans et plus entre 1980 et 2030



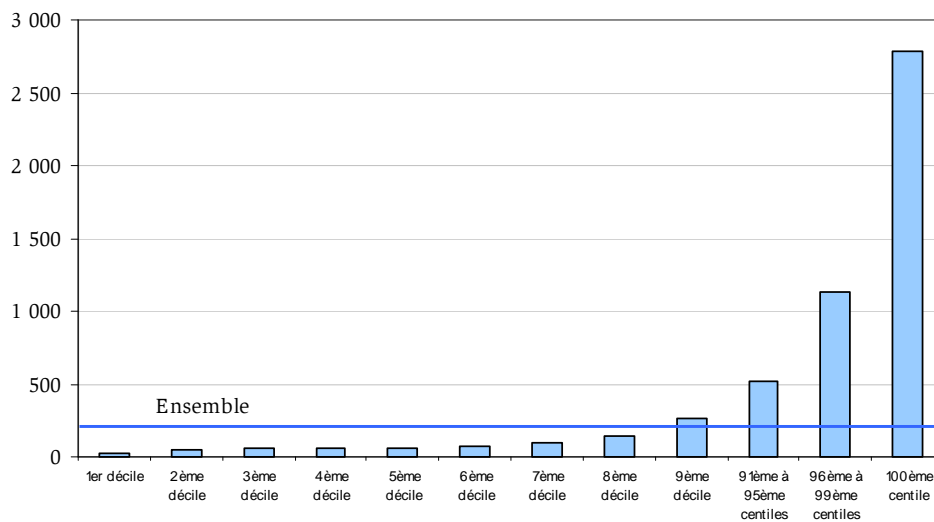
Source : INSEE, OMPHALE

Le vieillissement de la population devrait stimuler la demande des services qui permettent d'améliorer le cadre de vie des personnes âgées en bonne santé, ainsi que la demande de services liés au maintien à domicile des personnes âgées dépendantes.

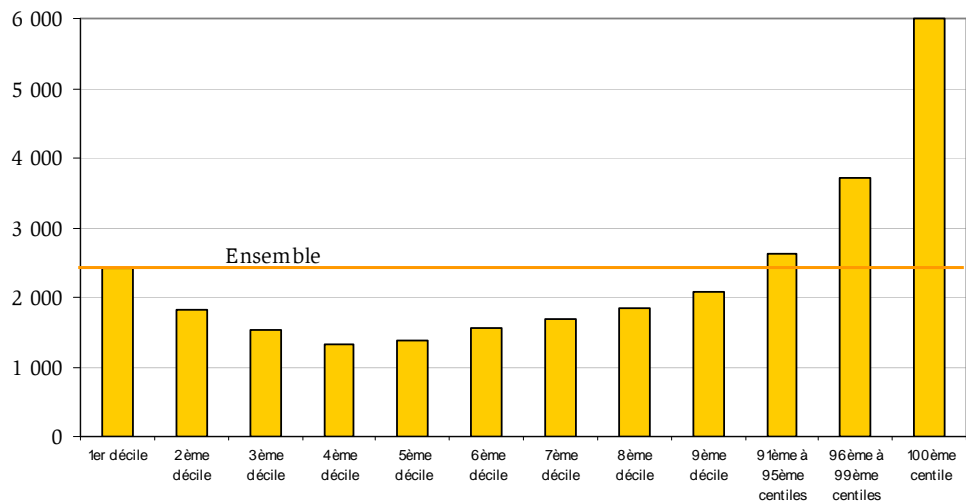
Les autres utilisateurs intensifs de services à la personne sont les couples bi-actifs avec enfants.

Quelle que soit la catégorie d'âge ou la situation matrimoniale, le principal facteur explicatif de la consommation de services à la personne demeure le niveau de revenu des ménages : les ménages des derniers déciles et centiles de la distribution des revenus sont les principaux consommateurs de services à domicile.

Consommation moyenne par foyer fiscal de services à domicile



Consommation moyenne de services à domicile par foyers fiscaux consommant



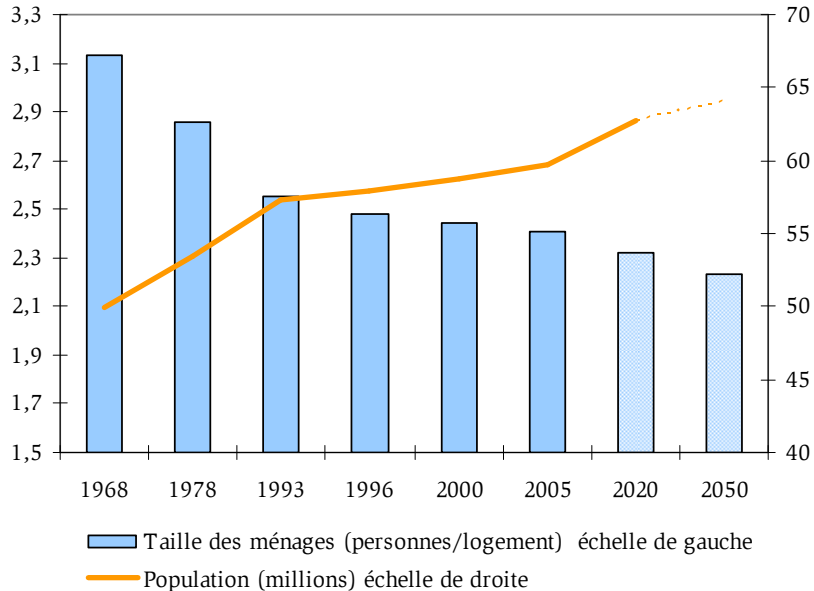
Source : DGTPE (2009)

D'autres variables économiques et sociales ont également un pouvoir explicatif important pour la demande de services à la personne : le taux d'activité féminin, la réduction de la taille moyenne des ménages, la mobilité des ménages et la fragilisation des liens sociaux (Gallouj (2008)).

L'activité professionnelle accrue des femmes renforce la contrainte de temps qui pèse sur les ménages. Le transfert d'une partie de la production domestique du ménage vers des aides extérieures (phénomène d'externalisation) peut constituer une solution pour desserrer cette contrainte. L'activité conjointe des deux parents induit des besoins forts de garde d'enfants et des besoins d'activité périscolaire.

La réduction de la taille moyenne des ménages aboutit à un besoin accru de services de facilitation de la vie quotidienne (courses, gardes d'enfants,...).

Evolution de la population et de la taille des ménages



Source : INSEE

La fragilisation des liens sociaux et la mutation des relations et solidarités familiales débouche également sur un recours accru à l'externalisation des tâches domestiques ainsi que sur une recherche de services de lien social.

1.2. L'offre de services à la personne

Le marché des activités de services à la personne représente environ 14 milliards d'euros en 2007 (sans compter les prestations servies au noir). En ajoutant les prestations réalisées de manière informelle, le marché des services à la personne pèse certainement près de 20 milliards d'euros.

Devetter, Jany-Catrice et Ribault (2009) mettent en évidence deux grandes zones qui composent le paysage de l'offre de services à la personne : « *La première est celle du travail au noir qui, (...), est loin d'avoir perdu de sa vigueur, trouvant notamment dans la faible qualité des emplois déployés un terreau particulièrement fertile. La seconde face de l'offre est la face formelle. Si les révolutions annoncées n'y ont pas forcément eu lieu – c'est le cas par exemple du rôle des enseignes-, des glissements moins attendus se sont en revanche opérés – c'est le cas d'une reconfiguration de l'associatif vers des prestations de confort ou inversement de l'intérêt croissant des entreprises pour les prestations qualitatives* ».

Nous présentons successivement les différentes catégories d'acteurs qui constituent l'offre de services à la personne. Les trois grands types d'acteurs des services à la personne sont les salariés des particuliers employeurs, les associations et organismes publics (collectivités locales notamment) et les entreprises privées.

1.2.1. L'offre de gré à gré : les salariés des particuliers employeurs *Secteur formel*

Le particulier, qui emploie directement un intervenant à domicile sans passer par une entreprise mandataire, recrute et effectue seul les formalités d'embauche. Le particulier employeur organise le travail, assure le recrutement, fait les déclarations auprès de l'URSAFF, établit le contrat de travail et les fiches de paie. Le particulier employeur applique la « Convention Collective des salariés du particulier employeur » du 24 novembre 1999.

L'emploi de gré à gré, qui met en relation directe un employeur particulier et un salarié, est numériquement le mode dominant de fourniture de services à la personne.

Les salariés qui travaillent directement pour des particuliers employeurs constituent encore aujourd'hui la part la plus importante des volumes d'heures travaillées dans le secteur des services à la personne (environ 60 % des heures réalisées dans le champ des activités agréées, hors assistantes maternelles et travail informel).

Nombre d'heures réalisées selon le mode de prestation

<i>En millions d'heures</i>	2005	2006	2007
Salariés des particuliers employeurs	515	527	544
Salariés directs des particuliers employeurs	417	434	456
Salariés des particuliers employeurs placés par des organismes mandataires	98	93	88
Salariés des organismes prestataires	164	185	211
Total	679	712	755

Source : BIPE, ACOSS, IRCEM, DARES et calculs Coe-Rexecode

Le document INSEE Première N°1173 de janvier 2008 dresse un panorama détaillé des salariés des particuliers employeurs en 2006. Sur l'ensemble de l'année 2006, les salariés des particuliers employeurs sont plus de 1,6 million (dont 314 000 assistantes maternelles). En 2006, les salariés de ce secteur ont en moyenne 2,2 employeurs. Cette pluriactivité est liée au faible nombre d'heures effectuées pour chaque contrat. Les salaires perçus sont très dispersés du fait de la forte différence en matière de nombre d'heures travaillées par salarié (les salaires horaires étant relativement homogènes).

Une partie importante de l'activité réalisée pour les particuliers employeurs échappe cependant aux statistiques car le travail au noir est très développé.

Secteur informel (non déclaré)

Les ménages qui « externalisent » les activités de services en dehors de la cellule familiale, ont souvent recours initialement au travail au noir. Les estimations du travail au noir aboutissent à des parts comprises entre 50 et 60 %. Les pratiques sont extrêmement

variables selon les types de services considérés. Selon la dernière enquête Services de proximité de l'Insee, le travail au noir représenterait 45 % des emplois de femmes de ménage et 25 % des gardes d'enfants.

Un rapport de la commission européenne de 2007 indique qu'en France 35 % des personnes ayant travaillé au noir ont effectué le nombre d'heures non déclarées le plus important dans les activités de services à la personne.

Comme le précise le rapport du CERC (2008), les raisons qui peuvent expliquer que le travail au noir reste encore largement pratiqué dans les services à la personne sont la simplicité de gestion et l'avantage de la non déclaration lorsque la quantité d'heures de services à la personne utilisées dépasse le plafond réduction fiscale.

1.2.2. Les associations et le secteur public

Le secteur associatif et le secteur public (avec les centres communaux d'actions sociales (CCAS)) sont les acteurs les plus anciens du secteur des services à la personne.

Le secteur associatif peut être considéré comme un acteur pionnier du développement des services à la personne. Le secteur associatif a plus particulièrement développé des activités pour les publics fragiles (personnes handicapées, personnes âgées...).

Le secteur public est principalement représenté par les CCAS qui constituent un outil incontournable de l'action sociale locale.

1.2.3. Les entreprises privées

Notre étude sera plus particulièrement consacrée aux entreprises privées. Celles-ci s'inscrivent néanmoins dans un marché plus large et relativement réglementé. Les entreprises sont autorisées à intervenir dans le secteur des services à la personne depuis 1996.

Un document de la Direction du Commerce, de l'Artisanat, des Services et des Professions Libérales (DCASPL) de 2007 faisant le

point sur l'arrivée des entreprises dans le secteur des services à la personne et se basant sur une enquête du CREDOC de 2007 permet de connaître le profil des entreprises du secteur et d'apprécier les premières conséquences économiques de leur arrivée.

Les entreprises du secteur des entreprises de services à la personne sont majoritairement récentes et sont essentiellement des petites unités atomisées (1 sur 16 appartenait à un groupe). Elles étaient en majorité de petite taille (88 % étaient des TPE de moins de 20 salariés, 78 % employaient moins de 10 salariés et 11 % ne comptaient même aucun salarié en 2007).

Les entreprises ont permis d'élargir le cœur des services à la personne en se positionnant sur des segments d'activités plus spécialisés et moins proposés par les autres prestataires : soutien scolaire, assistance informatique, collecte et livraison de linge, gardiennage et surveillance à domicile...

Les entreprises proposent une gamme de services principalement à destination des ménages solvables qui souhaitent déléguer une partie de leur tâche quotidienne.

Evolution du nombre de salariés des prestataires et des particuliers employeurs

<i>En milliers</i>	2004	2005	2006	2007*
Emplois directs (au cours de l'année)	1 406,3	1 459,0	1 541,2	1 644,0
Associations agréées (moyenne annuelle)	177,5	203,0	218,8	234,9
Entreprises privées agréées (moyenne annuelle)	5,4	8,2	13,8	27,5

*Source : BIPE, IRCEM, DARES - * : Estimation BIPE*

Trois grands types d'acteurs forment le secteur privé : les entreprises proprement dites (mandataires et prestataires), les enseignes qui ont un rôle d'intermédiaire et les émetteurs de CESU préfinancés.

En dépit du soutien de l'ANSP, le développement des enseignes nationales et des plateformes ne semble pas jouer le rôle escompté de mise en relation des prestataires de services et des clients. Devetter, Jany-Catrice et Ribault (2009) concluent ainsi :

« Plutôt pressenties comme étant mieux adaptées à un développement industriel du secteur des services à la personne sur le modèle des hypermarchés de la grande distribution, les enseignes de services peinent à trouver une légitimité aux yeux des acteurs d'une économie de services de proximité (...). Leurs effets sur la structuration du secteur restent peu visibles ».

Les émetteurs de CESU préfinancés sont au nombre de six (Accor services, Caisse d'Épargne, Chèque Domicile, Domiserve, La Banque postale, Natexis-intertitre, Sodexho-CC).

1.3. Deux types d'organisation

Les entreprises, tout comme les associations qui ont pour objet d'assurer des services à la personne peuvent fonctionner en « mode prestataire » ou en « mode mandataire », parfois simultanément les deux modes.

1.3.1. L'entreprise de service à domicile mandataire

Créé par la loi du 31 décembre 1991 relative à la formation professionnelle et à l'emploi, le mode mandataire est une forme d'intermédiation où le consommateur du service est l'employeur de l'intervenant. Ce mode d'intervention était à l'origine réservé aux associations. Il a été ouvert aux entreprises à but lucratif par le décret du 24 juin 2004.

Une entreprise ou une association mandataire se charge de recruter un employé pour le compte d'un particulier. Le particulier conserve, comme dans la modalité de l'emploi direct, une responsabilité pleine et entière d'employeur. Néanmoins, une entreprise mandataire peut effectuer certaines formalités administratives ou des déclarations fiscales et sociales pour le particulier employeur. Le placement est facturé au titre de la prestation de service fournie par l'entreprise. Dans ce cas l'entreprise peut demander au particulier employeur une contribution représentative de ces frais de gestion.

Dans ce mode d'intervention, le coût de la prestation se décompose donc en deux parties : 1. le coût de l'emploi direct (salaire et charges), 2. les frais de présélection des intervenants, les frais de gestion et d'encadrement de la structure mandataire.

1.3.2. L'entreprise de service à domicile prestataire

Une entreprise ou une association prestataire emploie directement des salariés qu'elle met à la disposition de particuliers pour travailler au domicile de ces derniers. Les particuliers, qui ne sont pas les employeurs de leur aide à domicile, n'ont pas à se charger des formalités administratives.

Les entreprises prestataires se sont implantés plus récemment que les mandataires. Elles sont plus souvent localisées en milieu urbain. Certaines entreprises prestataires fonctionnent en réseau, le siège social assurant la gestion et les équipes locales étant dédiées à la relation client, à la gestion du personnel intervenant et au recrutement. Les entreprises prestataires exercent surtout leur activité dans l'assistance aux personnes âgées et l'entretien de la maison.

1.4. Une forte intervention des pouvoirs publics

L'Etat est un acteur central sur le marché des services à la personne. La réglementation et les incitations mises en place contribuent à façonner la structure du secteur et à en modifier les règles de fonctionnement. Nous présentons dans un premier temps le système d'agrément qui influence les conditions d'accès au marché pour les entreprises qui souhaitent exercer des activités dans le champ couvert par le plan de développement des services à la personne. Nous présentons dans un second temps les autres mesures publiques, fiscales ou sociales, qui visent à favoriser l'emploi dans le secteur et à stimuler la demande de services à la personne.

1.4.1. L'accès au marché

Les pouvoirs publics sont intervenus par différents biais pour structurer l'offre de services à la personne et encourager le développement des mandataires et des prestataires, notamment à

partir de 1996. C'est à partir de cette année que les entreprises ont été autorisées à intervenir dans le secteur. Les pouvoirs publics ont utilisé pour cela la procédure de l'agrément des associations et des entreprises intervenant dans des activités de services à la personne. L'agrément délivré peut être un agrément simple ou un agrément qualité. Tous deux sont délivrés par le Préfet.

Les entreprises peuvent exercer une activité dans le secteur des services à la personne sans agrément mais l'agrément est obligatoire pour pouvoir bénéficier de certains avantages mis en place par les pouvoirs publics.

1. L'agrément simple

L'agrément simple est suffisant pour la plupart des activités de services à la personne, à l'exception des activités destinées aux publics fragiles. L'agrément simple est valable sur tout le territoire pour une durée de cinq ans. Il est délivré par le Préfet.

L'organisme doit présenter un dossier indiquant la nature et le prix des prestations envisagées, le public concerné, les conditions d'emploi des personnels, les moyens d'exploitation, la liste des sous-traitants utilisés.

Le gestionnaire de l'organisme s'engage à afficher les prix et réaliser une facturation claire. Il s'engage à fournir les données statistiques (voir la section sur les données DARES dans la partie statistiques) et à fournir une attestation fiscale annuelle à ses clients.

Le délai d'instruction maximal d'un dossier d'agrément simple est de deux mois. Passé ce délai, l'agrément est considéré comme accordé. L'agrément est renouvelé tacitement en cas de certification qualité de l'organisme.

2. L'agrément qualité

L'agrément qualité est nécessaire pour les services destinés aux personnes « fragiles » : enfants de moins de trois ans, personnes âgées et personnes handicapées ou dépendantes (et autres personnes

qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité). L'agrément qualité ne vaut que pour le département de délivrance.

Il existe trois grandes catégories de publics fragiles :

Personnes âgées : les personnes âgées s'entendent de soixante ans et plus.

Personnes dépendantes : les personnes dépendantes s'entendent des personnes momentanément ou durablement atteintes de pathologies chroniques invalidantes ou présentant une affection les empêchant d'accomplir les actes ordinaires de la vie quotidienne.

Personnes handicapées : les autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile s'entendent des personnes rencontrant une difficulté temporaire ou permanente de nature à mettre en péril l'autonomie et l'équilibre de la vie familiale et le maintien dans l'environnement social,

Les activités d'aide et accompagnement à domicile des personnes âgées, dépendantes et/ou handicapées comprennent : *l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne aide à la mobilisation et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, garde malade, soutien des activités intellectuelles, sensorielles, motrices, transport etc.*

Elles comprennent également l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle : *accompagnement dans les activités domestiques, de loisirs et de la vie sociale, soutien des relations sociales, assistance administrative, à domicile ou à partir du domicile à l'exclusion des activités de transports routiers réguliers de voyageurs et d'ambulance.*

Les pouvoirs publics exigent des intervenants auprès des publics fragiles une garantie de la qualité des prestations et des indications sur les prix et la facturation.

La procédure de l'agrément qualité a été simplifiée par le plan de développement des services à la personne de 2005, par rapport à la procédure précédente d'autorisation délivrée par le Président du Conseil général. Il est à noter que la procédure d'autorisation par les Conseils généraux perdure. Elle vaut agrément qualité sous condition d'activité exclusive dans les services à la personne. Elle est plus longue et plus complexe mais a une validité de 15 ans contre seulement 5 ans pour l'agrément qualité.

Le cahier des charges de l'agrément qualité est le suivant :

- accueil physique et téléphonique de qualité,
- documentation écrite,
- tarifs affichés,
- locaux adaptés,
- capacité de l'organisme à répondre aux situations d'urgence.
- Intervention individualisée,
- Offre claire et de qualité,
- Devis obligatoire pour toute intervention excédant 100 euros,
- La prestation fournie fait l'objet d'un contrat écrit précisant le rythme et la durée des interventions, leur coût, le reste à charge pour le bénéficiaire,
- Garantie de la continuité des interventions (y compris week-end et jours fériés), coordination assurée,
- Compétences nécessaires possédées par les salariés,
- Evaluation externe de la qualité pratiquée tous les cinq ans pour le renouvellement de l'agrément.

Le délai maximal d'instruction du dossier d'agrément qualité est de trois mois. Passé ce délai, l'agrément est considéré comme accordé.

1.4.2. Interventions diverses

De nombreux dispositifs fiscaux ou sociaux existants ont pour objectif de développer l'emploi dans le secteur des services à la personne ou de soutenir et stimuler la demande de prestations. Certaines des mesures se présentent sous la forme de dépenses budgétaires. C'est le cas de la Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE) (versée directement à l'URSSAF pour assurer le paiement des charges sociales) ou de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) (versée au bénéficiaire mensuellement en fonction de son niveau de dépendance et de revenus).

Des réductions du taux de TVA ont été mises en place pour certaines prestations de services à domicile. Il existe également des exonérations de charges pour les personnes âgées dépendantes qui emploient des salariés pour des services à domicile. De plus, un crédit d'impôt de 50 % des dépenses engagées en services à domicile avec un plafond de 12 000 euros majoré de 1 500 euros par enfant à charge ou par membre du foyer de plus de 65 ans permet de limiter le prix des services pour les ménages utilisateurs (ce crédit d'impôt était une réduction d'impôt avant 2007¹). La réduction du travail dissimulé est l'un des objectifs poursuivi par ce dispositif.

1.5. Des relations de travail spécifiques

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

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

¹ Le plafond des dépenses ouvrant droit à réduction d'impôt a beaucoup fluctué depuis 1991 comme le souligne C. Carbonnier dans le document de travail de la DGTPE 2009/7 : Le plafond est passé de 3 811 € en 1992 à 13 720 € en 1995, puis a été fixé à 6 860 € en 1997 avant de croître plus régulièrement par la suite. Depuis 2007 la réduction d'impôt a été transformée en crédit d'impôt pour les célibataires, veufs ou divorcés actifs, et pour les couples dont les deux conjoints sont actifs.

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

Les horaires peuvent être fragmentés ce qui entraîne des temps de trajet allongés ou des temps d'attente entre les interventions. Il est fréquent que les salariés aient plusieurs employeurs, ce qui implique des difficultés pour l'organisation des congés et de la formation professionnelle.

1.6. Conclusion

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

2. Le secteur des entreprises de services à la personne

Le champ du secteur des services à la personne est le plus souvent défini par une liste d'activités, liste établie pour des besoins particuliers (condition d'adhésion à un syndicat, éligibilité à un agrément administratif, application d'une convention collective). Cette façon de faire est par nature restrictive et instable et ne débouche pas sur une définition. Il nous semble donc nécessaire d'en établir une préalablement à la définition de notre champ.

A l'examen des différentes activités qui figurent dans l'énumération des activités de services à la personne et à partir des enquêtes conduites sur le terrain, il apparaît que la meilleure définition économique du secteur des entreprises de services à la personne pourrait être la suivante (proche de celle de la convention collective mais légèrement différente).

« Une prestation de service à la personne est un acte destiné à améliorer ou à faciliter la vie quotidienne des personnes et des familles par la réalisation de tâches habituellement accomplies par le bénéficiaire ».

Les prestations de services à la personne se distinguent donc des services aux particuliers qui englobent plus que les tâches *« habituellement accomplies par le bénéficiaire »*. Notre définition du champ du secteur des entreprises de services à la personne est le suivant :

« Le secteur des services à la personne regroupe les entreprises à but lucratif dont l'activité principale est la délivrance de prestations de services à la personne sur le lieu de vie du bénéficiaire (domicile, résidence, lieu habituel du travail...) ».

La définition du secteur des entreprises de services à la personne croise un critère d'activité (prestation de service à la personne), un critère de statut (entreprises à but lucratif) et un critère

de lieu de délivrance des prestations (lieu de vie). Cela explique qu'on ne puisse pas le retrouver dans les nomenclatures d'activités.

Nous développons ci-après les différentes approches du champ du secteur.

2.1. Les entreprises de services à la personne dans les nomenclatures officielles.

Les nomenclatures officielles ne permettent pas de cerner les services à la personne. C'est le cas de la nomenclature économique de synthèse (NES) qui retient les services aux particuliers. La catégorie est beaucoup plus vaste que celle des services à la personne puisqu'elle comprend l'hôtellerie-restauration ou les activités culturelles à côté d'une rubrique « services domestiques », elle-même très différente des services à la personne. Dans la nomenclature d'activités françaises (NAF), les services à la personne sont disséminés dans plusieurs rubriques dont ils ne représentent souvent qu'une petite partie. Quant à la nomenclature des professions, elle décrit des métiers et non des activités.

Les entreprises de services à la personne sont soumises comme l'ensemble des entreprises à un certain nombre d'obligations statistiques et administratives. Elles sont immatriculées au fichier SIRENE, elles doivent répondre aux enquêtes de l'INSEE (enquête « services », enquête « emploi », ...), elles doivent fournir leurs comptes en annexe à leur déclaration de résultat soumis à l'impôt sur les sociétés. Il existe donc théoriquement une information microéconomique abondante sur les entreprises de service à la personne.

Le problème vient de la difficulté d'agréger ses données selon les critères appropriés pour retrouver le champ voulu car, comme nous l'avons montré, les nomenclatures utilisées dans les statistiques publiques ne permettent pas les tris adéquats.

On peut tenter d'estimer les principales grandeurs relatives au secteur des services à la personne par une approche *top-down* en

partant des données publiques (notamment chiffre d'affaires, valeur ajoutée, emploi, ...) concernant les activités susceptibles de contenir des entreprises de services à la personne puis en estimant pour chaque activité la part des services à la personne.

2.1.1. SIRENE (données d'entreprises et d'établissements) (INSEE)

Toutes les entreprises et leurs établissements situés sur le territoire français, sont inscrits dans le répertoire national d'identification baptisé SIRENE (Système informatique pour le répertoire des entreprises et des établissements). Celui-ci a été créé par le décret n°73-314 du 14 mars 1973 et sa gestion a été confiée à l'INSEE. L'INSEE attribue à chaque entreprise, personne physique ou morale, introduite dans SIRENE, un numéro d'identification appelé numéro SIREN et à chaque établissement un numéro dit numéro SIRET.

Numéros SIREN/SIRET

En 1973, un système national d'identification des entreprises et un répertoire national des entreprises et de leurs établissements ont été créés pour généraliser l'utilisation d'un identifiant unique dans toutes les relations entre l'Administration et les entreprises. L'INSEE gère ce répertoire, dénommé SIRENE.

Le numéro SIREN (Ex. : SIREN 596 145 524) est un des constituants : (i) du numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (Ex. : RCS BORDEAUX A 596 145 524), (ii) du numéro d'inscription au répertoire des métiers (Ex. : 596 145 524 RM 33), (iii) du numéro d'opérateur sur le marché intracommunautaire (Ex. : FR97 596 145 524).

Le numéro SIREN est attribué qu'une seule fois et n'est supprimé du répertoire qu'au moment de la disparition de la personne juridique (décès ou cessation de toute activité pour une personne physique, dissolution pour une personne morale).

Le numéro SIRET est le numéro unique d'identification attribué à chaque établissement (principal ou secondaire) par l'Insee. Ce numéro est un simple numéro d'ordre, composé de quatorze chiffres non significatifs : les neuf premiers correspondent au numéro SIREN de l'entreprise dont l'établissement dépend et les cinq derniers à un numéro interne de classement (NIC). Il n'a aucun lien avec les caractéristiques de l'établissement. Il est fermé quand l'activité cesse dans l'établissement concerné ou lorsque celui-ci change d'adresse.

Tout établissement reçoit un Siret, même pour une entreprise qui exploite un établissement unique.

Le numéro SIRET est lié à la personne juridique. S'il y a changement de personnalité juridique, il y a changement de numéro SIREN et donc changement de numéro SIRET. Le numéro SIRET est localisé : (i) Si plusieurs entreprises exercent leur activité dans un même lieu, il y a autant de numéros SIRET différents, (ii) Une entreprise possède autant de SIRET qu'il y a de lieux différents où elle exerce son activité.

Tout établissement reçoit un SIRET même pour une entreprise qui exploite un établissement unique. Le SIRET permet d'immatriculer théoriquement 9 999 établissements pour une entreprise donnée (ce nombre est en fait ramené à 7 999 car la plage des NIC 8000 à 9999 est réservée à des usages particuliers).

L'identification des unités est exhaustive tant géographiquement qu'économiquement grâce à des mises à jour quotidiennes. Outre les données d'identification des entreprises et de leurs établissements, le répertoire SIRENE contient pour chacune des unités inscrites, le code d'Activité Principale Exercée (APE) attribué par l'INSEE en référence à la Nomenclature d'Activités Française (NAF).

SIRENE contient toutes les entreprises et leurs établissements quels que soient leur forme juridique et leur secteur d'activités : les entreprises industrielles, les entreprises commerciales, les commerçants, les artisans, les professions libérales, les exploitants agricoles, les personnes morales de droit public, les institutions et services de l'Etat, les collectivités territoriales, les banques et les sociétés d'assurance.

Pour le répertoire SIRENE, un établissement est une unité d'exploitation ou de production localisée géographiquement, individualisée mais dépendant juridiquement d'une entreprise. C'est le lieu où est exercée l'activité (magasin, atelier, entrepôt...). Les franchises ne sont pas considérées comme des établissements mais sont des entreprises indépendantes.

Toutefois, les données statistiques de démographie des entreprises ou d'établissements (créations, défaillances ainsi que les transferts d'établissement) sont définies sur un champ plus restreint appelé champ ICS (Industrie- Construction-Commerce-Services).

Le répertoire SIRENE a pour mission de récolter trois grands types d'informations :

A - Des données d'identification

- Pour l'entreprise: le numéro SIREN, la catégorie juridique.
- Pour l'établissement: le numéro SIRET, le statut de siège social ou non, l'enseigne, l'adresse.

B - Des données de classification économique : Le code d'activité principale (APE) attribué par l'INSEE en référence à la Nomenclature d'Activités Française (NAF), l'importance de l'effectif salarié de l'entreprise ou de l'établissement, Il collecte le chiffre d'affaires des entreprises.

C - Des données statistiques : date de création, de cessation d'activité de l'entreprise ou de l'établissement.

Activité principale exercée (APE)

Dans le cadre de sa mission de gestion du répertoire Sirene, l'INSEE attribue à des fins statistiques, pour l'entreprise et pour chacun des établissements de l'entreprise, un code dit activité principale exercée (APE) à partir de la nomenclature d'activités française (NAF) présentée précédemment.

On distingue le code activité principale exercée par l'entreprise (APEN) et le code activité principale exercée par l'établissement (APET).

L'attribution de ce code tient compte des informations déclarées par l'entreprise sur les formulaires déposés auprès des centres de formalités des entreprises (CFE). Lorsque plusieurs activités sont décrites, il est important de déclarer l'activité principale en premier.

L'article 5 du décret n° 2007-1 888 du 26 décembre 2007 précise:

i. - le code caractérisant l'activité principale exercée (APE) en référence à la nomenclature d'activités ne saurait suffire à créer des droits ou des obligations en faveur ou à charge des unités concernées.

ii. - le classement des unités économiques dans des postes précis de ces nomenclatures, par une administration ou un service public en vue d'une utilisation spécifique (non statistique) de ces nomenclatures sont de l'entière responsabilité du service utilisateur.

iii. - Si un texte réglementaire ou un contrat fait référence à ces nomenclatures, les signataires ont l'entière responsabilité du champ qu'ils entendent couvrir, Il leur appartient d'explicitement ce champ aussi complètement que cela est nécessaire.

2.1.2. Les nomenclatures officielles

L'INSEE a défini plusieurs nomenclatures pour décrire l'activité économique nationale : des nomenclatures d'activités et de produits (la NAF ou Nomenclature d'Activités Françaises et la CPF ou Classification des Produits Français), des nomenclatures de professions et catégories socioprofessionnelles (la PCS ou Nomenclature des professions et Catégories Socioprofessionnelles et la PCS-ESE ou nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles des emplois salariés d'entreprise), et une nomenclature économique de synthèse ou NES.

Les activités de services à la personne faisant partie de l'activité nationale, elles sont nécessairement incluses dans ces nomenclatures. Nous présentons chacune des nomenclatures qui peuvent concerner les entreprises de services à la personne (la NAF, la PCS-ESE et la NES) et nous chercherons à localiser lorsque cela est possible le secteur des services à la personne dans ces trois nomenclatures.

2.1.2.1. La nomenclature d'activités françaises (NAF) et la classification des produits (CPF)

La NAF est une nomenclature des activités économiques productives. Elle décompose l'univers des activités économiques de telle sorte qu'un code de la NAF puisse être associé à une unité statistique exerçant l'activité qu'il désigne.

La nomenclature de produits (CPF) vise à classer les biens ou les services issus des activités économiques (ou dégradés lors de leur utilisation). La classification centrale doit pouvoir décrire les biens et services de différents points de vue (production, échanges, utilisations) sans exclure l'usage de nomenclatures spécialisées.

Les nomenclatures d'activités et de produits françaises, la NAF et la CPF, ont été révisées le 1^{er} janvier 2008. La NAF rév. 2 et la CPF rév. 2 succèdent à la NAF rév. I et la CPF rév. I qui étaient en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2003. Cette opération s'inscrit dans un

processus de révision d'ensemble des nomenclatures d'activités et de produits aux niveaux mondial, européen et français. Les révisions de la NAF et de la CPF, pilotées par l'INSEE sous l'égide de la Commission nationale des nomenclatures économiques et sociales (CNNES) du Conseil national de l'information statistique (CNIS), ont fait l'objet d'une large concertation avec les services statistiques ministériels, les administrations et les représentants de l'ensemble des fédérations professionnelles.

Les nomenclatures d'activités et de produits ont été élaborées principalement en vue de faciliter l'organisation de l'information économique et sociale. Leur finalité est donc essentiellement statistique et d'ailleurs les critères d'ordre juridique ou institutionnel sont écartés en tant que tels dans leur construction. Lors de l'utilisation de ces nomenclatures à d'autres fins que statistiques (notamment administratives), il convient de garder en mémoire cette finalité originelle: le type d'unités pris en compte, la méthode de détermination de l'activité principale, les modalités d'agrégation, les principes de construction sont fortement liés à ces objectifs d'information statistique.

Le décret n° 2007-1888 du 26 décembre 2007 portant approbation des nomenclatures d'activités et de produits précise l'usage de ces nomenclatures. « *Ces nomenclatures (et leurs adaptations éventuelles) seront utilisées dans les textes officiels, décisions, documents, travaux et études ainsi que dans les systèmes informatiques des administrations et établissements publics et dans les travaux effectués par des organismes privés à la demande des administrations* » (article 4, alinéa III).

L'INSEE classe les entreprises (ou les unités légales) et les établissements selon le code APE (activité principale exercée, déterminée par rapport à la NAF), à partir de leurs déclarations ou de résultats d'enquête. Ce classement n'a qu'une finalité statistique : le code APE peut fournir une présomption d'exercice d'une activité donnée mais n'en est pas la preuve. Par ailleurs, l'INSEE n'a ni le pouvoir juridique ni la mission de contrôler chaque déclaration individuelle. « *L'attribution par l'institut national de la statistique et des études économiques (INSEE), à des fins statistiques, d'un code*

caractérisant l'activité principale exercée (APE) en référence à la nomenclature d'activités ne saurait suffire à créer des droits ou des obligations en faveur ou à charge des unités concernées » (article 5, alinéa I).

La NAF n'établit aucune distinction en fonction du régime de propriété, du type de forme juridique ou du mode d'exploitation, car de tels critères ne se rapportent pas aux caractéristiques de l'activité proprement dite. Les unités exerçant le même type d'activité économique sont classées de la même manière, qu'il s'agisse d'entreprises constituées en société, d'entrepreneurs individuels ou d'administrations publiques, que l'entreprise mère soit une entreprise étrangère ou non ou que la structure se compose ou non de plusieurs unités. Il n'existe donc pas de lien entre la NAF et la classification des unités institutionnelles utilisée dans le système de comptabilité nationale. La NAF ne fait pas de distinction entre production formelle ou informelle, ou entre production légale et illégale.

Des métiers, attributs de personnes physiques, recouvrent parfois la définition de certaines activités : c'est le cas quand la qualification du chef d'entreprise est essentielle pour l'exercice de l'activité même de l'entreprise : professions libérales, artisanales ou réglementées. Mais il n'y a pas, de façon générale, de lien entre les nomenclatures d'emplois et de professions et les nomenclatures d'activités.

Activité principale des unités

Une unité peut exercer une ou plusieurs activités économiques correspondant à une ou plusieurs rubriques de la NAF.

L'activité principale d'une unité statistique est l'activité qui contribue le plus à la valeur ajoutée totale de cette unité. L'activité principale est identifiée par la méthode dite « *top-down* » ou « de haut en bas » et ne représente pas nécessairement 50 % ou davantage de la valeur ajoutée totale de l'unité.

Une activité secondaire est toute autre activité de l'unité qui donne lieu à la production de biens ou de services appropriés pour

être destinés à des tiers. La valeur ajoutée d'une activité secondaire doit toujours être inférieure à celle de l'activité principale (sauf exceptions liées à l'application de la méthode top-down ou à la règle de classement en commerce spécialisé).

La valeur ajoutée est le concept de base utilisé pour déterminer le classement d'une unité selon l'activité économique. La valeur ajoutée brute est, par définition, la différence entre la production de l'unité et sa consommation intermédiaire. Elle constitue une mesure de la contribution de chaque unité économique au produit intérieur brut (PIB).

Une liste des codes NAF qui peuvent concerner le champ des prestations de services à la personne est donnée ci-dessous (nous faisons figurer en gras les codes NAF dans lesquels on retrouve les parts importantes d'activité de services à la personne) :

- 78.10Z Activités des agences de placement de main-d'œuvre
- 78.20Z Activités des agences de travail temporaire
- 78.30Z Autre mise à disposition de ressources humaines
- 80.10Z Activités de sécurité privée
- 80.20Z Activités liées aux systèmes de sécurité
- 81.21Z Nettoyage courant des bâtiments
- 81.29B Autres activités de nettoyage n.c.a.
- 81.30Z Services d'aménagement paysager
- 85.59A Formation continue d'adultes**
- 85.59B Autres enseignements**
- 85.60Z Activités de soutien à l'enseignement
- 88.10A Aide à domicile**
- 88.10B Accueil ou accompagnement sans hébergement d'adultes handicapés ou de personnes âgées
- 88.91A Accueil de jeunes enfants
- 88.91B Accueil ou accompagnement sans hébergement d'enfants handicapés
- 88.99A Autre accueil ou accompagnement sans hébergement d'enfants et d'adolescents
- 95.11Z Réparation d'ordinateurs et d'équipements périphériques
- 95.12Z Réparation d'équipements de communication

- 95.21Z Réparation de produits électroniques grand public
- 95.22Z Réparation d'appareils électroménagers
et d'équipements pour la maison et le jardin
- 95.24Z Réparation de meubles et d'équipements du foyer
- 95.25Z Réparation d'articles d'horlogerie et de bijouterie
- 95.29Z Réparation d'autres biens personnels et domestiques
- 96.02A Coiffure
- 96.02B Soins de beauté
- 96.04Z Entretien corporel
- 96.09Z Autres services personnels non classés ailleurs**
- 97.00Z Activités des ménages en tant qu'employeurs
de personnel domestique

Ces activités consistent à délivrer des prestations de services qui peuvent être une activité du secteur des entreprises de services à la personne mais elles ne peuvent pas le définir pour deux raisons :

1. Le lieu de délivrance (exemple de la coiffure ou du blanchissage du linge),
2. Le statut des prestataires de services (exemple de la formation continue d'adultes).

La division 97 comprend exclusivement les activités des ménages employant du personnel domestique. Les produits de cette activité sont assimilés à de la production en comptabilité nationale et c'est pour cette raison, ainsi que pour les besoins de certaines enquêtes, que cette division a été incluse dans la NAF rév. 2. Les activités de même nature réalisées par des prestataires de services indépendants ne sont pas classées dans cette division. Par exemple, les services de garde d'enfants à domicile assurés par des prestataires de services indépendants sont à classer en 88.91A, la blanchisserie-teinturerie en 96.01B, les activités des préposés au parcage des véhicules en 96.09Z, etc.

Nous mettons en évidence les principaux codes APE dans lesquels s'inscrivent pour le moment les entreprises de services à la personne dans la partie suivante à partir de l'échantillon constitué par les entreprises adhérentes à la FESP.

2.1.2.2. Nomenclature économique de synthèse – 3.3. NES, 1994-2007

La nomenclature économique de synthèse (NES), adoptée par l'Insee en 1994, est une double nomenclature nationale - d'activités économiques et de produits - agrégée, pertinente pour l'analyse économique. Les regroupements constitués sont un dénominateur commun pour la présentation des statistiques économiques agrégées, valable pour tous les domaines : ils visent à refléter, autant que possible, le comportement d'agents confrontés à leur marché, alors que la structuration de la NACE (nomenclature des activités dans la communauté européenne) et de la NAF (nomenclature d'activités française) font intervenir d'autres critères comme les spécificités techniques du processus de production ou l'organisation en filières de production.

La NES comprend trois niveaux comportant respectivement 16, 36 et 114 positions. La version présentée ici, pour la partie qui concerne les services à la personne, a été actualisée en fonction des révisions de la NACE et de la NAF opérées en 2003.

EP Services aux particuliers

P1 Hôtels et restaurants

P2 Activités récréatives, culturelles et sportives

P21 Activités audiovisuelles

P22 Autres activités récréatives, culturelles et sportives

P3 Services personnels et domestiques

P31 Services personnels

P32 Services domestiques

EQ Éducation, santé, action sociale

Q1 Éducation

Q10 Education

Q2 Santé, action sociale

Q21 Activités relatives à la santé

Q22 Action sociale

ER Administration

R1 Administration publique

R2 Activités associatives et extra-territoriales

R21 Activités associatives

2.1.2.3. Professions et Catégories Socioprofessionnelles des Emplois Salariés d'Entreprise (PCSESE)

La nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles des emplois salariés d'entreprise (PCS-ESE) doit être utilisée dans les déclarations et cas suivants :

- La déclaration annuelle des données sociales (DADS) et la déclaration d'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH) dans le cas des établissements privés et semi-publics de vingt salariés et plus, soumis à la loi du 10 juillet 1987 qui impose une obligation d'emploi de travailleurs handicapés.

- La déclaration mensuelle de mouvement de main-d'œuvre (DMMO), dans le cas des établissements de plus de 50 salariés.

- L'enquête de la DARES sur les mouvements de main-d'œuvre (EMMO) organisée par sondage auprès des établissements de 10 à 49 salariés.

La PCS-ESE a été mise à jour pour tenir compte des nouveaux métiers apparus depuis 1982, notamment dans l'informatique, le domaine social, ainsi que pour mieux décrire des compétences transversales (achats et approvisionnements industriels, logistique, méthodes de production, contrôle-qualité, maintenance, entretien et travaux neufs, environnement, juristes, marchés financiers, vendeurs par correspondance ...). La PCS-ESE 2003 intègre également davantage de postes pour les dirigeants salariés des professions « indépendantes » ou « libérales » ainsi que pour le secteur public. Au total, le nombre de rubriques passe de 353 à 412. Les rubriques suivantes correspondent, sans que cela puisse être exhaustif, à des métiers des services à la personne.

562a Manucures, esthéticiens

562b Coiffeurs

563a Assistantes maternelles, gardiennes d'enfants, familles d'accueil

563b Aides à domicile, aides ménagères, travailleuses familiales

653c Employés de maison et personnels de ménage chez des particuliers

631a Jardiniers

2.1.3. Conclusion

Il est impossible de définir ou même de reconstituer le champ des entreprises de services à la personne à partir des seules nomenclatures officielles. En effet, la définition que nous avons adoptée pour le champ du secteur des entreprises de services à la personne ajoute au critère d'activité, à la fois un critère de statut et un critère de lieu de délivrance de la prestation. Il ne peut donc y avoir de correspondance entre les nomenclatures officielles et le champ du secteur des entreprises de services à la personne.

Pour que les statistiques publiques puissent à terme être utilisées dans le cadre de l'observatoire du secteur des entreprises de services à la personne, il conviendrait d'obtenir de la statistique publique la possibilité de tracer et d'isoler les entreprises qui entrent dans le champ de notre définition. Pour cela trois critères, ressortant de la définition, peuvent permettre de définir les entreprises éligibles au champ statistique des entreprises de services à la personne :

- Le critère d'activité : « *l'activité principale est la délivrance de prestations de services à la personne* »,
- Le critère de lieu : les prestations sont délivrées sur « *le lieu de vie du bénéficiaire* » (qui peut être le domicile ou le lieu de travail),
- Le critère de statut : les prestations sont délivrées par des *entreprises à but lucratif*.

Nous précisons dans la section suivante le positionnement du champ ainsi défini par rapport aux différents champs pouvant être définis de manière indirecte : le champ des 21 activités agréées qui

ressort du plan de développement des services à la personne, le champ de la convention collective du secteur des entreprises de services à la personne et le champ des entreprises pouvant adhérer au Syndicat des Entreprises de Services à la Personne (SESP) et à la FESP.

2.2. Définition du champ par des approches indirectes

2.2.1. Le champ des 21 activités de la circulaire du 15 mai 2007

La circulaire ANSP/DGEFP/DGAS n° 1-2007 du 15 mai 2007 relative à l'agrément des organismes de services à la personne, ainsi que l'article D.129-35 du code du travail, définissent un champ de 21 activités de services à la personne qui peuvent donner lieu à des réductions de cotisations sociales pour les structures qui les réalisent :

1. Entretien de la maison et travaux ménagers,
2. Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage,
3. Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains »,
4. Garde d'enfant à domicile,
5. Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile,
6. Préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions,
7. Livraison de repas à domicile,
8. Collecte et livraison à domicile de linge repassé,
9. Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux,
10. Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété,
11. Garde malade à l'exclusion des soins,

12. Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile,
13. Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile,
14. Accompagnement des enfants dans leurs déplacements et des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que ces prestations soient comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile,
15. Livraison de courses à domicile,
16. Assistance informatique et Internet à domicile,
17. Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes,
18. Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes,
19. Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire,
20. Assistance administrative à domicile,
21. Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services aux personnes mentionnés ci-dessus.

Comme les structures agréées de services à la personne doivent être entièrement et uniquement dévolues à la fourniture de services à la personne, ce champ peut être abordé par les statistiques d'entreprises relatives à l'agrément (statistiques DARES). Le champ de l'agrément est cependant restrictif. Certaines activités de services à la personne ne sont pas considérées (coiffure à domicile par exemple). Par ailleurs, le lieu de la prestation est le domicile et non le lieu de vie, ce qui exclut de ce champ un certain nombre d'activités assurées par les entreprises privées (conciergerie d'entreprise, crèche privée...))

2.2.2. Le champ de la convention collective du secteur des entreprises de services à la personne

La convention collective nationale s'applique aux employeurs et aux salariés des entreprises à but lucratif et de leurs établissements, à l'exclusion des associations :

- qui exercent sur le territoire français, y compris les DOM, et ce quel que soit le pays d'établissement de l'employeur,

- dont l'activité est réalisée sur le lieu de vie du bénéficiaire de la prestation, qu'il s'agisse de son domicile, de sa résidence ou de son lieu de travail;

- dont l'activité principale est la prestation et/ou la délivrance de services à la personne.

Une prestation de services à la personne est un service destiné à améliorer et/ou faciliter la qualité de vie quotidienne des personnes et des familles par la réalisation de tâches normalement dévolues au bénéficiaire de la prestation.

Il s'agit exclusivement des activités suivantes exercées à titre principal par l'entreprise:

Maison

- **Entretien du linge** réalisé chez le client et travaux ménagers à l'exclusion des entreprises qui exercent à titre principal le nettoyage à domicile des moquettes, tapis, tentures et rideaux.

- **Petits travaux de jardinage**, qui recouvrent les travaux d'entretien courants des jardins des particuliers à leur domicile effectués au moyen du matériel mis à disposition du salarié par l'employeur ou le client. Ces travaux comprennent la taille des haies et des arbres, à l'exclusion des travaux forestiers tels que définis à l'article L.722-3 du code rural.

- **Petits travaux de bricolage** dits « Prestations Hommes toutes mains », qui recouvrent des tâches occasionnelles, de très courte durée et ne requérant pas de qualification particulière, telle que changer une ampoule, revisser une prise électrique, fixer un cadre, etc.

Ces prestations doivent être servies dans le cadre de la législation en vigueur, actuellement codifiée sous l’alinéa de l’article D 129-36 du code du travail.

- **Commissions et préparation de repas**, dès lors que la préparation intervient chez le client avec son matériel.

- **Présence et entretien de la résidence principale et secondaire, à titre temporaire.**

Famille

- **Garde d’enfants** à domicile.

- **Soutien scolaire** et cours à domicile à l’exception des cours de sport. Accompagnement et aide à l’usage de l’outil informatique personnel à domicile, à l’exclusion de tout usage professionnel.

Personnes âgées, dépendantes et ou handicapées

- **Aide et accompagnement à domicile des personnes âgées, dépendantes et ou handicapées** en dehors de toute prescription médicale.

Service à la personne sur son lieu de travail

- **Conciergerie d’entreprise** entendue comme l’implantation physique permettant au bénéficiaire de la prestation d’accéder aux services à la personne suivants, sur son lieu de travail :

- Intermédiation de services à la personne,
- Livraison de courses,
- Assistance administrative,

- Collecte et livraison de linge repassé.

- **Garde collective d'enfants**

Activités complémentaires entrant dans le champ d'application de la convention

La liste des activités exercées à titre principal par l'entreprise, entrant dans le champ de la convention collective, est complétée par une liste d'activités qui ne peuvent être exercées qu'à titre accessoire et complémentaire. Ces activités sont les suivantes :

- **la livraison de repas, la livraison de courses**, l'assistance administrative; la collecte, la livraison de linge repassé;

- **l'accompagnement des personnes âgées**, dépendantes et/ou handicapées **en dehors de leur domicile**, l'aide au transport, ou les prestations de conduite de véhicule personnel des personnes;

- **les soins et promenades d'animaux domestiques** pour les personnes dépendantes (à l'exclusion du toilettage);

Les entreprises relevant de manière obligatoire d'une autre convention collective n'entrent pas dans le champ d'application de cette convention collective (exemple de la coiffure à domicile).

Afin de tenir compte de l'évolution du secteur, les partenaires sociaux ont convenu de se réunir une fois par an dans le cadre d'une commission paritaire de négociation afin d'envisager l'adaptation du champ d'application de la convention collective.

« Afin de tenir compte de l'évolution du secteur, les partenaires sociaux ont convenu de se réunir une fois par an dans le cadre d'une commission paritaire de négociation afin d'envisager l'adaptation du champ d'application de la convention collective ».

L'évolution du champ de la convention collective est envisagée mais ne peut être tenue pour acquise.

2.3. Le champ des entreprises de la FESP

Le Syndicat des Entreprises de Services à la Personne adhérent à la FESP (Fédération des Entreprises de Services à la Personne), a pour objet l'étude, la représentation, la promotion et la défense des intérêts collectifs, professionnels, matériels et moraux des personnes morales et de leurs représentants professionnels, exerçant d'une façon habituelle, une activité de production de services à la personne

Le statut du SESP indique que les services à la personne recouvrent les :

- services aux particuliers,
- services aux consommateurs,
- travaux familiaux réalisés au domicile,
- services aux salariés,
- services de proximité aux personnes physiques,
- garde d'enfants individuelles ou collectives,
- services de proximité liés à l'environnement,
- activités figurant au décret du 29/12/05 publié au JO du 30/12/05 et rentrant dans le champ de l'article L.129.1 du code du travail. (articles D.129-35 à D 129-37 du code du travail)

« Sans préjudice de toutes autres professions ou activités présentes ou futures ou assimilables aux précédentes et compatibles avec les statuts et la déontologie de l'association ».

Le champ le plus large du secteur des entreprises de services à la personne est donc celui défini par les conditions d'appartenance à la FESP. Le champ de la FESP est plus large que le champ des 21 activités de la circulaire ANSP/DGEFP/DGAS n° 1-2007 (article D. 129-35 du code du travail). Il est également plus large que celui de la convention collective des entreprises de services à la personne.

Le « champ FESP » est par ailleurs prévu pour être évolutif et s'adapter aux évolutions futures du secteur (apparition de nouvelles activités de services à la personne). Les statuts envisagent la possibilité que puissent adhérer à la FESP :

« (...) toutes autres professions ou activités présentes ou futures ou assimilables aux précédentes et compatibles avec les statuts et la déontologie de l'association ».

L'absence de restrictions exogènes, comme la possession d'un agrément ou le fait de ne pas relever d'une autre convention collective, permet que les trois critères qui ressortent de la définition du champ du secteur des entreprises de services à la personne puissent apparaître comme les seuls paramètres de définition du « champ FESP ».

Le tableau de la page suivante résume cette section établissant les activités qui peuvent être considérées comme appartenant au champ du secteur des entreprises de services à la personne.

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

	Champ défini par la loi du 26 juillet 2005 précisé à l'article D.129-35 du code du travail	Champ de la convention collective	Champ des entreprises pouvant être adhérentes à la FESP	Champ du secteur des entreprises de services à la personne (définition économique du secteur)
Services à domicile (21 activités agréées)	Entretien de la maison et travaux ménagers Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage Prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains" Garde d'enfant à domicile Soutien scolaire ou cours à domicile Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions Livraison de repas à domicile (*) Collecte et livraison à domicile de linge repassé (*) Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux Assistance aux personnes handicapées y compris les activités d'interprète en langue de signes, de technicien de l'écrit et de codeur de langage parlé complété Garde malade à l'exclusion des soins Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile Prestation de conduite du véhicule personnel du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, (**) Accompagnement des enfants dans leurs déplacements, des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante) (*) Livraison de courses à domicile, (*) Assistance informatique et Internet à domicile Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, (**) Soins d'esthétique à domicile (**) Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire Assistance administrative à domicile Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer des services à la personne			
Services aux salariés sur le lieu de travail	Conciergerie d'entreprise Intermédiation de services à la personne Livraison de courses Assistance administrative Collecte et livraison de linge repassé ... Garde collective d'enfants			
Autres services à domicile	Coiffure à domicile Autres activités non encore dans le champ, activités émergentes de services à la personne (résidence services...)			

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

(**) pour les personnes dépendantes

3. Mesurer l'activité du secteur des services à la personne

Dans ce chapitre, nous mobilisons l'ensemble des statistiques disponibles pour parvenir à établir le plus précisément possible l'activité et l'emploi dans le secteur des entreprises de services à la personne. Nous présentons les statistiques existantes et opérons, lorsque cela est possible, les traitements statistiques pour isoler les entreprises de services à la personne.

3.1. Les statistiques publiques

3.1.1. Système unifié de statistiques d'entreprises (SUSE)

Le système unifié de statistiques d'entreprise (SUSE) provient de l'exploitation exhaustive des déclarations de bénéfices des entreprises auprès de la Direction Générale des Impôts (DGI), complétées par les réponses aux enquêtes annuelles d'entreprises (EAE) et, le cas échéant, par d'autres sources d'information.

Le système unifié de statistiques d'entreprises vise à constituer un ensemble complet et cohérent de données individuelles et statistiques sur les entreprises. SUSE permet la production de statistiques structurelles sur les entreprises françaises.

Les déclarations de bénéfices constituent une source majeure d'informations structurelles sur le champ de l'ensemble des entreprises en activité. Tous les ans, chaque entreprise est tenue d'adresser (en mai N + 1) sa déclaration annuelle de bénéfice (au titre de l'année N) au centre des impôts dont elle relève. Les informations contenues dans ces déclarations sont plus ou moins détaillées selon le régime fiscal auquel l'entreprise est imposée : régime des Bénéfices Industriels et Commerciaux (BIC), des Bénéfices Non Commerciaux (BNC) ou des Bénéfices Agricoles (BA). Au sein de chacun de ces régimes, l'information fournie est plus ou moins fine selon la taille de l'entreprise.

Les données sont enrichies, dans un deuxième temps, par les informations provenant de l'enquête annuelle d'entreprise. Ces informations sont collectées par l'INSEE pour les secteurs du commerce et des services et par les ministères compétents pour les autres secteurs d'activité. Un tronc commun de données est collecté annuellement données comptables, ventilation du chiffre d'affaires en branches, informations sectorielles diverses.

Un exemple de traitement possible est donné ci-dessous à partir des activités des codes APE 88.10A, 96.09Z et 85.59A/B dans le système unifié de statistiques d'entreprises (SUSE)

Suse – enquête services 2006

Liste des activités	Nombre d'établissements	Effectif salarié	Chiffre d'affaires (en M€)	% des entreprises privées de services à la personne
Autres enseignements (8559A/B)	11 039	13 924	1 229	≈ 15 %
Aide à domicile (8810A)	562	4 155	175	≈ 90 %
Autres services personnels (9609Z)	1 576	6 353	832	≈ 5 %

Activités estimées des entreprises privées de Services à la personne

Liste des activités	Nombre d'établissements	Effectif salarié	Chiffre d'affaires (en M€)
Autres enseignements (8559A/B)	1 656	2 089	184
Aide à domicile (8810A)	506	3 740	158
Autres services personnels (9609Z)	79	318	42
	Total	6 146	383

L'imprécision de la méthode utilisée ne permet pas qu'elle puisse être utilisée autrement que pour donner des ordres de grandeur.

3.1.2. Les informations fournies par l'ACOSS

L'ACOSS publie épisodiquement des données sur les salariés des particuliers employeurs. Ces données ne concernent donc pas le champ des entreprises de services à la personne que nous étudions.

Cependant, le numéro 73 de la publication « ACOSS Stat » de décembre 2008 présente un zoom sur les organismes agréés de services à la personne prestataires. Il recense les montants des exonérations de cotisations sociales obtenues par les Organismes Agréés de Services à la Personne (OASP) pour chacun des deux agréments (simple et qualité) introduits par le plan de développement des services à la personne. Les exonérations sont ventilées par nature des structures bénéficiaires (associations, entreprises, collectivités locales et autres).

Bien que l'ACOSS ait pu identifier les OASP prestataires par les exonérations auxquelles donnent droit les agréments de services à la personne, aucune autre information spécifique aux entreprises de services à la personne n'est donnée.

En revanche, l'ACOSS précise le nombre d'établissements ayant bénéficié des exonérations de cotisations sociales, ainsi que la part et le nombre des OASP dans les principaux codes APE rattachés aux services à la personne (853J, 853K, 930N, 804D et 745A dans la nomenclature NAF rév.1 de 2003).

Nombre d'établissement ayant bénéficiés d'exonérations de cotisations sociales en 2007

Nombre d'établissements	2007	2007/2006 (en %)
Associations	4 836	+ 5,2
Collectivités locales	1 224	+ 6,6
Entreprises	2 107	+ 81,2
Autres	223	+ 38,5
TOTAL	8 390	+ 18,7

Source : ACOSS

Le nombre d'OASP dans les principaux codes APE rattachés aux services à la personne (dans la nomenclature NAF rév. I de 2003) et la proportion de ces établissements dans le code APE correspondants sont donnés dans le tableau suivant :

Nombre et proportion des OASP dans certains codes APE en 2007

Codes APE	Etablissements des OASP	Part dans l'APE (en %)
853J Aide à domicile (88.10A)	3 823	66,6
853K Autres formes d'action sociale	2 068	13,6
930N Autres services personnels (96.09Z)	681	25,4
913E Organisations associatives	581	1,5
804D Autres enseignements (85.59A)	161	2,6
751A Administration publique générale	118	0,3
745A Sélection et mise à disposition de personnel	105	4,4
Autres secteurs	853	-
TOTAL	8 390	-

Source : ACOSS

Ces statistiques ne correspondent pas au champ exact de la Fédération des entreprises de services à la personne et intègrent les associations. Elles ne nous sont pas directement utiles.

3.1.3. L'enquête annuelle d'entreprise dans les services

L'objectif de cette enquête est de recueillir les principales données sur la structure des entreprises des services. Cette interrogation satisfait au règlement communautaire sur les statistiques structurelles. Elle répond aux besoins d'analyse macro-économique (comptes nationaux notamment) et à de multiples besoins d'analyse sectorielle.

L'enquête donne des informations sur la situation de l'entreprise (activité principale déclarée, catégorie juridique, modifications de structure), l'emploi (y compris à temps partiel ou non salarié), le compte de résultat, les investissements et cessions, le chiffre d'affaires et activités (ventilation du chiffre d'affaires par produit, production immobilisée, répartition de la clientèle,

importations et exportations), les dépenses professionnelles, voire pour certains secteurs quelques informations complémentaires.

Chaque questionnaire est composé sur mesure et imprimé individuellement pour l'entreprise à laquelle il est destiné. Les éléments déjà disponibles dans le répertoire SIRENE ou connus sur la base des réponses à l'enquête précédente ou provenant d'autres sources (par exemple... la catégorie juridique, les restructurations, la liste des établissements et leur code activité) sont pré-imprimés directement sur le questionnaire. De plus, on ne pose à chaque entreprise que les questions en rapport avec son activité.

Ainsi les 97 classes NAF couvertes par le champ de l'EAE Services sont regroupées en 42 secteurs de collecte correspondant chacun à un type de questionnaire bien défini en termes de données d'emploi, de gammes de produits, de dépenses professionnelles particulières...

L'enquête Services de l'Insee a été lancée pour la première fois en mars 1983 sur l'année de constat 1982. Elle est depuis reconduite chaque année. L'enquête par sondage est exhaustive pour les entreprises employant au moins 30 salariés ou réalisant au moins 5 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel. L'échantillon est optimisé au niveau national. Les petites entreprises sont interrogées par alternance une année sur deux. Ainsi, les petites entreprises (moins de 30 salariés ou moins de 5 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel) du secteur des services aux entreprises (NAF 64, 67, 71, 72, 74, 90) sont enquêtées sur les années d'exercice impair (par exemple en 2006 sur 2005) et les petites entreprises des services aux particuliers et de l'immobilier (NAF 55, 63, 70, 92, 93) sur les années d'exercice pair (par exemple en 2005 sur 2004).

Des questions supplémentaires ont été récemment ajoutées dans l'enquête annuelle services afin d'obtenir une répartition du chiffre d'affaires selon la clientèle (dont « Particuliers, services rendus à leur domicile »). Nous décrivons plus précisément ces évolutions dans le dernier chapitre.

3.1.4. L'enquête emploi

L'enquête Emploi est l'une des pièces centrales du dispositif statistique de connaissance de l'emploi et du chômage. Elle est la seule source permettant de mettre en œuvre la définition du chômage au sens du Bureau International du Travail (BIT)

L'enquête fournit des données originales sur les professions, l'activité des femmes et des jeunes, la durée du travail, les emplois précaires et les salaires. Elle permet de mieux cerner la situation des chômeurs ainsi que les changements de situation vis-à-vis du travail passage de la scolarité à la vie professionnelle, de l'activité à la retraite, changements de profession. L'enquête Emploi comporte des données détaillées sur la formation.

Après les séries d'enquêtes de 1968-1974, de 1975-1981, de 1982-1989 et de 1990-2002, l'enquête Emploi en continu a été mise en place à partir du troisième trimestre 2001. Elle s'est officiellement substituée à l'enquête annuelle le 1^{er} janvier 2003. La collecte est réalisée tout au long de l'année. Un même ménage est interrogé six trimestres consécutifs par visite pour la première et la dernière interrogation et par téléphone pour les autres entretiens.

L'échantillon de l'enquête est aréolaire, les aires qui le composent ont été constituées à partir des résultats du recensement de 1999 et ont une taille moyenne de 20 logements. L'échantillon est renouvelé par sixième chaque trimestre. Environ 38 000 logements répondent chaque trimestre à l'enquête.

Les statistiques issues de cette enquête pourraient être d'intérêt pour la mise en place de l'observatoire économique et social des entreprises de services à la personne, mais il conviendrait de parvenir à isoler auparavant les personnes travaillant dans les entreprises de services à la personne.

Le lien entre les statistiques publiques et les statistiques des organismes agréés des services à la personne (OASP)

Les sources publiques relatives à l'activité des entreprises de services à la personne sont classées par code APE. Cette nomenclature ne permet pas de couvrir exactement le champ des services à la personne, agréé ou non.

Une possibilité serait de consulter les bases de données publiques proposant des sélections par les numéros SIRET/SIREN attribués à chaque entreprise ou établissement. Il apparaît néanmoins que les numéros SIRET ne sont pas toujours renseignés. L'annexe 4 du rapport Debonneuil de septembre 2008 précise (p. 4) qu'un rapprochement entre différentes sources statistiques effectué en avril 2008 a permis de se rendre compte que 88 % seulement des OASP ont un numéro SIRET en cohérence avec une adresse valide.

La base NOVA devrait être une solution à ce problème en collectant mensuellement les numéros SIRET des entreprises déclarantes, à partir de janvier 2009. Toutefois, ce système ne concernant que les OASP, une partie des entreprises du champ des entreprises de services à la personne en est exclue.

De même, les déclarations annuelles de données sociales (DADS) pour 2008 devaient comporter un champ permettant d'identifier les OASP. Les remarques concernant l'adéquation de ce champ avec celui des entreprises de services à la personne prévalent là aussi. L'avantage de l'implémentation dans les DADS de cette précision est de permettre de diffuser, à terme, le champ des services à la personne dans toute la statistique publique.

3.2. Les statistiques spécifiques

3.2.1. Les obligations spécifiques liées à l'agrément (données DARES concernant les entreprises agréées)

Les entreprises de services à la personne qui demandent et ont obtenu un agrément, soit au titre de l'agrément simple soit au titre de l'agrément qualité, doivent fournir périodiquement à l'administration des données relatives à leur activité. Le traitement de ces données, dans la mesure où il est effectué, permet de disposer d'informations agrégées sur le secteur. La limite de cette information tient à sa restriction au champ des seuls organismes agréés. Les entreprises qui ne bénéficient pas d'un agrément parce que leur activité principale est hors du champ d'éligibilité de l'agrément (exemple : coiffure à domicile) ou parce que, bien que leur activité

soit dans le champ de l'agrément, ces entreprises n'ont pas demandé ou n'ont pas obtenu l'agrément, ne figurent pas dans ces agrégats.

Des questionnaires mensuels et annuels doivent être remplis par les entreprises agréées (les deux questionnaires sont présentés en annexe). Ces questionnaires sont adressés à la DDTEFP du département de l'entreprise. La seule exploitation de ces statistiques est à notre connaissance celle des questionnaires mensuels réalisée par la DARES.

Les données publiées par la DARES ont une périodicité mensuelle et ne sont pas corrigées des variations saisonnières. Elles sont issues des tableaux mensuels d'activité (TMA) remplis par les organismes agréés de services à la personne, collectés par les DDTEFP et transmis à la DARES. Depuis le 1^{er} janvier 2009, les déclarations mensuelles doivent être réalisées par internet et constituent la base de données NOVA, gérée par l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP).

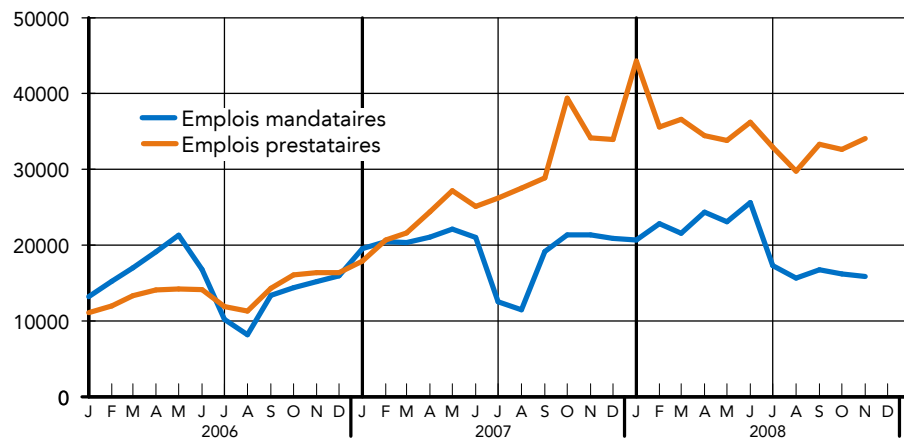
Les différentes données mensuelles disponibles sont le nombre d'heures payées, le nombre de salariés pour les modes mandataire et prestataire et le nombre d'entreprises.

Nous présentons ces données et leurs évolutions depuis 2006.

1. L'emploi et les heures au niveau de l'ensemble des entreprises

Une première statistique publiée par la DARES concerne le nombre d'emplois en mode prestataires et mandataires des entreprises des services à la personne.

Nombre d'emplois mandataires et prestataires



© Coe-Rexecode (source DARES)

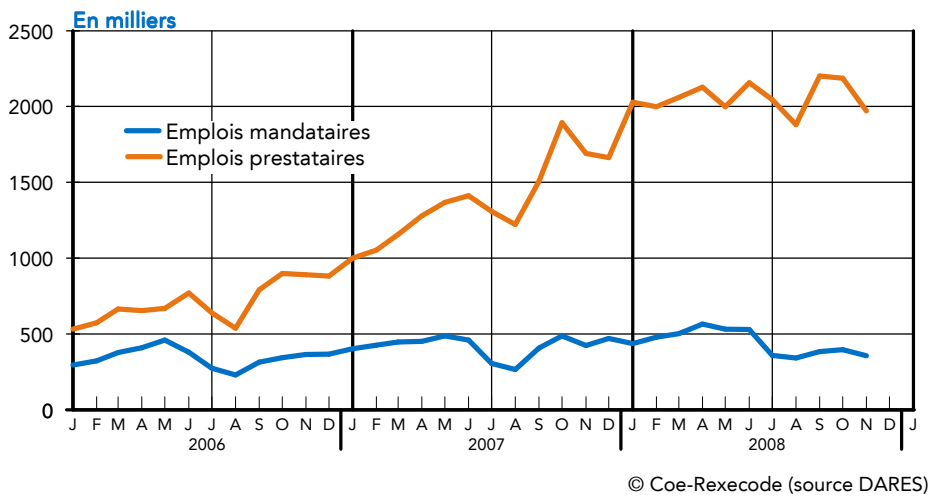
Après deux années de forte croissance, le nombre d'emplois prestataires a connu une stabilisation en 2008. En novembre 2008, il y a 34 000 emplois dans les entreprises privées agréées de services à la personne exerçant en activité prestataire, soit le niveau d'emploi fin 2007. Après avoir atteint 29 800 en août 2008, le redémarrage de l'emploi dans les entreprises prestataires est sensible malgré contexte économique défavorable.

L'emploi mandataire est davantage sujet à la saisonnalité que l'emploi prestataire (certainement liée au poids important du soutien scolaire et de la garde d'enfants dans les effectifs). Le niveau d'emploi est compris entre 15 000 et 20 000 salariés, excepté durant les mois d'été. L'habituel redémarrage de l'emploi à partir de septembre dans les entreprises privées exerçant en activité mandataire n'a pas eu lieu cette année (stagnation de l'emploi autour de 16 000).

Sur l'ensemble de la période, l'emploi prestataire dans les entreprises a connu une croissance annuelle moyenne de 47 % tandis que l'emploi mandataire a progressé plus lentement avec une croissance annuelle moyenne de 6,5 %.

La DARES publie également le nombre d'heures payées mensuellement selon le type d'activité (mandataire et prestataire).

Nombre d'heures payées mandataires et prestataires

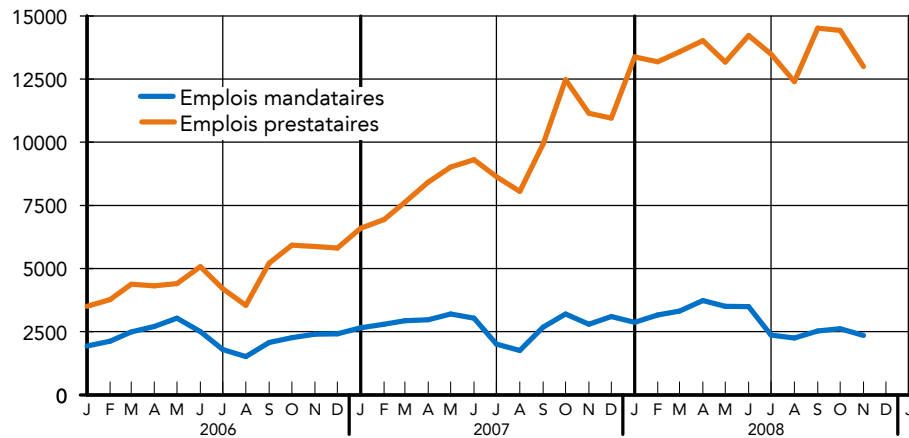


Le rythme de croissance des heures payées a été soutenu, entre janvier 2006 et décembre 2007 pour les entreprises en mode prestataire. Le nombre d'heures payées mensuellement par les entreprises prestataires est globalement constant sur l'année 2008. En moyenne, la croissance des heures payées a été de 57 % par an entre janvier 2006 et novembre 2008. Les salariés des entreprises prestataires de services à la personne ont réalisé en 2007 plus de 16 500 000 heures. A novembre 2008 déjà 22 600 000 heures avaient été réalisées par les salariés des entreprises privées exerçant en mode prestataire.

Le nombre d'heures payées facturées par les entreprises privées opérant en mode mandataire a connu une évolution moins marquée. Le nombre d'heures payées reste sous la barre des 500 000 heures mensuelles et a progressé de 7 % en moyenne par an sur la période 2006-2008. Les entreprises mandataires placent des intervenants qui réalisent en 2007 environ 5 000 000 heures de services à la personne. Le nombre d'heures payées réalisées par les intervenants des entreprises privées opérant en mode mandataire devrait s'établir légèrement au-dessus des cinq millions d'heures en 2008.

Les deux séries précédentes permettent évidemment de mettre en avant les statistiques d'emplois équivalents temps plein (ETP) en mode mandataire et prestataire.

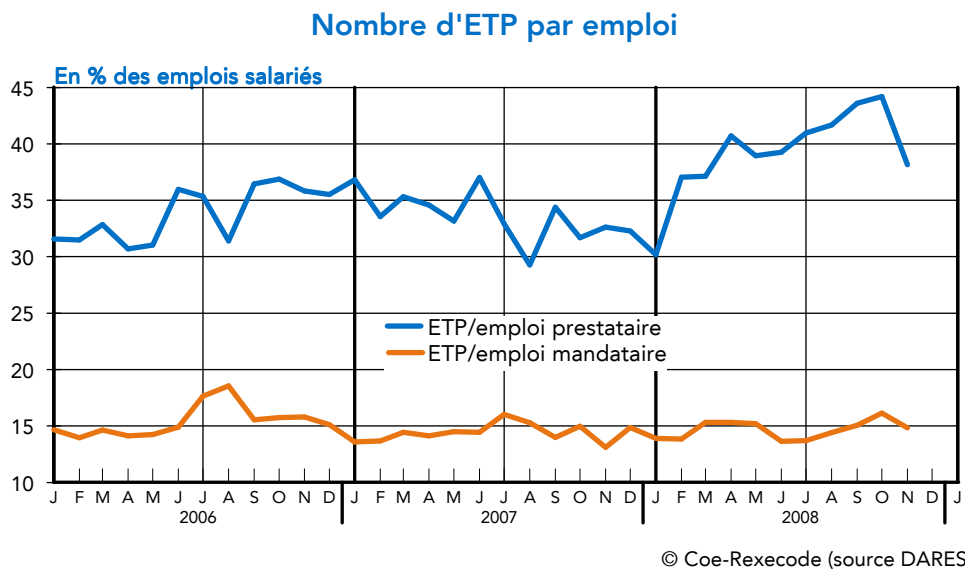
Nombre d'emplois ETP mandataires et prestataires



© Coe-Rexecode (source DARES)

Le niveau d'emploi en équivalent temps plein a progressé au rythme moyen de 57 % par an entre 2006 et 2008 dans les entreprises prestataires. Il semble toutefois que cette tendance se soit infléchie depuis le début de l'année 2008. La progression des heures par salarié constatée en 2008 ne parvient pas à compenser la stagnation du nombre d'emplois relevée précédemment.

Le niveau d'emploi ETP des entreprises en mode mandataire n'a pas connu d'évolution significative depuis 2006. Une tendance très légèrement positive semble se dessiner sur les trois ans, ainsi que l'indique le taux de croissance annuel moyen de 7 %. La saisonnalité marquée pendant les mois d'été ne permet pas de conclure à la poursuite de cette progression pour la seconde moitié de 2008.

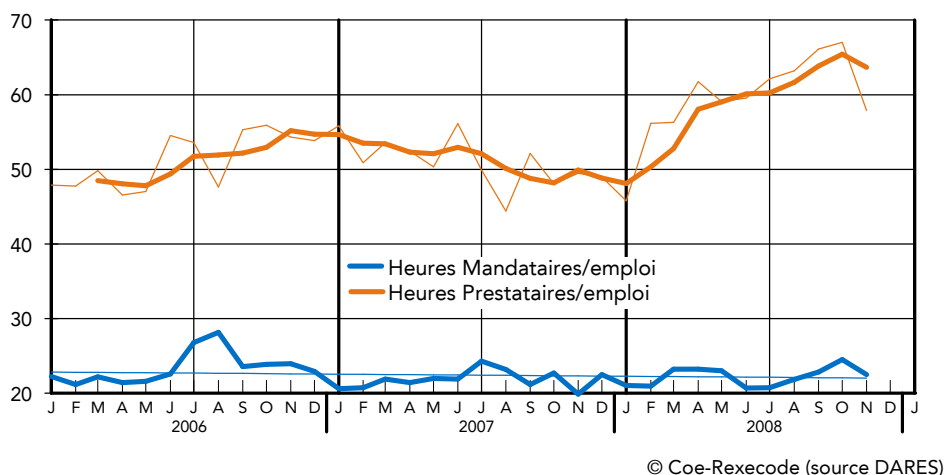


Le rapport des emplois équivalent temps plein à l'ensemble des emplois salariés payés par les entreprises de services à la personne nous fournit une indication importante sur l'un des critères d'évaluation de la qualité de l'emploi du secteur. En effet, lorsque l'ETP progresse par rapport à l'emploi, comme c'est le cas dans le mode prestataire, cela implique que le nombre d'heures réalisées en moyenne par un salarié des services à la personne augmente.

La croissance du ratio ETP/emploi prestataire est en moyenne de 8,8 % par an sur l'ensemble de la période comprise entre janvier 2006 et septembre 2008. La valeur moyenne est de 35 % tandis que l'accroissement du nombre d'heures réalisées par emploi survenue depuis le début de l'année 2008 a élevé cette moyenne autour de 38 %.

L'ETP mandataire progresse peu. Le nombre d'emplois ETP ne représentent que 15 % du nombre d'emplois pour les entreprises privées exerçant en mode mandataire.

Nombre d'heures travaillées par emploi salarié et par mois



La forte augmentation durant la première moitié de l'année 2008 du ratio des heures par emploi en mode prestataire met fin à une période caractérisée par une légère baisse tendancielle pendant l'année 2007 (cf. moyenne mobile trimestrielle sur le graphique). Le point haut est situé en août 2008 avec 64 heures. Sur l'ensemble, de janvier 2006 à novembre 2008, les volumes horaires mensuels ont augmenté de 27 %. La moyenne des heures mensuelles payées par emploi est de 55 heures entre janvier 2006 et novembre 2008. La forte augmentation (+18 %) de janvier à novembre 2008 a élevé la moyenne des heures payées à 59 heures par mois et par emploi en 2008. Ces moyennes mensuelles correspondent à des volumes annuels de 650 heures par emploi pour l'ensemble de la période (2006-2008) et 710 heures par emploi pour l'année 2008.

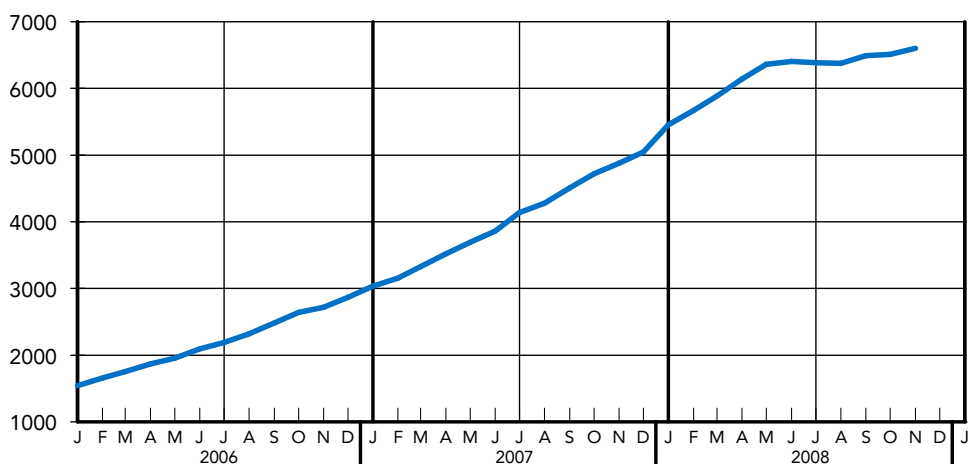
La tendance linéaire depuis 2006 du ratio heures/emploi en mode mandataire fait apparaître une stagnation du volume moyen d'heures effectuées par les intervenants mandataires. La moyenne des heures payées entre janvier 2006 et novembre 2008 est de 22 heures par mois, ce qui revient à environ 270 heures par an.

2. Le nombre d'entreprises et les statistiques par entreprise:

La DARES fournit également le nombre d'entreprises privées du secteur des services à la personne, quel que soit leur mode de fonctionnement, mandataires ou prestataires. Cela permet de calculer les ratios d'emploi et d'heures payées par entreprise.

Inférieur à 1 000 en 2005, ce nombre d'entreprises a crû de manière régulière jusque dans les premiers mois de 2008.

Nombre d'entreprises (mandataires et prestataires)

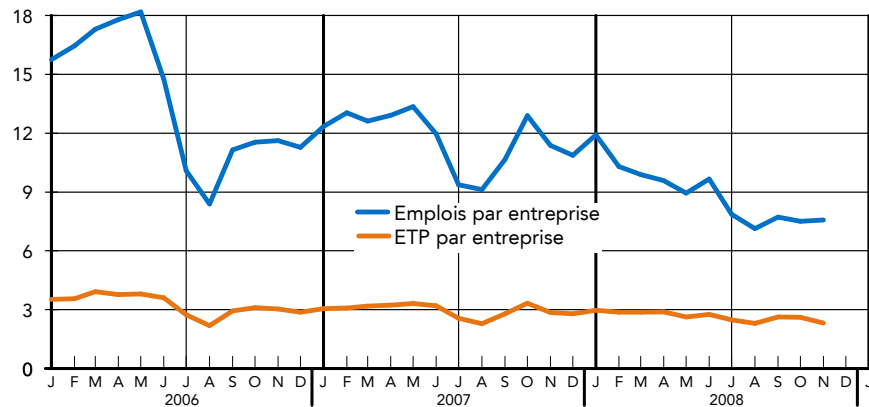


© Coe-Rexecode (source DARES)

Le nombre d'entreprises du secteur des services à la personne a connu une croissance soutenue et régulière entre janvier 2006 et novembre 2008, avec une légère stagnation entre mai et août 2008. Le nombre d'entreprises a été multiplié par plus de quatre en moins de trois ans, soit un taux de croissance annuel de 65 %. La croissance du nombre d'entreprises semble légèrement s'atténuer en fin de période.

La forte croissance du nombre d'entreprises aboutit à une reconfiguration permanente de l'environnement sur le marché des services à la personne. Les ratios par entreprise que nous présentons doivent donc être appréciés avec prudence eu égard à la dynamique du secteur. La croissance continue du nombre d'entreprises entrant dans le secteur ne permet pas une lecture facile des ratios rapportés au nombre d'entreprises.

Nombre d'emplois et d'ETP par entreprise



© Coe-Rexecode (source DARES)

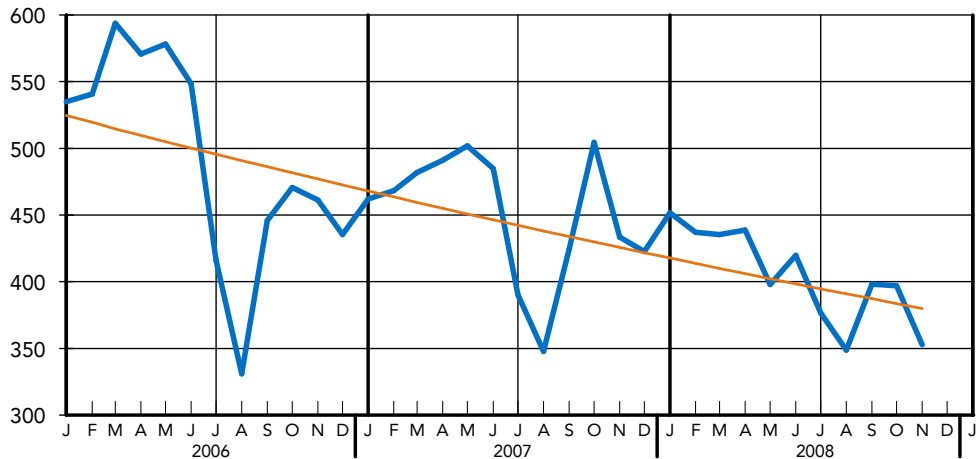
Le nombre d'emplois salarié par entreprise est en nette recul, sur l'ensemble de la période, au rythme moyen de 22 % par an. En novembre 2008, la taille moyenne des entreprises du secteur des services à la personne est de l'ordre de 7,6 emplois par entreprise, contre 15,8 en janvier 2006. Ce phénomène peut s'expliquer par l'évolution de l'environnement concurrentiel des services à la personne. L'entrée massive sur le marché d'entreprises initialement de faible taille contribue à diminuer le nombre moyen d'emplois par entreprise du secteur.

Le nombre d'emplois équivalents temps plein par entreprise mandataire affiche est plus constant sur la période. Les entreprises emploient en moyenne 2,4 emplois équivalent temps plein en novembre 2008, contre 3,5 emplois ETP par entreprise en janvier 2006.

Ce léger recul s'explique très certainement par un effet de composition (effectif croissant d'entreprises jeunes avec peu d'emplois). Il nous semble qu'il y ait coexistence de deux populations : celle des entreprises établies depuis quelques années (avant janvier 2006) et qui avaient déjà connu leur phase de développement, celle des entreprises naissantes avec encore peu d'intervenants lorsqu'elles démarrent. La masse de la seconde population étant importante, le nombre d'emplois par entreprise a pu décroître (tant que le taux d'apparition des entreprises est supérieur au taux de croissance du nombre de salariés des entreprises

existantes). Nous montrons des statistiques sur ce point pour les entreprises de la FESP (voir plus loin).

Nombre d'heures payées par entreprise



© Coe-Rexecode (source DARES)

Le volume moyen des heures payées par entreprise connaît orienté également une baisse apparente depuis 2006. L'amplitude de la baisse d'activité conjoncturelle de la période estivale est très importante en 2006 et 2007 tandis qu'elle semble moins marquée en 2008, par rapport au niveau d'activité de mai et juin. Le volume moyen d'heures payées mensuellement par entreprise était de 540 heures en janvier 2006. Il semble se stabiliser entre 350 et 400 heures fin 2008. La structure des entreprises entrant sur ce marché est très certainement une cause de cette réduction du nombre d'heures payées par entreprise (les entreprises naissantes n'étant pas à même dans un premier temps de réaliser des quantités d'heures importantes).

3.2.2. Les statistiques relatives aux entreprises adhérentes à la FESP

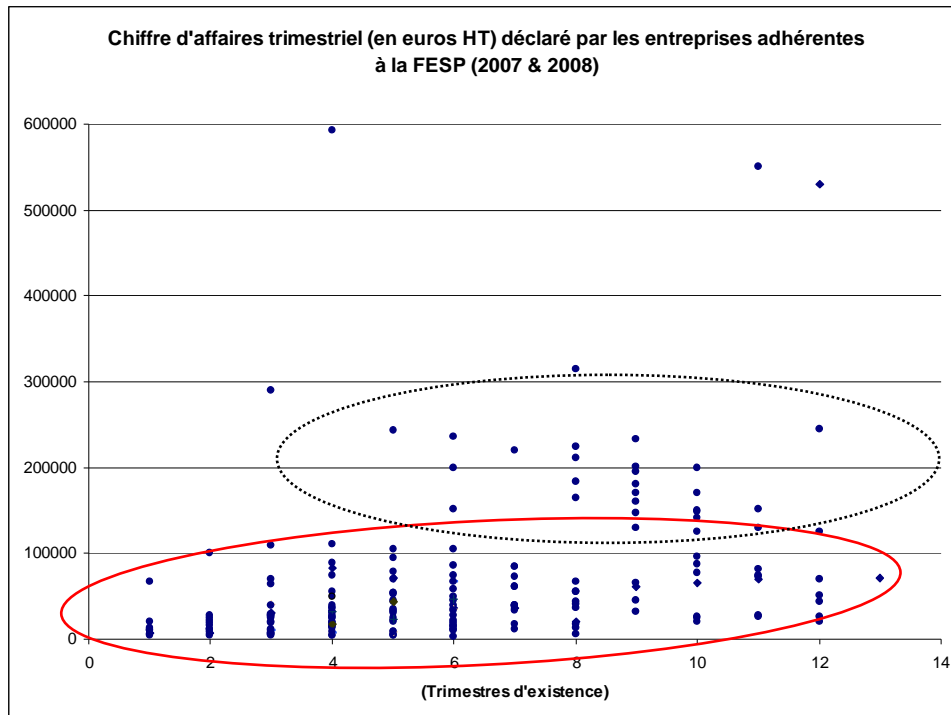
Les entreprises adhérentes à la FESP remplissent des fiches trimestrielles de renseignements depuis le premier trimestre 2007. Ces fiches présentent les déclarations des entreprises concernant leur chiffre d'affaires trimestriel et leurs effectifs salariés principalement. Nous avons utilisé les données déclarées en 2007 et 2008 (année pour laquelle il manque le quatrième trimestre).

Le taux de réponse des adhérents est de l'ordre de 30 % pour les deux années, ce qui signifie qu'il y a environ 65 entreprises répondantes pour chacun des deux champs.

Parmi les informations recueillies, nous disposons du chiffre d'affaires et du nombre d'intervenants pour refléter l'évolution des structures dédiées aux services à la personne.

Nous avons construit un panel avec ces données, en les classant en fonction de l'âge de l'entreprise déclarante (nombre de trimestres d'existence déterminé à partir de la date de création indiquée sur les fiches). Une entreprise génère ainsi plusieurs points liés à ses différentes déclarations disponibles, ce qui permet de fournir un nuage de points avec en abscisse l'ancienneté des structures et en ordonné la variable d'intérêt (chiffre d'affaires, emploi)

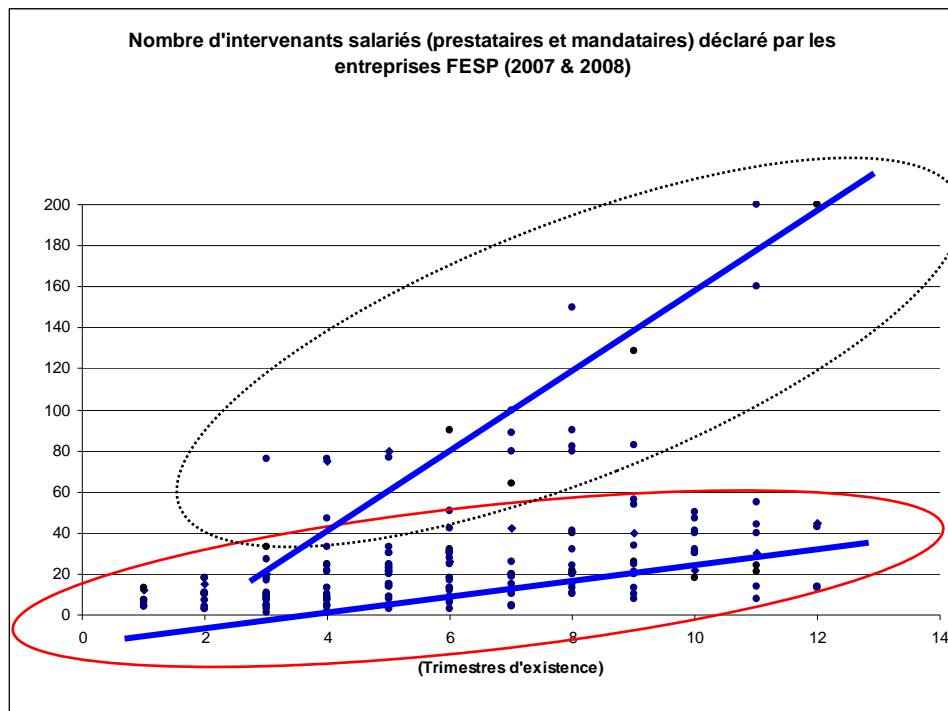
Nous présentons le graphique des entreprises âgées de moins de 36 mois au 1^{er} janvier 2007 et réalisant moins de 600 000 euros de chiffre d'affaires trimestriel. Nous souhaitons en effet montrer la phase de développement des entreprises de services à la personne et nous avons considéré que les trois premières années d'existence sont les plus importantes de ce point de vue. D'autre part, parmi les rares entreprises ayant plus de trois ans d'ancienneté en janvier 2007, la majeure partie a atteint un stade de développement très important.



Deux groupes d'entreprises semblent se détacher lorsque l'on considère leur chiffre d'affaires trimestriel en fonction du nombre de trimestres d'existence. Le premier groupe (matérialisé par l'ensemble en trait plein) est le plus important en effectifs. Il est constitué des entreprises réalisant moins de 100 000 euros de chiffre d'affaires trimestriel. Les entreprises ayant moins de deux ans y sont les plus nombreuses. On constate une décroissance de la densité des entreprises à l'intérieur de ce groupe au-delà de six trimestres d'activité dans ce groupe.

Le deuxième groupe d'entreprises (matérialisé par l'ensemble en trait pointillé) comprend les structures réalisant entre 100 000 et 300 000 euros de chiffre d'affaires trimestriel. La majeure partie de ces entreprises totalise entre huit et dix trimestres d'activité. Cette durée d'existence correspond à des créations ayant eu lieu au premier semestre 2006, soit immédiatement après l'entrée en vigueur du plan Borloo de développement des services à la personne. Les effectifs de ce second groupe d'entreprises, sont équivalents à ceux du premier groupe au-delà de deux ans et demi d'existence. Il semblerait donc qu'il existe bien, à âge égal, deux chemins de croissance des entreprises de services à la personne, celles qui connaissent un

développement rapide de l'activité et celles qui atteignent un palier après plus de deux ans.



La répartition des effectifs salariés en fonction du nombre de trimestres d'existence de l'entreprise forme le deuxième panel que nous construisons à partir des fiches trimestrielles de renseignement (FTR) de la FESP. Ce panel fait également apparaître deux groupes de structures distinctes. Le seuil de 60 intervenants nous semble délimiter l'appartenance au groupe dont la densité est la plus importante (entreprises aux effectifs inférieurs à ce seuil, ensemble en trait plein) de celle du second groupe d'entreprises (ensemble en pointillé).

Les tendances générales de chacun des deux groupes montrent que les entreprises du second groupe connaissent une croissance plus forte du nombre d'intervenants que les entreprises du premier groupe, à âge égal. Cette séparation se révèle à partir du sixième trimestre.

Les effectifs moyens des entreprises du premier groupe évoluent relativement lentement au fur et à mesure de l'augmentation

du nombre des trimestres d'existence de l'entreprise (de l'ordre de quatre intervenants par trimestres).

Le second groupe d'entreprises se caractérise par un effectif d'intervenants compris entre 60 et 200 salariés. Les structures les plus jeunes ont presque un an d'existence tandis que les plus anciennes ont neuf trimestres. Deux entreprises seulement dépassent à la fois les trente mois d'existence et le seuil de 100 intervenants (il s'agit de la même entreprise totalisant 200 salariés aux onzième et douzième trimestres). Le rythme de développement des intervenants est plus soutenu, de l'ordre de vingt intervenants par trimestre).

Les statistiques de la FESP pour l'année 2007

Nous souhaitons disposer le plus précisément possible du poids des entreprises de la FESP pour une année donnée afin de pouvoir comparer les valeurs statistiques des différents champs du secteur des services à la personne avec le champ des entreprises adhérentes de la FESP.

Nous retenons l'année 2007. La FESP rassemblait cette année-là 173 entreprises (soit environ 1300 établissements en considérant les réseaux et les franchises). Nous utilisons les réponses fournies par les entreprises qui ont communiqué au travers de leurs fiches trimestrielles soit leur chiffre d'affaires soit la quantité de leur personnel (nombre d'intervenants, nombre d'intervenants en équivalent temps plein, personnel administratif et équivalents temps plein). Lorsque nous ne disposons pas des renseignements pour les quatre trimestres, nous réalisons une moyenne sur le nombre de trimestres renseignés. Lorsque l'un des champs n'a pas été renseigné (chiffre d'affaires ou personnel), nous appliquons le ratio moyen chiffre d'affaires par intervenant qui ressort de l'ensemble des entreprises ayant renseigné les deux champs.

Les déterminants du chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires a été évalué en considérant les volumes d'affaires des entreprises mandataires lorsque ceux-ci étaient disponibles. Dans l'ordre nous avons considéré les informations suivantes :

- les données déclaratives annuelles des entreprises dans les fiches trimestrielles de renseignement du premier trimestre 2008,
- une annualisation des déclarations trimestrielles de 2007,
- les informations financières disponibles publiquement,
- la détermination du chiffre d'affaires d'après le nombre d'intervenants déclaré et le chiffres d'affaires par intervenant calculé à partir des déclarations complètes de CA et du nombre d'intervenants.

Pour l'évaluation de l'emploi, nous avons utilisé les informations suivantes :

- les données déclaratives des entreprises pour 2007,
- le calcul du rapport entre le nombre d'intervenants et le nombre d'équivalents temps plein déclarés pour déterminer le nombre d'intervenants d'après le chiffre d'affaire.

Cette méthode nous a permis de renseigner le chiffre d'affaires et le nombre des intervenants pour 141 entreprises sur les 173 considérées.

Les déterminants des effectifs salariés:

L'effectif total des entreprises adhérentes à la FESP (intervenants + personnel administratif) est estimé pour 2007 à 59 772 personnes représentant 13 226 emplois équivalents temps plein. Ce chiffre est peut-être entaché de doubles comptes du fait d'intervenants ayant des contrats de travail simultanément auprès de

plusieurs employeurs adhérents de la FESP. Néanmoins nous pensons que la méthode d'évaluation employée restreint fortement l'impact statistique des doubles comptes. Il ressort des entretiens menés auprès de dirigeants de plusieurs entreprises du secteur que les salariés ayant au moins deux entreprises parmi leurs multi employeurs ne sont pas la majorité des cas. La situation la plus souvent rencontrée par les dirigeants d'entreprises est celle d'un intervenant effectuant des heures de prestation auprès d'un ménage particulier employeur qui complète son revenu avec des prestations pour une entreprise. Nous pensons donc que le phénomène de double compte interne aux statistiques de la FESP est marginal et principalement concentré dans les activités de soutien scolaire et de ménage.

Résultats

Après traitement, voici la synthèse des informations concernant les entreprises adhérentes de la FESP en 2007.

Poids des entreprises de la FESP en 2007

	Total de 141 entreprises de la FESP	Total FESP (estimation)
Chiffre d'affaires (en euros)	371 238 378	381 293 076
Nombre d'intervenants	56 551	58 083
Nombre d'intervenants ETP	11 347	11 654
Effectif du personnel administratif	1 645	1 689
Effectif du personnel administratif ETP	1 531	1 572

Le chiffre d'affaires moyen par entreprise est de 2,2 millions d'euros. Ce chiffre relativement élevé, étant donnée la jeunesse d'un nombre élevé d'entreprises de la FESP, s'explique par la présence de quelques entreprises de taille importante qui élèvent significativement la moyenne.

Le chiffre d'affaires par intervenant est de 6 565 euros. Le chiffre d'affaires par intervenant en équivalent temps plein est de 32 718 euros.

D'après les déclarations trimestrielles remplies par les entreprises, il apparaît qu'un emploi d'intervenant représente en moyenne 20 % d'un temps plein, soit sept heures hebdomadaires par employeur. Ce ratio est sensiblement inférieur à celui obtenu par la DARES (de l'ordre de 30 %) pour les entreprises de services à la personne agréées.

Le ratio emplois des intervenants sur emplois ETP des intervenants qui apparaît relativement faible provient très certainement d'une sur représentation au sein de la FESP des entreprises mandataires et d'activité de services à la personne qui ont traditionnellement un ratio emplois/ETP faible (à l'image du soutien scolaire).

Nous estimons que le chiffre d'affaires global des entreprises de la FESP est de 381 millions d'euros.

Ce chiffre d'affaire global des entreprises de la FESP est obtenu de la façon suivante. Une première estimation porte sur les 141 entreprises pour lesquelles nous disposons de renseignements. Puis nous avons étendu notre estimation aux 173 entreprises adhérentes. Nous nous sommes basés pour les entreprises pour lesquelles nous ne disposons d'aucun renseignement, d'un exercice réalisé en 2006 par la FESP qui avait tenté d'évaluer le chiffre d'affaires global de ses adhérents. Nous réalisons cet exercice en conclusion de ce chapitre.

Il convient de noter que ce chiffre d'affaires global est le chiffre d'affaires des entreprises adhérentes à la FESP et non celui des entreprises entrant dans le champ de la FESP. Il conviendra donc d'opérer un retraitement pour estimer le chiffre d'affaires, le nombre de salariés et le nombre d'emplois ETP des entreprises entrant dans le champ de la FESP (prise en compte des entreprises non adhérentes).

Codes APE et données de la FESP

Nous avons entrepris de rechercher le code APE de chaque entreprise de la FESP. Nous avons pour cela utilisé une base de

données électronique regroupant des informations des registres du commerce (www.societe.com)

Lorsqu'il pouvait y avoir un doute (plusieurs codes APE selon les établissements de l'entreprise par exemple), nous avons utilisé les données fournies par la FESP au travers des fiches trimestrielles de renseignement (FTR) pour déterminer les principales activités exercées par les entreprises adhérentes.

Nous étudions la répartition des entreprises par activité en fonction des trois principaux indicateurs fournis par les FTR que sont le chiffre d'affaires, le nombre d'intervenants et le nombre d'entreprises. Les secteurs d'activités principaux ont été identifiés en suivant la nomenclature NAF révisée en janvier 2008.

Du fait de l'organisation juridique et fiscale de certaines entreprises, les codes APE sous lesquels elles sont enregistrées ne font pas référence à leur activité de services à la personne. Le cas échéant nous avons comptabilisé ces entreprises dans le code correspondant à leur activité principale (code que l'on retrouve par exemple via leur établissement). Cette correction a été effectuée pour trois entreprises déclarant une « activité des sociétés holding » (6420Z) et pour une autre enregistrée en « autre accueil ou accompagnement sans hébergement d'enfants et d'adolescents » (8899A).

Le tableau suivant synthétise la répartition des différentes entreprises de la FESP par code APE.

Répartition de l'activité des entreprises de la FESP par code APE (2007)

	Chiffre d'affaires (en milliers d'euros)	Nombre d'intervenants	Nombre d'intervenants ETP	Nombre d'entreprises
Aide à domicile (88.10A)	166 763	17 290	6 862	56
Autres enseignements (85.59A/B)	156 598	34 782	3 072	13
Autres services personnels (96.09Z)	21 974	2 844	1 178	47
Activité des agences de placement (78.10Z)	2 401	463	90	2
Autres activités de soutien aux entreprises (82.99Z)	12 730	349	73	3
Nettoyage courant des bâtiments (81.22Z)	1 154	76	16	4
Service de traiteurs (56.21Z)	656	75	19	2
Service d'aménagement paysager (81.30Z)	232	19	2	2
Total pour les entreprises dont on dispose du code APE	362 508	55 898	11 312	129
Total pour les entreprises pour lesquelles on ignore le code APE	8 730	663	234	7

Répartition du chiffre d'affaires total par code APE

Les 129 entreprises dont nous disposons du code APE et qui sont prises en compte pour cette répartition représentent au total 362,5 millions d'euros de chiffres d'affaires (8,7 millions d'euros de chiffre d'affaires n'ont donc pas été affectés dans l'une des huit activités principales retenues).

Deux activités sont très largement représentées au sein des entreprises de la FESP, en termes de chiffre d'affaires. Il s'agit de « l'aide à domicile » (45 % du CA de la FESP) et des « autres enseignements » (42,2 % du CA de la FESP), cette dernière activité correspondant principalement au soutien scolaire à domicile. L'activité « Autres services personnels » est le troisième code APE représenté au sein de la FESP (6 % du CA). Enfin, le quatrième code APE significatif en matière de chiffres d'affaires au sein de la FESP est le 82.99Z « Autres activités de soutien aux entreprises », dans lequel on retrouve notamment les entreprises offrant des services de conciergerie d'entreprises, avec 13 millions d'euros (3,4 %).

Répartition du nombre d'intervenants par code APE

La répartition des entreprises par activité prend en compte 55 898 intervenants.

Les deux mêmes activités principales ; « Aide à domicile » (88.10A) et « Autres enseignements » (85.59A/B), regroupent la plus forte proportion des intervenants des entreprises de la FESP. Les entreprises enregistrées sous les codes APE 85.59A et B « Autres enseignements » regroupent presque 34 800 intervenants, tandis que les entreprises enregistrées sous le code APE 88.10A « Aide à domicile » totalisent 17 300 intervenants. Le troisième code APE en nombre d'intervenants est le 96.09Z avec 2 800 intervenants.

Le secteur de l'enseignement semble être le premier employeur du secteur des services à la personne. Toutefois il est probable que ce soit également celui où le recours à de multiples employeurs est le plus répandu parmi les intervenants (problèmes de double compte).

Pour mieux se rendre compte du poids relatif de l'emploi des intervenants dans chaque activité, nous réalisons la répartition par équivalent temps plein.

En considérant la durée employée, le secteur de l'enseignement n'est plus que le deuxième employeur de la FESP, derrière celui de l'aide à domicile. Le secteur des « autres services personnels » 96.09Z représente 10% des intervenants ETP (cf. la 4^{ème} colonne du tableau)

Les missions de soutien scolaire semblent représenter en moyenne un temps d'intervention unitaire plus faible que dans le cadre de l'aide à domicile ou les autres services personnels.

Répartition du nombre d'entreprises par code APE

Les trois activités les plus représentées en effectifs d'entreprises déclarantes sont les mêmes que pour la répartition par

chiffres d'affaires et par emploi. Il s'agit, dans l'ordre, de l'aide à domicile, des autres services personnels et de l'enseignement. Les deux premières activités sont très sensiblement majoritaires puisqu'elles représentent 103 entreprises parmi les 129 prises en compte (pour 136 entreprises sur 173 adhérentes possédant un code APE connu) soit près de 80 % des entreprises traitées. Les cinq autres catégories d'activité retenues comprennent entre deux et quatre entreprises chacune.

Répartition des heures payées par code APE et par activité

Nous avons retenu les principaux codes APE représentés parmi les entreprises adhérentes de la FESP en fonction du chiffre d'affaires. Les quatre principales activités représentent 358,1 millions d'euros de chiffre d'affaires, soit 93,9 % du CA d'affaires de la FESP, réparties de la manière suivante :

1. Aide à domicile (8810A). CA: 166,8 millions d'euros,
2. Autres enseignements (8559A/B). CA: 156,6 millions d'euros,
3. Autres services personnels (9609Z). CA 22 millions d'euros,
4. Autres activités de soutien aux entreprises (8299Z). CA: 12,7 millions d'euros.

Pour les entreprises dont l'activité est déclarée dans l'un de ces codes APE, nous avons déduit le nombre d'heures d'interventions effectuées à partir du nombre moyen d'intervenants équivalent temps plein sur l'ensemble de l'année 2007. Le nombre d'intervenants ETP dans les entreprises comprises dans les codes APE retenus est de 11 185, pour un total de la FESP de 11 654 (96 %). La presque totalité des emplois équivalents temps plein d'intervenants de la FESP sont donc représentés au travers de ces quatre activités principales.

Les fiches trimestrielles de renseignement fournissent la répartition des heures payées aux intervenants par activité proposées par les entreprises de SAP. Nous utilisons cette répartition déclarative pour calculer le nombre d'heures d'intervention par activité, pour chacun des quatre codes APE retenus.

A partir de la répartition complète des heures par type de services et par code APE (voir le tableau en annexe), nous avons écarté les activités de services à la personne représentant moins de 10 % des heures d'intervention pour les entreprises d'au moins l'un des quatre codes APE. Les activités ainsi écartées sont ajoutées dans la catégorie « Autres ».

**Répartition par activité des heures travaillées dans les entreprises de la FESP enregistrées sous les principaux codes APE
(en % du total des heures réalisées par code APE)**

Activités → Code APE ↓	Entretien de la maison	Esthétique à domicile	Garde d'enfants hors domicile	Petits travaux de jardinage	Informa tique	Placement Recrutement	Maintien à domicile	Soutien scolaire	Autres
Autres activités de soutien aux entreprises 82.99Z	0,8	0,6	94,60	0,8					3,1
Autres enseignements 85.59B					0,8			99,2	
Aide à domicile 88.10A	50,7	ε	1,1	2,3	ε	0,1	35,1	0,7	10,0
Autres services personnels 96.09Z	3,1	37,2		13,0	23,58	12,0			11,1

On remarque que les deux codes APE représentant le plus grand nombre d'entreprises de services à la personne, le 88.10A et le 96.09Z, sont également ceux pour lesquels les activités sont les moins concentrées. L'activité de crèche d'entreprise, en tant que service à la personne sur le lieu de vie et de soutien scolaire à domicile sont les plus exclusifs en termes de dispersion des activités proposées par les entreprises.

Les autres services personnels forment l'activité sous laquelle on constate la plus grande diversité d'interventions pratiquées, c'est également le second secteur par le nombre des entreprises le constituant.

Répartition par mode d'activité des entreprises de la FESP

Nous disposons de la liste des entreprises de la FESP selon le mode d'exercice (mode mandataire ou prestataire), ce qui nous permet d'établir une comparaison des principales caractéristiques selon le mode d'activité.

Nous avons recensé 52 entreprises mandataires à la FESP pour l'année 2007. Elles totalisent un volume d'affaires de près de 201 millions d'euros, soit 53 % du chiffre d'affaires de la FESP alors qu'elles ne représentent que 30 % des 173 entreprises adhérentes.

Les entreprises mandataires sont les plus gros employeurs de la fédération des entreprises de services à la personne avec 41 070 intervenants déclarés en moyenne au cours de l'année 2007. Cela représente 71 % de l'ensemble des intervenants de la FESP qui totalise 58 083 intervenants.

Les entreprises exerçant leur activité en mode mandataire comptent 7 691 ETP en 2007 contre 3 963 pour les entreprises opérant en mode prestataire. Les ETP des mandataires représentent toutefois un peu moins de 66 % de tous les ETP de la FESP.

En calculant le rapport du nombre d'intervenants par ETP, il apparaît qu'un emploi mandataire représente 18,8 % d'un équivalent temps plein, alors que l'emploi prestataire en représente 23,6 %. La moyenne de la FESP étant de 20,1 %.

Activité et emploi des entreprises de la FESP en 2007 selon le mode d'activité

	Prestataires	Mandataires
Nombre d'entreprises	121	52
Chiffre d'affaires (en euros)	170 436 148 €	200 802 530 €
Nombre d'intervenants	15 481	41 070
Nombre d'ETP	3 655	7 691

3.2.3. Les statistiques OPCALIA et ISERP

Deux organismes interviennent dans le domaine de la formation : l'OPCALIA, organisme paritaire, qui collecte les fonds de la formation professionnelle et l'ISERP (Institut des services à la personne) qui organise les formations.

La formation professionnelle dans les entreprises de la FESP en 2007

Nous avons eu accès aux données relatives à la formation professionnelle réalisée dans les entreprises adhérentes à la FESP pour l'ensemble de l'année 2007.

Nous avons combiné les données fournies par les deux sources pour présenter les éléments relatifs à la formation au sein de la FESP.

Les statistiques de l'OPCALIA

L'extraction réalisée porte sur certains codes APE qui regroupent la majeure partie des activités de SAP, en accord avec les principales conclusions de la littérature. Nous avons ainsi obtenu le montant du budget alloué par l'OPCALIA aux entreprises de la FESP dont l'activité est déclarée dans les codes APE sélectionnés (181 380 euros). En rapport avec ce montant nous connaissons également le nombre de stagiaires (461) ayant suivi une formation et le nombre d'heures de formation qui ont été délivrées au cours de l'année 2007 (6 433 heures).

Les statistiques de l'ISERP

L'année 2007 est caractérisée par la position centrale de l'ISERP au sein du dispositif de formation des salariés du secteur des services à la personne (SAP). En effet, toutes les demandes de formation des entreprises adhérentes à la FESP ont été recueillies exclusivement par l'institut des services à la personne. Dans ce contexte, l'exhaustivité des données fournies est totale. Ainsi les deux principales informations qui nous avons exploité depuis cette source

sont le nombre d'entreprises FESP ayant mené des actions de formation en 2007 (37) et le nombre de salariés concernés (3 029).

Le tableau ci-dessous résume les données concernant la formation obtenues auprès de l'OPCALIA et de l'ISERP (le détail des calculs est fourni en annexe).

Coût de formation par stagiaire	Coût horaire	Nombre moyen d'heures de formation par stagiaire	Budget formation ISERP (2007)	Coût moyen de formation par entreprise	Nombre moyen de stagiaires par entreprise	Nombre total d'heures de formation ISERP	Nombre moyen d'heures de formation par entreprise
393 €	28 €	14 h	1 191 758 €	32 209 €	81	42 271 h	1 142 h

Les chiffres obtenus sont cohérents avec les pratiques constatées. Le coût horaire moyen correspond au seuil de prise en charge des formations professionnelles, le nombre d'heures de formation par stagiaire revient à deux jours de formation ce qui est en lien avec les programmes proposés. Enfin le budget total de formation obtenu pour l'ISERP confirme les chiffres avancés pour 2007.

3.2.4. L'enquête FESP/Coe-Rexecode sur l'emploi et la formation

Nous avons obtenu des informations directes sur certaines grandeurs concernant la formation et la fidélisation des salariés en collectant les données auprès de quelques entreprises adhérentes à la FESP à l'aide d'une enquête dont nous présentons les résultats.

La méthode

Nous avons réalisé un questionnaire centré sur les problématiques de fidélisation et de formation de la main d'œuvre dans les entreprises de services à la personne. Une quinzaine d'entreprises prestataires et quatre entreprises mandataires l'ont renseigné. Deux questionnaires ont été préparés. L'un concernait les entreprises opérant en mode prestataire. Il portait à la fois sur les problématiques de formation et de fidélisation des salariés. L'autre

concernait les entreprises opérant en mode mandataire. Il était centré sur la fidélisation des intervenants. Les questions posées faisaient la distinction entre les intervenants et les personnels d'encadrement.

Nécessité de redressement

Les questionnaires n'ont été administrés qu'à un échantillon d'entreprises de la FESP. Même si le poids total des entreprises ayant répondu est important (chiffres d'affaires réunis de 52 millions d'euros pour les entreprises prestataires ayant répondu), il convient de garder à l'esprit que les résultats peuvent être biaisés si l'échantillon n'est pas représentatif du secteur et/ou de la Fédération.

Résultats

Les entreprises prestataires

Une quinzaine d'entreprises prestataires ont renseigné tout ou partie du questionnaire. Elles représentent un chiffre d'affaires cumulé d'un peu plus de 52 millions d'euros, environ 5 000 intervenants (représentant 1 900 emplois équivalent temps plein) et 340 personnels d'encadrement, dans plusieurs domaines du champ des services à la personne (entretien maison, garde d'enfants, soutien scolaire...). Les données correspondent à l'année 2007.

Nous avons pondéré les résultats des entreprises prestataires en fonction du poids relatifs de leurs salariés ou personnels d'encadrements dans le total des répondants.

La formation

Les qualifications de la main d'œuvre

Les entreprises prestataires interrogées ont renseigné le niveau de qualification minimal requis ainsi que l'expérience moyenne à l'embauche.

Niveau de qualification minimal requis à l'embauche

Les niveaux de formation exigés pour le recrutement diffèrent bien entendu fortement entre intervenants et personnels d'encadrement.

Pour les personnels d'encadrements, le niveau de qualification minimal requis à l'embauche renseigné est le baccalauréat (1 % des personnels d'encadrement). Un niveau d'études supérieures de type Bac+2 (DEUG, BTS) est exigé dans 52 % des cas et un niveau Bac + 3 ou + 4 (Licence, Maîtrise, Grandes écoles) dans 47 % des cas.

Niveau de qualification minimal pour un poste d'encadrement

Bac	1 %
Bac + 2	52 %
Bac + 3 ou + 4	47 %

Niveau de qualification minimal pour un poste d'intervenant

Aucun diplôme, CEP	46 %
CAP, BT, BET, BEP	53 %
Bac	1 %

Pour les intervenants directs, les niveaux de qualifications requis à l'embauche est un CAP/BEP ou équivalent dans 53 % des cas et le niveau Bac dans 1 % des cas. Les résultats font apparaître qu'aucun diplôme n'est exigé dans 46 % des cas.

L'expérience moyenne à l'embauche

L'expérience moyenne à l'embauche pour un poste d'encadrement est de 5 ans et 3 mois tandis que l'expérience moyenne à l'embauche pour un poste d'intervenant direct est de 2 ans et 7 mois.

La professionnalisation des structures de services à la personne repose particulièrement sur les compétences du personnel d'encadrement qui doit être capable de proposer une véritable ingénierie des services à la personne. L'expérience moyenne (plus de 5 ans) et les qualifications requises à l'embauche (Bac 2 au minimum) montrent que cet enjeu est pris en considération dans le secteur des entreprises de services à la personne.

Les efforts en matière de formation

Le nombre annuel de jours de formation par salarié (intervenants et personnels d'encadrement confondus) est d'un peu plus d'1 jour $\frac{1}{2}$, en cohérence avec la durée obtenue par les données OPCALIA/ISERP.

Les intervenants directs sont très majoritairement les bénéficiaires des formations. La part des formations dédiée aux intervenants est de 95,3 %, et la part des formations à des techniques d'intervention est de 84 %.

La fidélisation du personnel

Les réponses ont été pondérées par le poids relatif des intervenants ou des personnels d'encadrement des différentes entreprises ayant répondu dans la totalité des effectifs intervenants ou d'encadrement, de manière à donner une vision représentative du secteur.

Les intervenants des entreprises prestataires

L'ancienneté moyenne des intervenants dans l'entreprise est de 20 mois.

Le taux annuel de *turn over* des intervenants est de 29,9 %.

L'âge moyen des intervenants est de 35 ans et 8 mois.

Le taux de promotion interne annuel des intervenants est de 1,2 %.

Le salaire annuel brut moyen des intervenants est de 8 800 euros et le taux de croissance moyen des salaires des intervenants est de 3 %.

La Prime annuelle moyenne des intervenants est de 144 euros. Cette prime est liée aux résultats de l'entreprise dans 12 % des entreprises et pour 1 % des intervenants. Elle est conditionnée aux objectifs individuels dans 88 % des entreprises et pour 99 % des intervenants

Le faible niveau de la rémunération annuelle qui apparaît peut s'expliquer par la faiblesse du temps travaillé (le ratio de l'emploi équivalent temps plein à l'emploi est de 37 % pour l'échantillon des entreprises ayant répondu), ce qui implique soit une

importance marquée du temps partiel, soit un biais dû à la multi-activité.

Les personnels d'encadrement des entreprises prestataires

L'ancienneté moyenne des personnels d'encadrement dans l'entreprise est de 18 mois.

Le taux annuel de *turn over* des personnels d'encadrement est de 12,3 %.

L'âge moyen des personnels d'encadrement est de 34 ans et 2 mois.

Le taux de promotion interne annuel des personnels d'encadrement est de 16,2 %.

Le salaire annuel brut moyen des personnels d'encadrement est de 28 500 euros et le taux de croissance moyen des salaires des personnels d'encadrement est de 13,9 %.

La prime annuelle moyenne des personnels d'encadrement est de 3 000 euros. Elle est liée aux résultats de l'entreprise dans 27 % des entreprises et pour 10 % des personnels d'encadrement. La prime est conditionnée aux objectifs individuels dans 72 % des entreprises et pour 90 % des personnels d'encadrement.

Les entreprises mandataires

Quatre entreprises mandataires ont renseigné tout ou partie du questionnaire. Elles représentent un volume d'affaires cumulé de 134 millions d'euros. Ces entreprises proposent majoritairement du soutien scolaire mais l'activité de garde d'enfants est également représentée. Nous avons pondéré les résultats des entreprises mandataires en fonction de leurs poids relatifs.

Les intervenants des entreprises mandataires

L'ancienneté moyenne des intervenants dans l'entreprise est de 2 ans.

Le taux annuel de *turn over* des intervenants est de 44,9 %.

Le taux de croissance moyen des rémunérations des intervenants est de 5,9 %.

Le taux de non reconduction des intervenants à l'initiative de l'entreprise est de 6,1 %

Le taux de *turn over* des intervenants des entreprises mandataires est particulièrement important (44,2 %). La décision de ne pas renouveler la collaboration avec un intervenant peut provenir de l'entreprise (taux de non reconduction à l'initiative de la structure de l'ordre de 6 %) mais le problème qui se pose aux entreprises mandataires est plutôt celui de la fidélisation de leurs intervenants.

Nous avons interrogé les entreprises sur les mesures à même de fidéliser leurs intervenants. Les mesures suggérées par les entreprises qui reviennent le plus souvent sont d'augmenter les volumes horaires et les rémunérations (en les basant par exemple sur l'ancienneté). L'accompagnement et le suivi de l'intervenant, la possibilité d'être remplacé en cas de nécessité ou une médiation dans ses relations avec la famille sont également avancées comme mesures susceptibles de fidéliser les intervenants.

Les personnels d'encadrement des entreprises mandataires

L'ancienneté moyenne des personnels d'encadrement est de 5 ans et 10 mois

Le taux annuel de *turn over* des personnels d'encadrement est de 5,7 %.

Le taux de croissance moyen des salaires des personnels d'encadrement est de 4,1 %.

L'ancienneté moyenne des personnels d'encadrement des structures mandataires interrogées est de 5 ans et 10 mois (supérieure

à ce qu'elle est pour les entreprises prestataires). Le taux de *turn over* des personnels d'encadrement des entreprises mandataires est relativement faible (5,7 %) tandis que le taux de croissance moyen des salaires s'inscrit légèrement au-dessus de 4 %.

3.3. Conclusion

Dans cette partie, nous avons examiné les différentes mesures existantes de l'activité des entreprises de services à la personne. Nous avons examiné la possibilité d'approcher statistiquement ce champ en partant de statistiques publiques mais cette démarche s'avère difficile. Les statistiques de la DARES rassemblent des éléments qui pourraient entrer dans le cadre de l'observatoire des entreprises de services à la personne mais ne recouvrent qu'une partie du champ, celui des seules entreprises agréées.

Les chiffres du secteur des entreprises de services à la personne, en considérant le champ défini au précédent chapitre, proviennent essentiellement des statistiques des entreprises adhérentes à la FESP. Nous avons opéré un retraitement afin de pouvoir extrapoler ces données à l'ensemble du champ des entreprises de services à la personne.

Pour l'année 2007, nous considérons qu'environ 4 500 entreprises composaient le secteur des entreprises de services à la personne. Le chiffre d'affaires cumulé de l'ensemble des entreprises de services à la personne est de plus de 550 millions d'euros. Le secteur emploie 86 400 personnes, soit plus de 19 000 emplois équivalents temps plein.

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

	Entreprises adhérentes à la FESP	Entreprises non adhérentes à la FESP	Secteur des entreprises de services à la personne
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	381	170	551
Emplois (intervenants, personnels administratifs et d'encadrement)	59 772	26 600	86 400
Nombre d'emplois ETP	13 226	5 900	19 100
Nombre d'entreprises	1 300	3 200	4 500

La méthodologie qui a permis d'extrapoler le chiffre d'affaires global du secteur à partir de l'estimation du chiffre d'affaires des entreprises adhérentes à la FESP est présentée en annexe.

Avec la même méthode (c'est-à-dire en extrapolant pour l'ensemble des entreprises de services à la personne, le chiffre d'affaires estimé des entreprises de la FESP), le chiffre d'affaires 2006 du secteur des entreprises de services à la personne était de 425 millions d'euros. L'emploi (intervenants et personnels administratifs et d'encadrement) était de 66 600 (soit 14 500 emplois ETP). La croissance du chiffre d'affaires et des effectifs du secteur des entreprises de services à la personne a donc été de 30 % entre 2006 et 2007 (32 % pour l'emploi ETP).

Nous examinons dans le prochain chapitre le développement du secteur des entreprises de services à la personne à l'avenir en considérant comme point de départ notre estimation pour 2007.

4. Prospective du secteur

Nous pensons que le développement du secteur des entreprises de services à la personne va reposer sur la professionnalisation de l'offre par les entreprises qui sont entrées massivement dans le secteur. Les entreprises vont être capables d'organiser efficacement la fourniture des services et de former un nombre important d'intervenants. Cela permettra de répondre à une demande qui devrait croître de manière rapide durant la prochaine décennie.

Pour déterminer les besoins de formation, nous réalisons un exercice prospectif. Nous utilisons tout d'abord les informations issues des entretiens que nous avons menés auprès des dirigeants d'entreprises de services à la personne. Cela nous permet d'apprécier qualitativement les tendances à l'œuvre, d'avoir une appréciation du modèle économique qui se met en place, de mesurer les facteurs de développement du secteur et les possibles freins. Dans un second temps, nous procédons à un exercice prospectif pour 2020 de manière quantitative. Nous établissons, sur la base des éléments qualitatifs et en se basant sur les statistiques disponibles, deux scénarios de développement du secteur à partir desquels nous estimons les besoins de formation.

4.1. Résultat de l'enquête qualitative

Nous avons mené une quinzaine d'entretiens auprès d'acteurs du secteur des entreprises des services à la personne. Ces entretiens nous ont permis de progresser dans la compréhension du secteur. Ils permettent d'une part d'isoler les éléments d'unité du secteur des entreprises de services à la personne, ainsi que les facteurs de différenciation entre acteurs et activités. Ils permettent d'autre part d'apporter des éléments qualitatifs pour mieux cerner les possibilités de développement du secteur des entreprises de services à la personne et percevoir les possibles facteurs qui pourraient, au contraire, freiner son développement. Nous présentons également en

annexe une revue de littérature sur le thème des trajectoires professionnelles des intervenants.

Ces entretiens ont permis de constater le rôle important que revêtent les problématiques de ressources humaines (recrutement, fidélisation, formation de la main d'œuvre) dans la dynamique du secteur.

Les éléments d'unité du secteur sont nombreux et permettent d'esquisser un modèle économique des entreprises de services à la personne. Il n'en demeure pas moins que les stratégies adoptées par les acteurs peuvent différer selon le type d'activité, la taille des entreprises et leur ancienneté dans le secteur. Les acteurs d'importance sont encore peu nombreux et un ensemble d'entreprises de tailles relativement modestes constitue la majeure partie des effectifs du secteur des entreprises de services à la personne.

Les éléments d'unité du secteur

Malgré la diversité des domaines d'activité des acteurs interrogés (entretien de la maison, aide aux personnes âgées, garde d'enfants, soutien scolaire, coiffure à domicile, conciergerie d'entreprises...), certains constats sont communs. Nous présentons ces éléments d'unité du secteur qui concourent à le rendre homogène (émergence d'une profession de services à la personne) malgré les différences apparentes des domaines d'intervention.

La main d'œuvre est au cœur de l'activité

Les activités de services à la personne sont très intensives en main d'œuvre, ce qui explique le potentiel de créations d'emploi du secteur régulièrement mis en avant.

La qualité de la relation qui s'instaure entre l'intervenant et le client est un élément essentiel du modèle économique. Cette relation peut être une relation directe de personne à personne (cas de l'aide aux personnes âgées dépendantes ou handicapées, du soutien scolaire, de la garde d'enfants, de l'assistance informatique à domicile...). Cette relation se matérialise à travers un service rendu

sur le lieu de vie du client (entretien de la maison, repassage, entretien du jardin...), souvent en son absence. En tout état de cause, la prestation repose sur une intervention humaine. La pénétration de l'intervenant dans la sphère privée du client rend primordiale l'établissement d'une relation de confiance entre l'intervenant, l'entreprise et le client.

Les besoins de main d'œuvre sont importants et croissants. La majorité des entreprises avoue rencontrer ou avoir rencontré des difficultés de recrutement. Ce problème de recrutement est souvent avancé par les acteurs comme un élément pouvant contraindre ou retarder leur développement.

Les problématiques d'embauche peuvent être conjoncturelles et récurrentes. C'est le cas dans la garde d'enfants, où une forte partie de la main d'œuvre est constituée d'étudiants dont le calendrier (rentrée en octobre) n'est pas totalement compatible avec la demande (recherche des parents début septembre au moment de la rentrée scolaire).

La difficulté de recrutement peut s'avérer plus structurelle du fait de l'absence d'une véritable formation initiale préparant à ces métiers ou du fait de leur difficulté ou de leur pénibilité (cas de l'aide aux personnes âgées et dépendantes, voire de l'entretien maison).

Certaines activités sont moins sujettes aux problèmes de recrutement, particulièrement lorsque les volumes horaires proposés pour les services sont moins importants et les tarifs des prestations plus élevés (soutien scolaire, assistance informatique par exemple). Les intervenants ont alors souvent une autre activité.

Le lien entre les prix et les salaires est un élément structurant

L'engouement pour les services à la personne et le dynamisme de la demande ont abouti à la création de nombreuses structures dans le secteur. Il existe une concurrence non négligeable entre les acteurs dans certains domaines d'activité. La faiblesse des marges empêche cependant qu'une concurrence par les prix ne se mette en œuvre. L'ampleur du gisement de demande et l'anticipation

d'une croissance de celle-ci à l'avenir continuent d'attirer de nouveaux acteurs dans le secteur.

Le constat régulièrement fait par les chefs d'entreprise rencontrés est que les prix pratiqués dans les différents marchés ne permettent pas pour le moment d'élever significativement le niveau des salaires. Cette absence de marge de manœuvre par rapport à la rémunération est un élément contraignant pour le recrutement.

Les prix du marché sont aux alentours de 20 euros pour un certain nombre d'activités (entretien maison, garde d'enfants...) et légèrement supérieurs pour des interventions plus pénibles ou plus techniques². Dans le soutien scolaire et l'assistance informatique, les prix pratiqués sont plus élevés (les tarifs des prestations sont compris entre 30 et 60 euros de l'heure) mais les rémunérations des intervenants sont également plus élevées.

Au-delà du recrutement, l'enjeu de la contrainte sur les salaires est que la rémunération représente un élément important de fidélisation de la main d'œuvre. Beaucoup de responsables d'entreprises doivent encore réaliser un arbitrage délicat entre salaire et rentabilité. Cela pose la question de l'échelle du temps dans la gestion des entreprises services à la personne (dégager de la rentabilité et financer le développement est une contrainte de court terme tandis que la fidélisation de la main d'œuvre est un investissement à plus long terme).

L'amélioration de la « qualité » de l'offre est recherchée

La capacité de répondre à la demande des clients et la qualité des prestations proposées sont directement liées à la disponibilité et à l'organisation du travail des intervenants.

² Le coût horaire brut patronal du SMIC dans la cadre des activités avec agrément est d'environ 10 euros (en tenant compte d'une réduction forfaitaire de 26,5 % correspondant aux cotisations de sécurité sociale et d'accident du travail, laissant à la charge de l'employeur environ 15,5 % de la rémunération brute salariale, avec une hypothèse moyenne de 42 % de taux de cotisations patronales avant exonération).

Les acteurs rencontrés, dans des domaines d'activité pourtant très différents, disent tous proposer des prestations de qualité et affichent l'ambition d'améliorer encore la qualité des prestations offertes.

La notion de qualité recouvre une homogénéisation des procédures de *back office*, incluant la gestion à distance des intervenants, une définition claire et factuelle de la prestation, rendant aisée son évaluation objective. C'est également une relation client en amont et en aval de l'intervention, la réactivité et le professionnalisme des employés.

La plupart des acteurs rencontrés sont engagés dans un processus de certification qualité. La certification des procédures mises en place par les entreprises (obligatoire pour les entreprises souhaitant renouveler leur agrément qualité) est considérée comme un atout concurrentiel mais également un facteur permettant de renforcer la qualité des prestations offertes (homogénéisation des processus).

La capacité des entreprises à assurer dans la durée la bonne qualité des prestations rendues par leurs intervenants, sur la base de processus bien établis, est à la base de la relation de confiance qui va s'établir avec le client.

La fin du soutien public au secteur, dans sa forme actuelle, signifierait le retour à l'économie souterraine

Le soutien de l'Etat jugé essentiel pour le maintien de l'activité et le développement régulier du secteur (déduction fiscale, TVA réduite pour soutenir la demande, exonération des charges à hauteur du SMIC du côté de l'offre).

Pour la totalité des dirigeants d'entreprises rencontrés, la suppression de l'exonération fiscale aurait pour effet immédiat de faire basculer la demande vers le travail au noir.

Le secteur est encore jugé « fragile » ou pas encore « mature » puisque les utilisateurs de services ne semblent pas encore totalement

prêts à acquitter le prix qui rendrait non nécessaire les aides accordées. En dehors des prestations de très haut de gamme, dont la demande reste peu sensible au prix, il ressort que les responsables interrogés ont parfaitement conscience que l'élargissement de la demande de services à la personne repose très fortement sur cet allègement du prix des prestations qui ressort de la déduction fiscale.

Le plafonnement du volume d'activité (limite de 12 000 euros déductibles annuellement par foyer fiscal) ne constitue pas véritablement une contrainte très forte. En revanche l'existence de limites plus faibles pour certaines activités (assistance informatique, jardinage) est jugée dommageable pour le développement de ces activités.

Le besoin d'une simplification administrative, en particulier fiscale

Même si l'attribution des agréments s'est considérablement simplifiée et uniformisée, le traitement des spécificités du secteur par les administrations fiscales et les collectivités locales nécessite d'être encore assoupli et amélioré. Les implantations de nouveaux établissements ou de franchises donnent encore lieu à de longues et délicates démarches avec les institutions implantées localement.

Les chefs d'entreprises rencontrés considèrent que les démarches administratives mériteraient d'être simplifiées afin de permettre aux responsables d'exploitation de se concentrer sur leurs problématiques métiers (recrutement, management, communication) et économiques (gestion et stratégie).

La complexité des démarches est d'autant plus difficile à gérer que le nombre de personnels d'encadrement est forcément limité pour ne pas obérer la rentabilité des structures souvent jeunes.

Des éléments de différenciation et des constats spécifiques à certaines activités ou acteurs

Les entretiens auprès d'une quinzaine d'acteurs du secteur des entreprises de services à la personne, intervenant dans différents domaines d'activité, nous ont également permis de constater les

spécificités que peuvent apporter les domaines d'activité ou des positionnements stratégiques différents de la part des acteurs.

Les problématiques ne sont pas les mêmes pour les acteurs qui opèrent en tant que mandataires et ceux qui opèrent en tant que prestataires. Les groupes ou les acteurs qui se sont développés sous forme de franchise sur une grande partie du territoire nationale n'ont pas les mêmes préoccupations ou les mêmes approches que certains acteurs très implantés dans une région. Certaines activités sont anciennement plus présente (soutien scolaire par exemple) et le modèle économique paraît alors plus stabilisé.

Trois catégories d'activités nous semblent pouvoir différencier relativement nettement les modèles économiques des entreprises :

- la première catégorie est formée par les entreprises positionnées sur des activités ayant traditionnellement un taux horaire élevé, principalement le soutien scolaire et l'assistance informatique,
- la seconde catégorie comprend les entreprises pratiquant des activités éligibles à l'agrément simple (entretien de la maison),
- la dernière catégorie, celles exerçant dans le cadre de l'agrément qualité (assistance aux personnes âgées, handicapées et garde des jeunes enfants).

La notion d'agrément induit un classement par les coûts de production (l'agrément qualité impose des niveaux de qualifications aux intervenants, une nomenclature des actes dans le cadre de l'APA par exemple) et donc par contre-coup des tarifs plus élevés. C'est la raison pour laquelle on peut retenir les deux catégories de coûts en fonction des contraintes de l'agrément, puis les activités avec ou sans agrément qui peuvent s'émanciper du consensus de marché autour du prix horaire des services à la personne.

Il existe des stratégies différenciées

Une majorité des entreprises rencontrées opère principalement dans une seule activité de services à la personne. Bien que certaines entament une légère diversification elles restent très différentes dans leur modèle économique et dans leur organisation du travail des entreprises positionnées en multiservices depuis leur création. De plus, le public ciblé n'est pas le même, les ménages gros consommateurs de services à domiciles (et pas uniquement les prestations définies dans le Plan Borloo) privilégient les prestataires avec l'offre la plus large et intégrée possible, les entreprises spécialisées sont écartés. Les clients des entreprises spécialisées peuvent être clients chez les multiservices mais ces dernières peuvent souffrir d'une image généraliste pour offrir certaines activités ciblées. Ceci pose la question de l'image renvoyée par les entreprises de multiservice, il faut un positionnement marketing très étudié pour ne pas véhiculer une image de services rendus de moindre qualité.

Le positionnement en multi activité dès la création est toutefois majoritairement considéré par les responsables rencontrés comme difficile, la plupart ayant constaté un recentrage sur une à deux activités par la suite.

La seconde stratégie notable est le positionnement sur des prestations « haut de gamme ». Le principal avantage est de pouvoir s'émanciper des problématiques de recrutement (élever la rémunération proposée permet d'éprouver beaucoup moins de difficulté pour le recrutement) et des arbitrages entre rémunération et rentabilité de la structure. Pour certains acteurs, leur positionnement permettrait même de ne pas être trop touché par l'éventuel arrêt des aides.

Stratégies de rentabilité différentes

Certaines entreprises rencontrées ont mis au point une gamme de prestations pour leur offre dans un domaine d'activité. La plupart du temps le prix de marché est l'entrée de gamme. Les gammes sont néanmoins peu étendues (amplitude maximale de l'ordre de 6 à 10 euros de l'heure pour un tarif de base de 20 euros).

Les différences de niveau qualitatif des prestations sont techniquement difficiles à évaluer, le signal de qualité est généralement relié à une construction plus complète des services proposés. Les intervenants sont souvent affectés par catégorie de prestation, ce qui permet notamment d'offrir une certaine dynamique des trajectoires professionnelles, associée à une amélioration de la rémunération.

Le modèle économique basant sa rentabilité sur de gros volumes horaires avec une marge unitaire faible est parfois expérimentée par certains acteurs du secteur. Cette stratégie s'inscrit parfois en complément d'une stratégie de gamme. Le coût de développement d'une gamme nécessite cependant des investissements marketing qui doivent prendre place dans une stratégie globale de communication pour ne pas nuire à l'image de l'entreprise notamment pour ne pas perdre le client avec une multitude d'options, ce qui atténue la lisibilité de l'offre, essentielle dans les services à la personne. De plus, l'axe d'évolution de la gamme repose sur la notion de savoir-faire, les entreprises diversifiant leur offre de prestations s'appuient sur le fait qu'elles ont une réputation de sérieux et de maîtrise de leur cœur de métier pour essayer de valoriser une approche qualitativement supérieure. Si on veut dépasser le cadre de la qualité perçue sous un angle marketing, cela induit une modification importante des procédures d'intervention (coût en capitaux et en temps).

Les deux postes principaux de réduction de la rentabilité sont une stratégie de fidélisation de la main d'œuvre basée sur un niveau moyen de rémunération supérieur aux pratiques du secteur et un coût de structure plus important, généralement lié à l'extension de l'accompagnement des clients (traitement des réclamations, du suivi des prestations, de la gestion des intervenants).

Certaines prestations souffrent d'une trop faible différenciation avec des offres hors agrément

Les prestations liées à l'entretien extérieur ou au dépannage informatique sont des domaines dans lesquels des acteurs traditionnels, c'est à dire les entreprises historiquement présentes soit

de par la nature de l'offre (jardinier-paysagiste) soit par les conditions de déclenchement de la demande (dépannage) sont présents. Malgré les aides publiques qui accompagnent les activités entrant dans le cadre des agréments, d'autres modèles économiques présent (installation gratuite, contrats de maintenance), se révèlent être en position de détournement de la demande parce que les offres marketing sont agressives en termes de captation et de rétention du client (contrat d'abonnement annuel par exemple). Cela est accentué par certaines stratégies de prix (offre d'installation quasi gratuite, promotions croisées) qui nuisent à l'évangélisation du marché des services à la personne³. Des offres alternatives à certaines prestations de services à la personne peuvent concurrencer ces dernières avec notamment des stratégies de pénétration des marchés très pointues, axées sur une offre plus globale de services qui propose l'inclusion des activités de services à la personne sous un angle d'autant plus promotionnel que par la suite le client est captif et génère de la rentabilité par la consommation de services ayant peu à voir avec les services à la personne.

Les facteurs du développement du secteur

Plusieurs dynamiques sont à la base d'une forte demande de services à la personne et structurent son développement :

a. La dynamique des flux migratoires internes (migrations entre régions, migrations résidentielles des séniors). Cela n'est pas sans conséquences sur les lieux d'implantations des entreprises de services à la personne. Par ailleurs, on note une certaine déconnexion entre les lieux de résidence de la population utilisatrice de services à la personne et ceux des intervenants. Les acteurs du secteur des services à la personne relèvent souvent que « *Là ou la demande est forte, il n'y a pas de main d'œuvre, et là où la main d'œuvre est disponible, il n'y a pas de demande* ».

³ Exemple des fournisseurs d'accès internet qui propose la mise en marche avec initiation pour un euro ou encore du magasin de vente d'ordinateurs qui offre une réduction sur les formations pour tout achat. On peut également songer au paysagiste ou au constructeur de maison individuelle qui proposent la réalisation du jardin et incluent son entretien annuel dans le prix de vente.

b. Dynamique liée au vieillissement de la population. L'augmentation de l'espérance de vie accroît également le risque de dépendance. La population des plus de quatre-vingt ans aura triplé en 2025, passant de 2,2 à 7 millions de personnes. On note également une certaine vigueur de la natalité en France.

c. Plusieurs dynamiques sociétales sont en marche. De nouveaux comportements et modes de vie aboutissent à stimuler le besoin des services offerts par les entreprises de services à la personne :

- i. Montée de la solitude au sein des ménages (familles monoparentales, personnes seules)
- ii. Recherche d'une meilleure conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle. Cet élément est renforcé par l'augmentation du taux d'activité féminine (passé de 49 % en 1970 à 64 % en 2005).
- iii. Nouveau comportement de consommation des jeunes générations et des seniors (recherche de bien-être).

Concernant les facteurs de développement du secteur, les acteurs reconnaissent que le marché est très dynamique. Peu d'acteurs considèrent que celui-ci est mature, même si certaines activités sont plus développées que d'autres. Cependant, malgré les soutiens importants à la demande (réduction d'impôts, TVA réduite, CESU), la consommation de services de « confort » (entretien de la maison par exemple) reste cantonnée aux CSP les plus favorisées.

Immensité du marché mais faiblesse relative du poids des entreprises

La part des entreprises sur le marché des services à la personne croît de manière importante mais le poids des entreprises de services à la personne reste encore faible comparé aux autres acteurs du secteur (association, emploi direct). Le marché des services à la personne représente un chiffre d'affaires de 14,2 milliards d'euros en 2007 (croissance de 13,6 % par rapport à 2006). Tandis que notre estimation du chiffre d'affaires des entreprises de services à la personne en représente 2,7 % avec 381 millions d'euros.

Les entreprises sont plus particulièrement présentes dans le soutien scolaire et quelques activités de niche (coiffure à domicile, aide informatique à domicile, bricolage...) mais sont sous-représentées dans l'activité d'aide aux personnes âgées et dépendantes, traditionnellement servie par les associations.

Les acteurs rencontrés considèrent le plus souvent que le principal concurrent est le travail au noir (particulièrement pour l'entretien de la maison et le soutien scolaire).

La formation et la fidélisation de la main d'œuvre

La formation est importante pour pouvoir remplir les objectifs d'amélioration de la qualité des services. Les intervenants dans certains domaines d'activité n'ont pas ou très peu besoin de formation (cas du soutien scolaire par exemple où les intervenants (professeurs titulaires ou étudiants) disposent largement des compétences nécessaires). Dans d'autres domaines d'activité, la formation est rendue nécessaire par l'absence d'une véritable formation initiale adéquate (cas de l'aide aux personnes dépendantes par exemple).

La formation peut constituer un élément de fidélisation des salariés (qui se sentent mieux dans leur intervention). Elle permet d'attirer la main d'œuvre, voire de se tourner vers une main d'œuvre sans aucune qualification mais qui fait montre d'un désir de travailler et d'une qualité relationnelle suffisante.

La fidélisation des salariés est un objectif primordial, à la fois pour rentabiliser les investissements en formation et pour offrir des services de qualité. L'intervention dans la durée permet l'émergence d'une relation de confiance entre salariés et employeurs à la base de la satisfaction de la clientèle et de la poursuite du développement du secteur. Dans certains domaines d'activité, la fidélisation des salariés est cependant rendue difficile par la nature des intervenants (étudiants ne travaillant que temporairement dans le secteur pour financer leurs études par une activité de soutien scolaire ou de garde d'enfants).

Le nombre moyen d'heures par salarié est très hétérogène. Le domaine d'activité est particulièrement structurant sur ce point. Ce ratio est faible dans le soutien scolaire et la garde d'enfants, plus élevé pour l'entretien de la maison et l'aide aux personnes dépendantes.

Le temps partiel est presque toujours un choix des salariés auquel les entreprises doivent s'adapter. La possibilité de pouvoir imposer ses disponibilités, et donc de se dégager des créneaux (souvent le mercredi, les fins d'après-midi), est particulièrement apprécié d'une main d'œuvre majoritairement féminine, ayant des enfants. Un objectif des entreprises est de faire progresser le temps de travail de salariés vers plus de temps complet lorsque l'activité le permet (cela prend parfois la forme de l'inscription d'un minimum d'heures dans le contrat).

Un nouveau modèle d'offre de services à la personne

La capacité des entreprises à assurer la bonne qualité des prestations rendues par leurs intervenants est à la base de la relation de confiance qui va s'établir avec le client. Une partie de la valeur ajoutée des entreprises de services à la personne réside également dans leurs capacités de gestion et d'organisation. La montée en puissance des entreprises dans le secteur va permettre le recrutement et la formation d'un nombre important d'intervenants (structuration de l'offre).

Certains acteurs bâtissent des stratégies fines et complexes d'offre de bouquets de services ou de prise en charge complète d'un domicile. La qualité des prestations et la satisfaction des clients qui font appel aux entreprises de services à la personne doivent permettre de pérenniser la demande (et d'augmenter progressivement le prix pour s'abstraire du besoin des aides).

La professionnalisation du secteur va faire émerger un nouveau modèle économique du secteur des services à la personne. L'objectif des entreprises est d'apparaître comme capable de fournir un résultat et non comme de simples offreurs d'heures de services. Ainsi les acteurs du soutien scolaire proposent une « réussite

scolaire » (et non des heures de soutien), les acteurs de l'entretien maison apportent de la « tranquillité » (et non des heures de ménage ou de repassage).

4.2. Projection quantitative

4.2.1. Méthodologie

Nous réalisons un exercice prospectif jusqu'en 2020 du développement du secteur des services à la personne.

Nous devons pour cela estimer :

- le rythme de développement de la demande, en estimant celui des principales activités de services à la personne qui la composent : entretien de la maison, garde d'enfants (y compris crèches collectives privées), aides aux personnes âgées ou dépendantes ; soutien scolaire et autres cours à domicile, autres activités de services à la personne agréées ou non.

- le partage de la réponse à cette demande entre les différents acteurs de services à la personne : les entreprises privées (prestataires ou mandataires, agréées ou non), les associations (prestataires et mandataires) et les collectivités locales et organismes publics que nous intégrons dans cette catégorie ; les salariés directs des particuliers employeurs et enfin les intervenants réalisant les prestations de manière informelle (travail au noir).

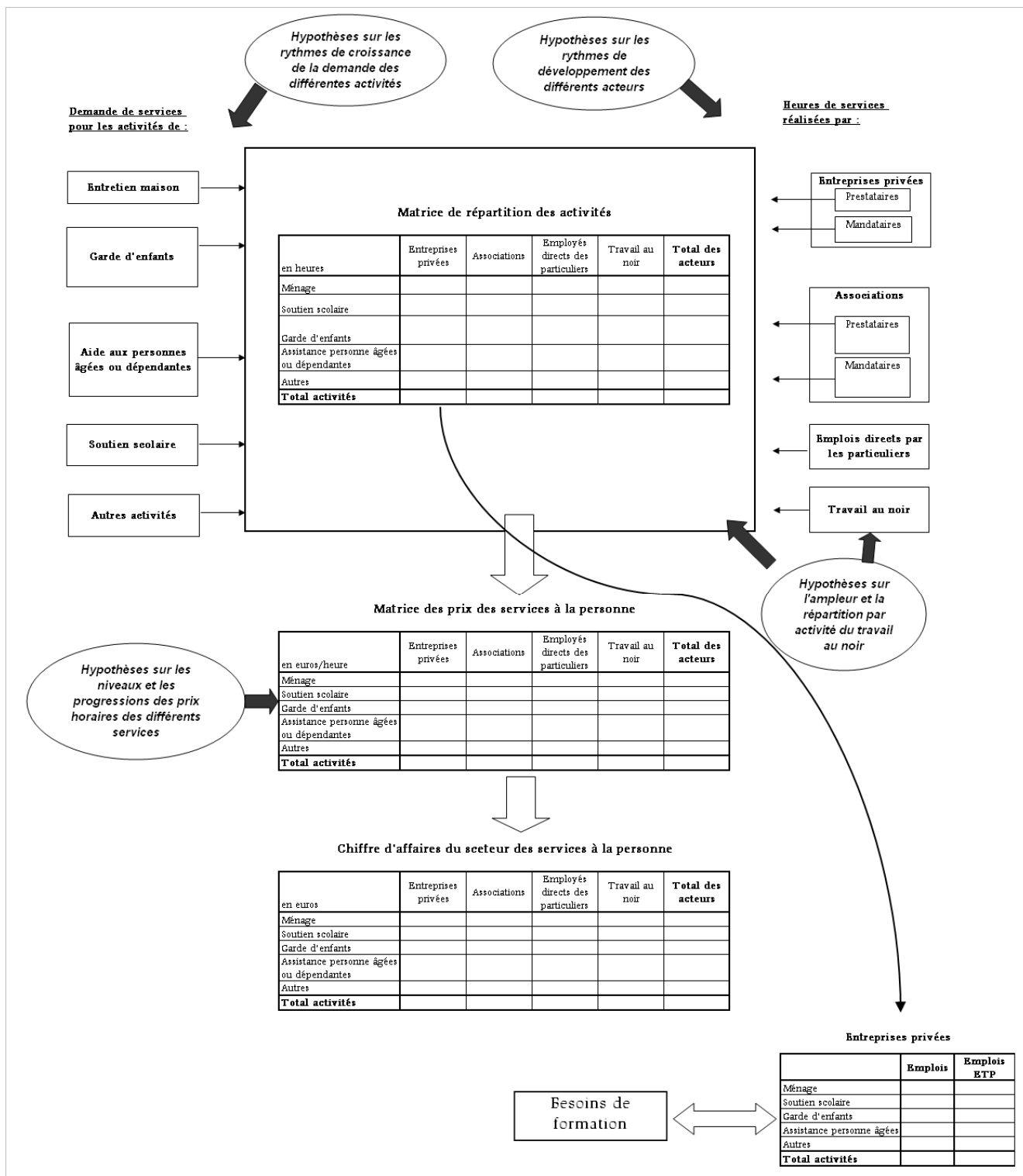
Une fois déterminée la répartition de la demande par activité (exprimée en heures de services) et la façon dont les différents acteurs des services à la personne y répondent, nous déterminons les chiffres d'affaires des différents acteurs (employés directs des particuliers, associations, travail au noir, entreprises privées) en appliquant les différents niveaux de prix pour les heures réalisées.

Nous déduisons l'emploi à partir du nombre d'heures réalisées et le chiffre d'affaires à partir du nombre d'heures et des prix.

Le besoin de formation est alors indiqué en fonction du développement du chiffre d'affaires et du nombre d'emplois nécessaires pour répondre à la demande.

La méthodologie précise est décrite en annexe. Nous présentons sur le schéma suivant les principales étapes de cette méthodologie.

Méthodologie pour l'exercice de prospective quantitative



L'analyse qualitative présentée précédemment et l'examen des statistiques du secteur des services à la personne, nous permettent de mettre en avant les points suivants pour le scénario central de notre exercice prospectif :

- La demande de services à la personne devrait progresser continûment sur la période 2009-2020. La demande de services d'aide aux personnes âgées ou dépendantes est influencée par la dynamique démographique (augmentation de la population des plus de 60 ans et des plus de 80 ans, vieillissement de la population, ...). La demande de services de soutien scolaire répondra à une progression de la population en âge d'être scolarisée. La demande de services d'entretien de la maison progressera en raison de dynamiques sociétales (augmentation du nombre de familles monoparentales et de personnes seules) et de la recherche d'une meilleure conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle (étant donnée l'augmentation du taux d'activité féminine).

- Les entreprises de services à la personne sont les structures les plus capables de professionnaliser l'offre de services à la personne et de répondre efficacement au développement de la demande. Elles vont se développer à un rythme plus rapide que les autres acteurs ; associations, emplois directs...

- Les différentes incitations publiques mises en place et la progression de la qualité des services offerts par les entreprises devraient aboutir à une diminution de l'activité informelle dans le secteur des services à la personne. Nous pensons que les entreprises privées seront les principales bénéficiaires du recul du travail informel.

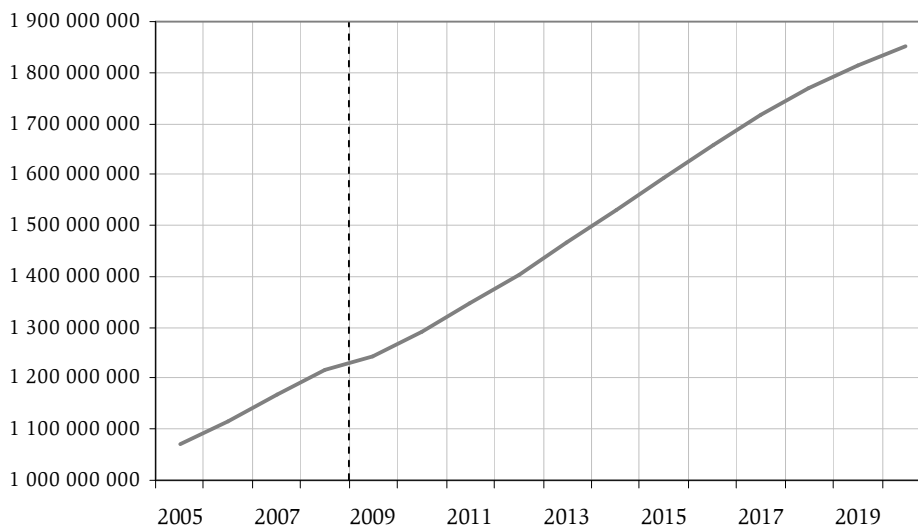
- La progression des volumes d'activité des associations et des employés directs des particuliers employeurs devraient continuer mais à un rythme plus faible.

A partir de ces constats, nous présentons deux scénarios de développement du secteur des services à personne, en centrant plus particulièrement notre analyse sur le développement des entreprises de services à la personne.

Scénario 1 : développement accéléré du secteur des entreprises de services à la personne (*scénario haut*)

Dans ce premier scénario, nous considérons un développement de la demande de services à la personne au rythme de 3,6 % entre 2009 et 2020. Initialement de 1 169 millions d'heures en 2007, le volume de services rendus atteint 1 852 millions d'heures en 2020.

Nombre total d'heures demandées de services à la personne
(scénario 1)



Le nombre d'heures de services demandées pour l'activité d'entretien de la maison progresse en moyenne de 4,1 % par an sur la période (643 millions d'heures en 2020 contre un peu moins de 400 millions d'heures en 2007). Le nombre d'heures de services dans l'activité d'assistance aux personnes âgées ou dépendantes progresse de 1,9 % par an en moyenne (le nombre d'heures demandées passe de 384 millions d'heures par an en 2007 à 543 millions d'heures en 2008). Le volume d'heures demandées de soutien scolaire progresse de 5 % par an, et celui de garde d'enfants (incluant les crèches d'entreprises) de 3 % par an en moyenne.

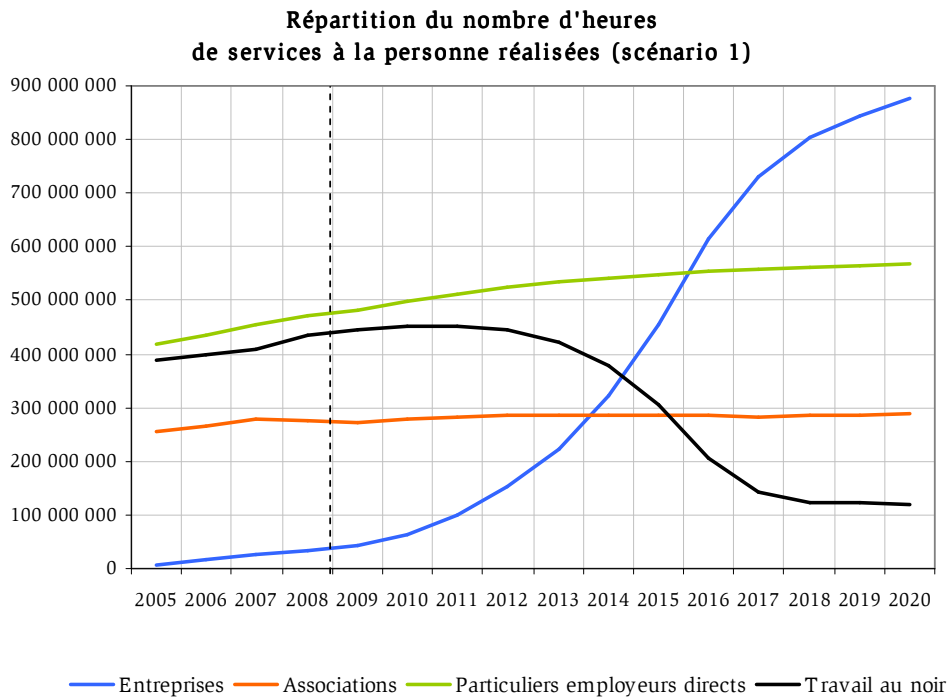
Les heures demandées des autres services à la personne (incluant les activités actuellement agréées de type jardinage ou bricolage et les activités de services sur le lieu de travail de type

conciergerie d'entreprises) progresse de 4,5% par an en moyenne pour atteindre un peu moins de 200 millions d'heures en 2020.

Face à cette demande en progressions, l'offre des différents acteurs des services à la personne évolue de manière contrastée :

- Les entreprises privées connaissent une forte progression du volume d'heures servies. Celui croît au rythme moyen de 31 % par an pour atteindre 875 millions d'heures en 2020 (25 millions d'heures initialement servies en 2007). Les associations et le secteur public connaissent une quasi stagnation du volume d'heures réalisées. Celui ne progresse qu'au rythme de 0,4 % par an pour atteindre 288 millions d'heures en 2020 (265 millions d'heures en 2007).
- Le volume d'heures de services offert par les salariés directs des particuliers employeurs progresse à un rythme de 1,6 % par an en moyenne pour atteindre 569 millions d'heures en 2020 (434 millions d'heures servies en 2007).
- Les heures de services à la personne réalisées de manière informelle diminuent au rythme de 10 % par an pour s'établir à 120 millions d'heures en 2020 (400 millions d'heures en 2007).

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



Les conséquences de ce développement accéléré du secteur des entreprises de services à la personne pour l'activité et l'emploi dans les entreprises de services à la personne sont présentées dans le tableau suivant.

Activité et emploi dans le secteur des entreprises de services à la personne (scénario 1)

	2007	2010	2015	2020
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	550	1 530	12 674	28 613
Nombre d'entreprises	4 500	7 500	20 000	25 000
Emplois	86 400	195 180	917 087	1 265 793
Emplois ETP	19 100	46 142	315 432	596 926

Les évolutions par type de services et les différentes hypothèses sont renvoyées en annexe.

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

Nous ne considérons pas de besoins de formation pour les intervenants dans l'activité de soutien scolaire.

**Besoins de formation dans le secteur des entreprises de services à la personne
(scénario 1)**

	2007	2010	2015	2020
Nombre de salariés formés par an	3 029	8 430	44 389	66 707
Budget annuel de formation (en millions d'euros)	1,2	3,6	20,8	34,5

Sur la période 2009-2020, environ 425 000 salariés des entreprises de services à la personne devraient être formés, ce qui représente un budget total sur la période d'environ 200 millions d'euros.

La mise en place de certificats de qualification professionnelle (CQP) par le secteur des entreprises de services à la personne (voir en annexe 10 la présentation des métiers et des qualifications dans le secteur des entreprises de services à la personne), tout comme l'augmentation du nombre de validations des acquis de l'expérience (VAE), dont les bénéficiaires pourront à terme intégrer des postes d'encadrement, permettraient de permettre et d'accompagner ce développement important du secteur des entreprises de services à la personne.

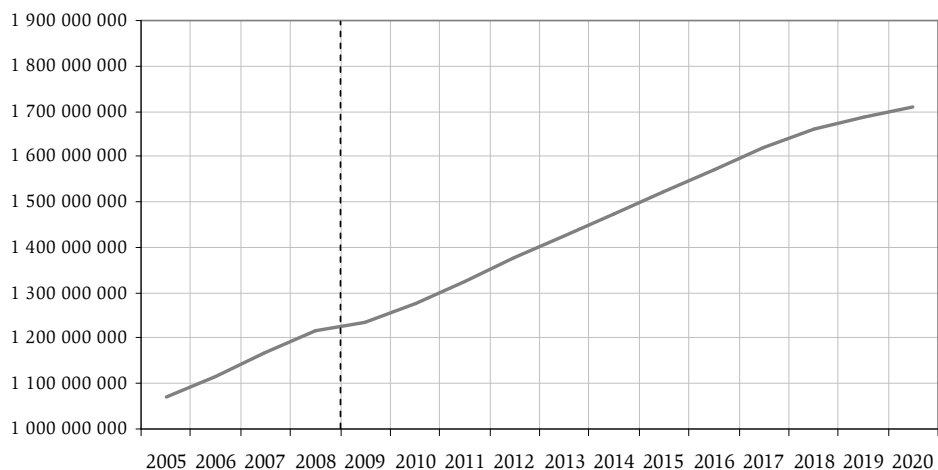
Comme l'ont souligné les intervenants du secteur, avec lesquels nous nous sommes entretenus, le développement des entreprises de services à la personne va reposer sur une professionnalisation et une amélioration de la formation des intervenants qui permettra d'améliorer la qualité des services offerts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

Scénario 2 : développement plus lent du secteur des entreprises de services à la personne (*scénario bas*)

Dans un second scénario, nous considérons à la fois une progression moins rapide de la demande de services à la personne (taux de croissance annuel moyen de 2,9 % contre 3,6 % dans le scénario 1) et un développement moins important des entreprises privées. Les progressions de l'emploi direct et des services fournis par les associations sont relativement comparables à celles du premier scénario. Le travail informel régresse moins rapidement.

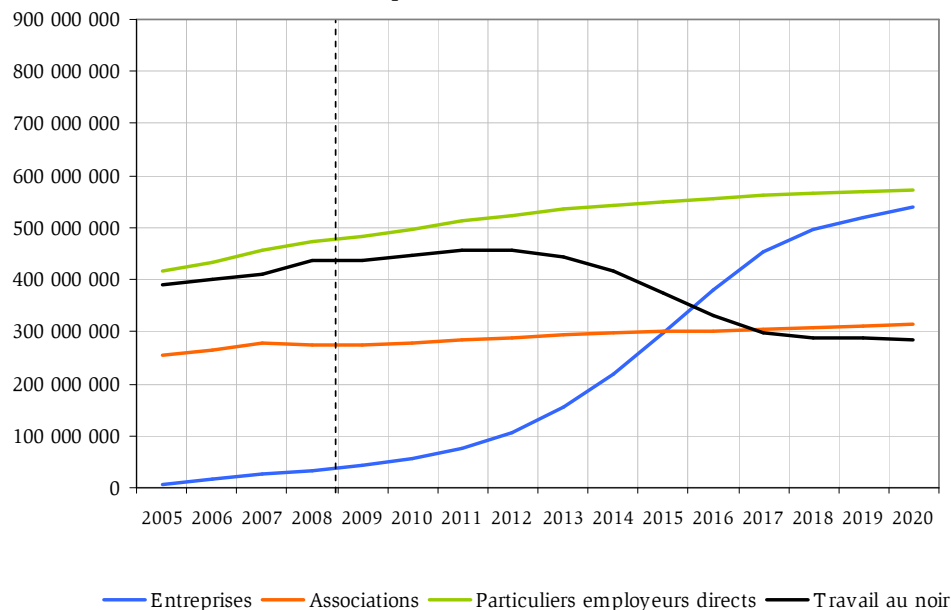
En 2020, le nombre total d'heures demandées de services à la personne est de 1 710 millions d'heures contre 1 852 millions d'heures dans le scénario 1).

**Nombre total d'heures demandées de services à la personne
(scénario 2)**



Le volume d'heures servies par les entreprises privées ne progresse qu'au rythme de 25 % par an. Le volume d'heures des associations progresse un peu plus rapidement que dans le scénario 1 mais la plus grande différence est la moins forte régression du nombre d'heures de services réalisées de manière informelle (la part du travail au noir dans la totalité des heures de services à la personne s'établit à 16,5 % en 2020 dans le scénario 2 contre 6,5 % dans le scénario 1).

**Répartition du nombre d'heures
de services à la personne réalisées (scénario 2)**



L'activité et l'emploi dans le secteur des services à la personne sont donnés dans le tableau suivant.

**Activité et emploi dans le secteur des
entreprises de services à la personne (scénario 2)**

	2007	2010	2015	2020
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	550	1 311	8 292	17 586
Nombre d'entreprises	4 500	7 000	12 000	17 000
Emplois	86 400	167 162	600 048	777 968
Emplois ETP	19 100	39 518	206 387	366 876

Les besoins de formation attachés à ce développement moins rapide du secteur des entreprises de services à la personne sont également moins importants.

**Besoins de formation dans le secteur des entreprises de services à la personne
(scénario 2)**

	2007	2010	2015	2020
Nombre de salariés formés par an	3 029	7 220	29 044	40 995
Budget annuel de formation (en millions d'euros)	1,2	3,1	13,6	21,2

Sur la période 2009-2020, environ 280 000 salariés des entreprises de services à la personne devraient être formés, ce qui représente un budget total sur la période d'environ 130 millions d'euros.

Conclusion

Notre exercice prospectif à l'horizon 2020 décrit une progression importante de l'activité et de l'emploi dans le secteur des entreprises de services à la personne.

Notre scénario « bas », dans lequel la demande croît au rythme de 2,9% par an en moyenne sur la période et le travail informel ne régresserait que lentement, aboutit à un chiffre d'affaires de l'ordre de 17,5 milliards d'euros en 2020 réalisé par 17 000 entreprises employant 778 000 personnes (367 000 ETP).

Notre scénario « haut » considère un développement accéléré des entreprises qui en retour, grâce à la qualité des services offerts, suscite une croissance plus soutenue de la demande (3,6% par an en moyenne). Le chiffre d'affaires des entreprises de services à la personne atteindrait 28,5 milliards d'euros en 2020. Ce chiffre d'affaires serait réalisé par 25 000 entreprises qui emploieraient 1 266 000 personnes (597 000 ETP).

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

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

Le présent chapitre expose des propositions pour la mise en place d'un observatoire économique et social du secteur des entreprises de services à la personne. Le champ que nous retenons pour cet observatoire est celui des entreprises de services à la personne au sens du présent rapport. Il recouvre notamment le champ de la Fédération des entreprises de Services à la Personne (FESP), champ plus large que celui des 21 activités du plan de développement des entreprises de services à la personne. En effet, les activités telles que la coiffure à domicile ou les services à la personne rendus sur le lieu de travail sont également inclus. En fait, l'objectif est de mesurer, selon la définition proposée au chapitre 2, l'activité des entreprises du secteur marchand qui délivrent des prestations de services à la personne à domicile ou sur le lieu de travail. C'est le croisement de trois critères qui définit le champ étudié. Nous examinons d'abord les objectifs statistiques attendus d'un observatoire, puis la façon d'y parvenir.

5.1. Les statistiques attendues

Les données attendues de l'observatoire des entreprises de services à la personne doivent permettre d'apprécier l'activité du secteur, de mesurer l'emploi et les formes de celui-ci dans les entreprises, les qualifications des intervenants et de mesurer les investissements à réaliser en matière de formation.

a. Activité

Le portrait statistique du secteur devra permettre de comparer les dynamiques des différentes prestations délivrées et des différents modes d'organisation de ces activités (mandataires, prestataires). La présentation de l'évolution du chiffre d'affaires du secteur des entreprises de services à la personne sera donc complétée d'une

description de l'évolution des natures de prestations qui composent l'activité du secteur

Les tableaux statistiques à obtenir pourraient être les suivants :

a1. Répartition par activité des services à la personne

	Chiffre d'affaires	Volume d'heures réalisées	Nombre d'entreprises
Ménage			
Personnes âgées et dépendantes			
Garde d'enfants			
Soutien scolaire			
Autres activités			

a2. Typologie des modes d'activité dans le secteur

	Chiffre d'affaires	Volume d'heures réalisées	Nombre d'entreprises	Emploi ETP
Prestataires				
Mandataires				

a3. Répartition du volume total d'heures de services à la personne réalisées par le secteur des entreprises de services à la personne

	Volume d'heures réalisées par des salariés des entreprises prestataires	Volume d'heures réalisées par des intervenants placés par des entreprises mandataires
Ménage		
Personnes âgées et dépendantes		
Garde d'enfants		
Soutien scolaire		
Autres activités		

a4. Structure des effectifs par âge, sexe, type d'emploi, ancienneté, formation initiale.

a5. Rémunérations

b. Analyse des qualifications

b1. Niveau de formation initiale des intervenants directs

b2. Niveau de formation initiale des personnels d'encadrement au sein des entreprises

c. Analyse des efforts de formation

- c1. Accès à la formation professionnelle
- c2. Nombre de formations dispensées
- c3. Volume d'heures de formation
- c4. Nombre de Validations des Acquis de l'Expérience (VAE)
- c5. Nombre de contrats de professionnalisation

5.2. Propositions d'action pour un observatoire

Pour pouvoir disposer de l'ensemble des données que nous considérons utiles pour suivre l'évolution du secteur des entreprises de services à la personne, notamment en termes d'emploi, de qualification et de formation, certaines exploitations de données devraient être obtenues de la part de l'administration. Par ailleurs, la FESP pourrait renforcer sa collecte d'information auprès de ses adhérents voire mener une enquête annuelle plus complète.

5.2.1. Les obligations statistiques des entreprises de services à la personne

Les entreprises de services à personne sont comme l'ensemble des entreprises commerciales soumises à des obligations statistiques. En outre, si elles souhaitent bénéficier des avantages du statut particulier des services à la personne, elles doivent obtenir un agrément qui entraîne des obligations supplémentaires.

a. Les entreprises à la personne dans la collecte générale de données par le système statistique

La méthode la plus immédiate et la moins coûteuse pour mesurer le secteur des entreprises de services à la personne serait de pouvoir les distinguer lors de l'exploitation des enquêtes statistiques réalisées par le système statistique public.

Pour étudier cette approche, nous rappelons brièvement le dispositif actuel d'identification des entreprises et de collecte des données relatives aux entreprises.

A1. L'identification

L'identification des entreprises donne lieu à l'attribution à chaque entreprise selon une procédure rigoureuse d'un numéro SIREN.

Le numéro siren

Le système national d'identification des entreprises (SIRENE) et le répertoire national des entreprises et de leurs établissements ont été créés pour généraliser l'utilisation d'un identifiant unique dans toutes les relations entre l'Administration et les entreprises. L'Institut national de la statistique et des études économiques gère ce répertoire, dénommé SIRENE.

Ce numéro SIREN est un des constituants (Ex. SIREN 596 145 524) du numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (Ex. RCS BORDEAUX A 596 145 524) ;

- du numéro d'inscription au répertoire des métiers (Ex. 596 145 524RM 33),

- du numéro d'opérateur sur le marché intracommunautaire (Ex. FR97 596 145 524).

Le numéro SIREN est un identifiant de neuf chiffres attribué à chaque entreprise. Les huit premiers chiffres n'ont aucune signification. Ce numéro est non significatif. Il n'a aucun lien avec les caractéristiques de l'entreprise. Il n'est attribué qu'une seule fois et n'est supprimé du répertoire qu'au moment de la disparition de la personne juridique (décès ou cessation de toute activité pour une personne physique, dissolution pour une personne morale).

Le numéro SIRET est le numéro unique d'identification attribué à chaque établissement (principal ou secondaire) par

l'INSEE. Ce numéro est un simple numéro d'ordre, composé de quatorze chiffres non significatifs : les neuf premiers correspondent au numéro SIREN de l'entreprise dont l'établissement dépend et les cinq derniers à un numéro interne de classement (NIC). Il n'a aucun lien avec des caractéristiques de l'établissement. Il est fermé quand l'activité cesse dans l'établissement concerné ou lorsque celui-ci change d'adresse. Tout établissement reçoit un Siret, même pour une entreprise qui exploite un établissement unique. Le Siret est lié à la personne juridique. S'il y a changement de personnalité juridique, il y a changement de Siren et donc changement de Siret.

Le numéro interne du classement NIC n'est pas plus significatif que le numéro SIREN. Il ne contient aucun code caractérisant l'activité ou la localisation des établissements. Il se compose d'un numéro d'ordre à quatre chiffres (séquentiels) attribué à l'établissement et d'un chiffre de contrôle (clé de contrôle suivant l'algorithme de Luhn), qui permet de vérifier la validité de l'ensemble du numéro Siret. Par exemple : 732 829 320 0074 correspond au septième établissement de l'entreprise dont le SIREN est 732 829 320.

En conclusion, les entreprises de services à la personne se voient attribuer un numéro SIREN et des numéros SIRET pour chacun de leurs établissements. Ces numéros étant de purs identifiants, indépendants de l'activité, du statut de l'organisme et du lieu de délivrance des prestations, ils ne peuvent permettre aucun tri statistique pour isoler les entreprises de services à la personne.

Code NAF (anciennement APE)

Toute entreprise et chacun de ses établissements se voit attribuer par l'INSEE, lors de son inscription au répertoire SIRENE, un code caractérisant son activité principale par référence à la nomenclature d'activités française (NAF rév. 1), anciennement code APE. Plus précisément, on distingue le Code APEN pour l'entreprise et le code APET pour les établissements.

L'INSEE fait observer sur son site internet que « *l'APE est un renseignement fondamental pour la statistique d'entreprise car il est à la base des classements des entreprises par secteur d'activité* ».

Comme nous l'avons indiqué, certains codes NAF correspondant à des prestations de services susceptibles d'être délivrées par des entreprises de services à la personne, mais un même code NAF peut être attribué à des entreprises de services à la personne ou non selon le lieu de délivrance de la prestation (domicile ou lieu de travail, ou bien lieu de l'entreprise). Il en résulte que la connaissance du code NAF ne suffit pas pour isoler dans un fichier de données statistiques les données relatives aux seules entreprises à la personne.

L'enquête annuelle d'entreprise dans les services

L'Enquête Annuelle d'Entreprise (EAE) dans les services est la principale source de données économiques sur l'activité, la structure et les performances des entreprises de services marchands en France.

Les résultats de l'enquête sont directement utiles aux entreprises elles-mêmes, pour une analyse très fine de l'activité. Les chefs d'entreprise peuvent s'en servir pour se situer par rapport à leurs concurrents, pour connaître les domaines se situant en amont ou en aval de leurs propres activités. Les organismes professionnels utilisent les résultats pour le suivi de leur secteur et l'élaboration de leur stratégie. La presse économique, généraliste ou spécialisée, s'en inspire pour décrire un secteur d'activité ou recadrer divers événements d'actualité.

L'EAE apporte également des repères indispensables au pilotage de l'activité nationale. Elle est ainsi une des bases de la construction des Comptes Nationaux, et en particulier de l'évaluation chaque année du produit intérieur brut et du volume d'investissement des entreprises.

Le champ de l'EAE Services couvre (pour 2007, dernière enquête exploitée) une population de 953 859 entreprises (dont 127 865 naissances) réparties dans les activités suivantes :

Activité	Code NAF
Services à l'environnement	37 à 39
Edition	58
Postes et télécommunications	5320Z, 61
Activités et réparation informatiques	62, 631, 9511Z
Auxiliaires financiers et d'assurance	66
Activités juridiques et comptables	69
Sièges sociaux, conseil de gestion	70
Architecture et ingénierie ; contrôle et analyses techniques	71
Publicité et études de marché	73
Autres activités scientifiques et techniques	74
Location et de location-bail	77
Activités liées à l'emploi	78
Enquêtes et sécurité	80
Services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager	81
Activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises	82
Construction de bâtiments	41
Hébergement	55
Restauration	56
Programmation et diffusion	60
Autres services d'information	639
Activités immobilières	68
Agences de voyage	79
Services personnels	96

Des questionnaires modulaires et personnalisés

Chaque questionnaire est composé sur mesure et imprimé individuellement pour l'entreprise à laquelle il est destiné. Les éléments déjà disponibles dans le répertoire SIRENE ou connus sur la base des réponses à l'enquête précédente ou provenant d'autres sources (par exemple : la catégorie juridique, les restructurations) sont pré-imprimés directement sur le questionnaire. Par ailleurs, on ne pose à chaque entreprise que les questions en rapport avec son activité.

Ainsi les 120 classes NAF couvertes par le champ de l'EAE Services sont regroupées en 43 secteurs de collecte correspondant chacun à un type de questionnaire bien défini. Le contenu d'un questionnaire est généralement structuré comme suit :

Situation de l'entreprise

- activité principale déclarée, catégorie juridique, régime d'imposition, exercice comptable.

- modifications de structure, apports et cessions d'actifs corporels.

Emploi

- salariés au 31/12, salariés en équivalent temps plein en fin de trimestre.

- salariés à temps plein, à temps partiel, permanents, intermittents.

- personnel non salarié, personnel extérieur ou mis à disposition.

Compte de résultat

Investissements et cessions :

- tableau des immobilisations incorporelles et corporelles.
- investissements acquis ou créés, apports reçus, cessions d'actifs corporels.

Chiffre d'affaires et activités :

- ventilation du chiffre d'affaires par produits.
- répartition de la production immobilisée.
- exportations et importations.
- analyse de la clientèle.

Dépenses professionnelles :

- ventilation économique des consommations intermédiaires.
- dépenses particulières.

Informations complémentaires

Certaines questions n'existent que dans le questionnaire EAE : c'est le cas par exemple de la décomposition des effectifs salariés à temps partiel (moins d'un mi-temps / mi-temps ou plus), du tableau des immobilisations incorporelles, du montant de crédit-

bail conclu au cours de l'année, des dépenses de logiciels, de l'analyse de la clientèle.

Tous ces cadres ne figurent pas systématiquement sur tous les types de questionnaire. La ventilation du chiffre d'affaires par produits est adaptée à chaque secteur de collecte.

De plus, pour les petites entreprises, certaines questions ont été supprimées ou allégées :

- cadre de modification de structure limité à la nature de la restructuration

- absence du tableau d'immobilisations (seuls les investissements corporels et les cessions sont maintenus)

- absence du compte de résultat (seuls quelques postes du compte d'exploitation sont demandés).

On parle alors de « questionnaire simplifié » (QS) pour le distinguer du « questionnaire général » (QG) destiné aux grandes entreprises. Les seuils définissant les grandes entreprises ont été relevés à partir de l'enquête 1997 sur l'année de constat 1996. Sont considérées comme grandes entreprises, les unités employant au moins 30 salariés ou réalisant un chiffre d'affaires d'au moins 5 millions d'euros (sauf pour certains secteurs qui seront précisés ci-après).

Les résultats provisoires

Désormais, chaque année (N) à la mi-décembre seront publiés des résultats provisoires portant sur la partie totalement enquêtée de l'exercice de l'année (N-1). Ces résultats sont observés au travers des agrégats décrits ci-après.

- Chiffre d'affaires (CA) : Le chiffre d'affaires, déterminé hors taxe, est égal à la somme des ventes de marchandises (revente en l'état) et de la production vendue de biens et services.

- Investissements : Investissements corporels, y compris par apports
- Personnes occupées : Effectif salarié en équivalent temps plein + Effectif non salarié en équivalent temps plein
- Valeur ajoutée : Production élargie – consommations intermédiaires (au prix du marché)
- Taux de non salariés : Effectif non salarié Nombre de personnes occupées

Des résultats définitifs plus détaillés viendront compléter cette analyse et seront restitués tout d'abord aux entreprises en mars (N+2) puis sur le site Internet de l'Insee sous forme de fiches sectorielles (www.insee.fr) et dans la base de données Alisse (www.alisse.insee.fr) dès mai (N+2) et enfin sous forme d'un Insee Résultats complet avec CD-Rom en septembre (N+2).

Les entreprises de services à la personne doivent répondre à l'enquête annuelle entreprise de l'Insee mais dans la mesure où l'activité de l'entreprise est repérée par le code NAF, il est impossible de les isoler lors de l'exploitation des questionnaires.

Afin de répondre à la demande statistique concernant les entreprises de services à la personne, l'INSEE a prévu à partir de 2009, pour les questionnaires relatifs à l'exercice 2008 de demander des précisions à l'entreprise concernant la nature du client et le lieu de délivrance du service. Les deux questions suivantes sont désormais intégrées dans le questionnaire.

Analyse de la clientèle

Veillez répartir votre chiffre d'affaires selon votre clientèle qu'elle soit située en France ou à l'étranger.

	Montant	
	en euros	ou en %
Entreprises du groupe auquel vous appartenez		
Entreprises hors du groupe auquel vous appartenez (y compris entreprises publiques : SNCF, EDF...)		
Administrations (y compris collectivités locales, hôpitaux...)		
Particuliers, hors services rendus à leur domicile (y compris associations...)		
Particuliers, services rendus à leur domicile		

Veuillez répartir votre chiffre d'affaires selon votre clientèle française ou étrangère.

	Montant	
	en euros	ou en %
Clientèle nationale		
Clientèle étrangère		

En conclusion, il sera désormais possible pour chacune des activités de l'enquête services de répartir le chiffre d'affaires total des entreprises exerçant cette activité principale entre les différents segments de clientèle et d'isoler ainsi le chiffre d'affaires auprès des particuliers pour des services rendus à domicile. Ceci constitue un progrès certain qui sera toutefois limité de plusieurs façons.

1. Seul le chiffre d'affaires sera connu. Les autres variables (salaires versés, résultats, etc...) resteront globalisés pour l'activité NAF toute entière.

2. L'enquête annuelle d'entreprise réunit essentiellement des données comptables. Les données physiques de l'entreprise (heures prestées, qualifications de personnels, etc...) échapperont à l'enquête.

3. L'activité de services à la personne relevant des mandataires restera hors champ de l'enquête dans la mesure où le chiffre d'affaires de l'entreprise mandataire ne la couvre pas.

4. Seul le champ couvert par l'enquête ne sera connu, or certaines entreprises de services à la personne peuvent être à l'extérieur de ce champ (enseignement par exemple).

En outre, il est probable que les premières enquêtes révéleront la difficulté de classer les entreprises de services à la personne selon leur activité principale. Cette situation s'amplifiera avec le développement d'entreprises délivrant plusieurs types de services à domicile, ce qui traduit le fait que la caractéristique de l'activité d'une entreprise de service à la personne n'est pas de délivrer un service de repassage, de nettoyage ou de répartition mais de délivrer tout cela au domicile du client. Il conviendra à terme d'envisager la création d'une activité spécifique, identifiée par un code NAF, de délivrance de services à domicile (ou sur le lieu de vie).

Pour avoir une première vue de la question du classement actuel des entreprises de services à la personne, nous avons examiné les codes NAF des principales entreprises de services à la personne connues par la FESP (voir la section sur ce sujet dans le chapitre 3).

Comme nous l'avons déjà souligné, la part la plus importante de l'activité des entreprises adhérentes à la FESP est réalisée par les entreprises inscrites dans les codes NAF 88.10A « Aide à domicile » (45 % du chiffre d'affaires de la FESP) et 85.59 A et B « Autres enseignements » (42 % du chiffre d'affaires de la FESP), codes qui ne figurent pas dans la liste des codes NAF qui sont concernés par l'Enquête Annuelle d'Entreprise (EAE) dans les Services. La part la plus importante de l'activité qui pourrait être révélée par l'EAE dans les services serait celles des entreprises dont l'activité principale est « Autres services personnels » 96.09Z (6 % du chiffre d'affaires de la FESP).

L'exploitation des DADS

Une autre source importante de données statistiques est constituée par l'exploitation des déclarations automatisées des données sociales aux URSSAF (à déclarer à la fin janvier). Ces déclarations permettent de connaître les effectifs rémunérés dans l'année et le montant des salaires versés.

La question de l'identification du service rendu à domicile au sein d'une activité NAF se pose ici aussi. Afin de l'approcher, le formulaire relatif à l'année 2008 comporte une nouveauté consistant

à demander aux entreprises de services à la personne leur numéro d'agrément. Plus précisément la notice explicative de la DADS comporte la rubrique suivante :

Les organismes de services à la personne (entreprises et associations) doivent demander un agrément pour que leurs utilisateurs puissent bénéficier des réductions d'impôt afférentes. Il existe deux types d'agréments

- agrément simple, pour la plupart des activités de services à la personne, à exception de celles destinées aux publics dits fragiles

- et l'agrément qualité, pour les services destinés aux enfants de moins de 3 ans, aux personnes de plus de 60 ans et aux personnes handicapées ou dépendantes.

Ces organismes sont identifiés par leur numéro d'agrément qui doit être inscrit dans le sous groupe S20.G10.10 à la rubrique S20.G10.10.001.

Ce sous groupe n'est présent que si l'entreprise fait l'objet de cet agrément.

Structure du numéro d'agrément

- Type (1 caractère)

N : nouvel agrément

R : renouvelé

C obtenu par certificat de qualité

E par équivalence

- Date (6c)

JJ/M M/AA

Nature de la structure (ic)

A : association

F entreprise

M : collectivité territoriale

P établissement public (dont les centres communaux d'action sociale et les établissements publics de coopération intercommunale)

- Numéro d'identification de la DDTEFP (3c)

Numéro du département de délivrance

Nature de l'agrément (ic)

S pour agrément simple

Q : pour agrément « qualité »

Numéro d'ordre (3c)

Ce numéro d'ordre est comptabilisé annuellement

En conclusion, l'exploitation des DADS devrait permettre d'isoler les entreprises de services à la personne ayant un agrément (et ayant rempli correctement le questionnaire).

L'exploitation des déclarations spécifiques des entreprises agréées

Les organismes agréés de services à la personne (OASP) qu'ils soient prestataires ou mandataires doivent fournir à l'administration du travail des informations trimestrielles et annuelles concernant les salariés. Les informations annuelles sont les plus complètes. Elles concernent le nombre d'heures payées pour chaque type de prestation délivrée (nomenclature en vingt postes), ainsi que le nombre de clients dans l'année et quelques informations sur les salariés (selon l'âge et le sexe).

L'exploitation de ces données est réalisée par la Dares. Elle constitue aujourd'hui la première source d'information. Elle ne recouvre pas cependant de façon exacte le champ des entreprises de services à la personne dans la mesure où il s'agit de l'ensemble des organismes agréés et non des entreprises, et où par ailleurs on ignore si le nombre des entreprises de services à la personne qui n'ont pas sollicité d'agrément est significatif.

Renforcer la collecte des informations auprès des adhérents FESP

La FESP nous paraît relativement représentative du secteur des entreprises de services à la personne. Le champ des activités couvertes par les adhérents est plus exhaustif que celui des seuls OASP recensés dans les statistiques publiées par la DARES.

C'est pourquoi la fiche trimestrielle de renseignement représente un enjeu informationnel important de l'observatoire des entreprises de services à la personne.

Deux objectifs doivent être suivis :

- Améliorer le taux et la qualité du renseignement des entreprises adhérentes.
- Modifier certains champs ou en ajouter pour obtenir des données permettant de constituer des indicateurs fiables du secteur.

L'apport et la fiabilité de l'observatoire reposent de manière importante sur la qualité et l'exhaustivité des données que la FESP pourra recueillir. Cela en constitue également sa pertinence par rapport à la statistique publique, à l'image d'autres fédérations professionnelles.

La modification des champs d'information collectés par les fiches trimestrielles de renseignement doit s'effectuer parallèlement à la définition d'une enquête annuelle à administrer auprès des entreprises de la FESP. Les informations collectées par cette enquête

devraient être sélectionnées sur la base de leur complémentarité avec les informations provenant des FTR.

Créer une enquête annuelle spécifique

L'examen précédent montre que les différents procédés de collectes publics conduisent à réunir essentiellement des données relatives au chiffre d'affaires et aux salaires (nombre d'heures payées, montant des salaires versés).

Les données physiques plus précises afin de connaître l'emploi, les qualifications, les besoins en formation restent en dehors de ces collectes.

Il est donc suggéré de mettre en place une enquête spécifique relative aux entreprises de services à la personne. La question posée ici est celle de l'acceptation par les entreprises d'une telle enquête, qui ne sera par nature pas obligatoire.

Annexes

Annexe 1

Les activités de services à la personne dans la NES

Les activités de services à la personne dans la nomenclature de synthèse (illustration sur l'année 2006)

Les données publiquement disponibles dans la base de données Alisse (Accès en Ligne aux Statistiques Structurelles d'Entreprise) de l'Insee fournissent des informations classées par taille d'entreprise, pour la NES36 et la NES114.

Le secteur tertiaire ne couvre que les sous secteurs du commerce, des transports, des activités immobilières, les services aux entreprises et aux particuliers (catégorie EP).

La section Education, Santé et Action Sociale n'est pas disponible alors qu'elle est susceptible de contenir une part non négligeable d'entreprises de services à la personne.

Nous présentons donc les statistiques d'entreprise disponibles selon cette nomenclature et les principaux critères de notre étude (nombre d'entreprises, chiffre d'affaires, effectifs salariés et valeur ajoutée). Les cases grisées matérialisent l'absence de données, en partie due au respect du secret statistique pratiqué par l'Insee.

Pour chacune des activités détaillées au niveau NES114, le code APE est précisé, ce qui permet de faire le lien avec la nomenclature NAF.

Autres activités récréatives (P22)	Nombre d'entreprises	Chiffre d'affaires (en k€)	Effectif salarié au 31.12	Valeur ajoutée au coût des facteurs (en k€)
Entreprises de 0 à 9 salariés	23 442	378 9436	37 797	1 478 358
Entreprises de 10 à 19 salariés	1 178	1 247 925	31 798	621 981
Entreprises de 20 à 49 salariés	36	1 959 997	29 923	1 119 847
Entreprises de 50 à 249 salariés	780	3 992 326	24 554	1 895 816
Entreprises de 250 salariés et plus	327	12 152 406	15 975	1 773 483

Activités artistiques (923A)	Nombre d'entreprises	Chiffre d'affaires (en k€)	Effectif salarié au 31.12	Valeur ajoutée au coût des facteurs (en k€)
Entreprises de 0 à 9 salariés	6 013	830 686	10 346	162 360
Entreprises de 10 à 19 salariés	361	356 984	4 897	
Entreprises de 20 à 49 salariés	217	612 188	6 677	18 188
Entreprises de 50 à 249 salariés	62	283 435	4 830	
Entreprises de 250 salariés et plus	3	46 279	858	

Autres activités récréatives (927C)	Nombre d'entreprises	Chiffre d'affaires (en k€)	Effectif salarié au 31.12	Valeur ajoutée au coût des facteurs (en k€)
Entreprises de 0 à 9 salariés	4 117	430 384	4 558	162 360
Entreprises de 10 à 19 salariés				
Entreprises de 20 à 49 salariés	17	32 116	478	18 188
Entreprises de 50 à 249 salariés				
Entreprises de 250 salariés et plus				

Services Personnel (P31)	Nombre d'entreprises	Chiffres d'affaires (en K€)	Effectif salarié au 31.12	Valeur ajoutée au coût des facteurs (en K€)
Entreprises de 0 à 9 salariés	82 989	7 030 829	132 041	3 945 348
Entreprises de 10 à 19 salariés	1 591	975 304	9 196	562 513
Entreprises de 20 à 49 salariés	9	689 909	7 699	376 103
Entreprises de 50 à 249 salariés	415	659 183	12 407	228 872
Entreprises de 250 salariés et plus	90	686 420	20 448	381 932

Blanchisserie de détail (930B)	Nombre d'entreprises	Chiffre d'affaires (en k€)	Effectif salarié au 31.12	Valeur ajoutée au coût des facteurs (en k€)
Entreprises de 0 à 9 salariés	8295	621 570	9 602	288 715
Entreprises de 10 à 19 salariés	95	61 805	1 246	32 495
Entreprises de 20 à 49 salariés	36	49 350	1 080	26 430
Entreprises de 50 à 249 salariés				
Entreprises de 250 salariés et plus				

Coiffure (930D)	Nombre d'entreprises	Chiffre d'affaires (en k€)	Effectif salarié au 31.12	Valeur ajoutée au coût des facteurs (en k€)
Entreprises de 0 à 9 salariés	52 491	4 276 929	95 551	2 731 096
Entreprises de 10 à 19 salariés	1 021	493 194	12 932	325 808
Entreprises de 20 à 49 salariés	159	189 333	4 476	121 320
Entreprises de 50 à 249 salariés	24	70 283	1 969	43 117
Entreprises de 250 salariés et plus	3	50 057	1 104	29 101

Soins de beauté (930E)	Nombre d'entreprises	Chiffre d'affaires (en k€)	Effectif salarié au 31.12	Valeur ajoutée au coût des facteurs (en k€)
Entreprises de 0 à 9 salariés	12 320	872 008	12 383	391 893
Entreprises de 10 à 19 salariés	64	40 107	821	19 561
Entreprises de 20 à 49 salariés				
Entreprises de 50 à 249 salariés				
Entreprises de 250 salariés et plus				

Autres soins corporels (930L)	Nombre d'entreprises	Chiffre d'affaires (en k€)	Effectif salarié au 31.12	Valeur ajoutée au coût des facteurs (en k€)
Entreprises de 0 à 9 salariés	1 977	183 510	2 913	71 856
Entreprises de 10 à 19 salariés	29	20 701	376	10 931
Entreprises de 20 à 49 salariés				
Entreprises de 50 à 249 salariés				
Entreprises de 250 salariés et plus				

Autres services personnels (930N)	Nombre d'entreprises	Chiffre d'affaires (en k€)	Effectif salarié au 31.12	Valeur ajoutée au coût des facteurs (en k€)
Entreprises de 0 à 9 salariés	5 351	298 541	3 266	133 899
Entreprises de 10 à 19 salariés	57	31 614	737	19 568
Entreprises de 20 à 49 salariés	35	72 988	1 088	38 581
Entreprises de 50 à 249 salariés				
Entreprises de 250 salariés et plus				

Services domestiques (P32)	Nombre d'entreprises	Chiffre d'affaires (en k€)	Effectif salarié au 31.12	Valeur ajoutée au coût des facteurs (en k€)
Entreprises de 0 à 9 salariés	13	340	3	82
Entreprises de 10 à 19 salariés				
Entreprises de 20 à 49 salariés				
Entreprises de 50 à 249 salariés				
Entreprises de 250 salariés et plus				

Annexe 2

**Correspondance entre le champ de la convention
collective et le champ des activités agréées
de services à la personne**

Correspondance entre le champ de la convention collective et le champ des 21 activités

		Champ d'application de la Convention collective des entreprises de Services à la Personne												
		Activités exercées à titre principal												
		Maison				Famille			Personnes âgées, dépendantes et/ou handicapées	Services à la personne sur son lieu de travail	Activités exercées à titre accessoire et complémentaire			
Code APE associé	Champ des 21 activités de services à la personne du plan Borloo de 2005	Entretien du linge réalisé chez le client et travaux ménagers à l'exclusion des entreprises qui exercent à titre principal le nettoyage à domicile des moquettes, tapis, tentures et rideaux	Petits travaux de jardinage (entretiens courants des jardins des particuliers à leur domicile effectués au moyen de matériel mis à disposition du salarié par l'employeur ou le client, taille de haies et des arbres mais pas de travaux forestiers)	Petits travaux de bricolage dits Prestations hommes toutes mains (tâches occasionnelles de très courte durée et ne requérant pas de qualification particulière)	Commissions et préparation de repas, dès lors que la préparation intervient chez le client avec son matériel	Présence et entretien de la résidence principale et secondaire, à titre temporaire	Garde d'enfants à domicile	Soutien scolaire et cours à domicile à l'exclusion de tout cours de sport	Accompagnement et aide à l'usage de l'outil informatique, à l'exclusion de tout usage professionnel	Aide et accompagnement à domicile des personnes âgées, dépendantes et ou handicapées en dehors de toute prescription médicale	Conciergerie d'entreprise entendue comme l'implantation physique permettant au bénéficiaire de la prestation d'accéder aux services à la personne suivants, sur son lieu de travail : (1) intermédiation de services à la personne, (2) livraison de courses, (3) assistance administrative, (4) collecte et livraison de linge repassé	Livraison de repas, livraison de courses, assistance administrative, collecte, livraison de linge repassé	Accompagnement de personnes âgées, dépendantes et/ou handicapées en dehors de leur domicile, aide au transport, ou prestations de conduite de véhicule personnel des personnes	Soins et promenades d'animaux domestiques pour les personnes dépendantes (à l'exclusion du toilettage)
	1 Entretien de la maison et travaux ménagers	81.21.Z												
	2 Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage	81.30.Z												
	3 Prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains"													
	4 Garde d'enfant à domicile	88.91.A												
	5 Soutien scolaire ou cours à domicile	85.59.B												
	6 Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions													
	7 Livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile	53.20.Z												
	8 Collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile	96.01.B												
	9 Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux	88.10.A												
	10 Assistance aux personnes handicapées y compris les activités d'interprète en langue de signes, de technicien de l'écrit et de codeur de langage parlé complété	88.91.B												
	11 Garde malade à l'exclusion des soins													
	12 Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile													
	13 Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile	49.39.B												
	14 Accompagnement des enfants dans leurs déplacements, des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de service incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile													
	15 Livraison de courses à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile													
	16 Assistance informatique et Internet à domicile	85.59.B												
	17 Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes	96.09.Z												
	18 Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes	96.02.B												
	19 Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire	81.10.Z												
	20 Assistance administrative à domicile													
	21 Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer des services à la personne	78.10.Z												

Annexe 3

**Les données OPCALIA et ISERP sur la formation
dans les entreprises de services à la personne**

Calculs réalisés à partir des données de formation de l'OPCALIA et de l'ISERP

Les données OPCALIA permettent de calculer les ratios suivant:

$$\text{Cout de la formation par stagiaire : } 181\,360 \div 461 = 393,45 \text{ €}$$

$$\text{Cout horaire de la formation : } 181\,360 \div 6\,433 = 28,19 \text{ €}$$

$$\text{Nombre moyen d'heures de formation effectuées par stagiaire } 6\,433 \div 461 = 13,95$$

Nous utilisons les données ISERP (nombre de stagiaires et nombre d'entreprises FESP) conjointement avec les ratios précédemment obtenus, pour parvenir à des indicateurs centrés sur les entreprises de la FESP, en faisant l'hypothèse d'une bonne représentativité du secteur.

En multipliant le coût par stagiaire par le nombre de stagiaires fournis par l'ISERP, nous obtenons le budget global de la formation professionnelle des salariés des entreprises adhérentes à la FESP.

$$393,45 \times 3\,029 = 1\,191\,758 \text{ €}$$

Ce montant, nous permet de calculer le budget de formation moyen par entreprise ayant fait appel à l'ISERP en 2007, en divisant la dépense globale par le nombre d'entreprises (37).

$$1\,191\,758 \div 37 = 32\,209 \text{ €}$$

Le nombre de salariés entrés en formation avec le concours de l'ISERP divisé par le nombre d'entreprises ayant envoyé en stage au moins un salarié *via* l'ISERP dans l'année, nous donne le nombre moyen de salariés par entreprise formés au cours de l'année 2007.

$$3\,029 \div 37 = 81 \text{ stagiaires par entreprise}$$

Le nombre de stagiaires de l'ISERP multiplié par le nombre moyen d'heures de formation effectuées par stagiaire nous donne le volume horaire de formation réalisé pour les entreprises de la FESP

$$3\,029 \times 13,95 = 42\,271 \text{ heures}$$

Ce nombre d'heures divisé par le nombre d'entreprises affiliées à l'ISERP en 2007 nous permet d'obtenir le nombre moyen d'heures de formation réalisées par entreprise

$$42\,271 \div 37 = 1\,142 \text{ heures}$$

Par construction, le nombre moyen d'heures de formation par stagiaire est également obtenu en divisant le nombre moyen d'heures de formation délivrées par entreprise par le nombre moyen de salariés formé par entreprise ($1\,142 \div 81 = 13,96$). Il en va de même pour le coût horaire que l'on peut retrouver en divisant le budget total des formations ISERP par le nombre d'heures de formation réalisées ($1\,191\,758 \div 42\,271 = 28,19$).

Coût de formation par stagiaire	Coût horaire	Nombre moyen d'heures de formation par stagiaire	Budget formation ISERP (2007)	Coût moyen de formation par entreprise	Nombre moyen de stagiaires par entreprise	Nombre total d'heures de formation ISERP	Nombre moyen d'heures de formation par entreprise
393 €	28 €	14 h	1 191 758 €	32 209 €	81	42 271 h	1 142 h

Annexe 4

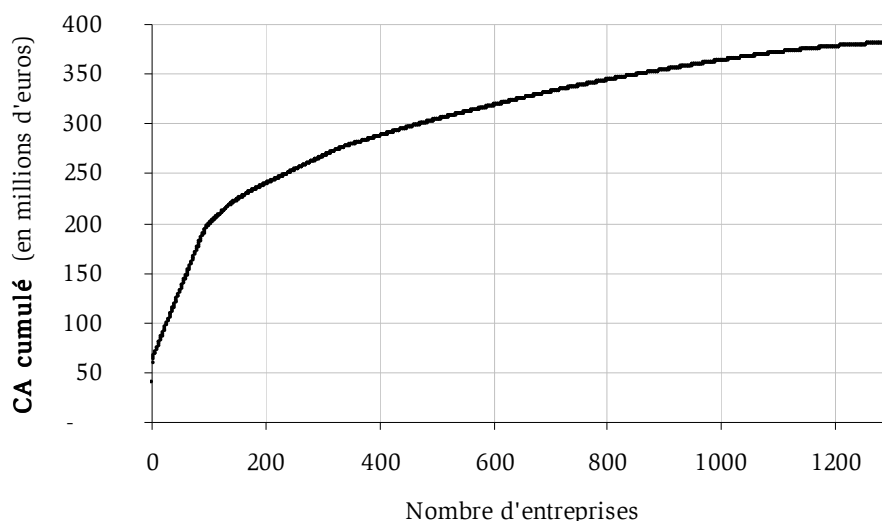
**Projection du chiffre d'affaires du secteur
des entreprises de services à la personne à partir
du chiffre d'affaires de la FESP**

Projection du chiffre d'affaires du secteur des entreprises de services à la personne

Nous avons déterminé à partir des données de la Fédération des Entreprises de Services à la Personne, le chiffre d'affaires cumulé des entreprises adhérentes à la FESP en 2007 : 381 millions d'euros. En 2007, 173 entreprises étaient adhérentes à la FESP. Elles comptaient environ 1 300 établissements.

Le graphique ci-dessous montre la distribution du chiffre d'affaires cumulé des entreprises de la FESP en fonction du nombre d'entreprises.

Distribution du chiffre d'affaires cumulé des entreprises adhérentes à la FESP en 2007

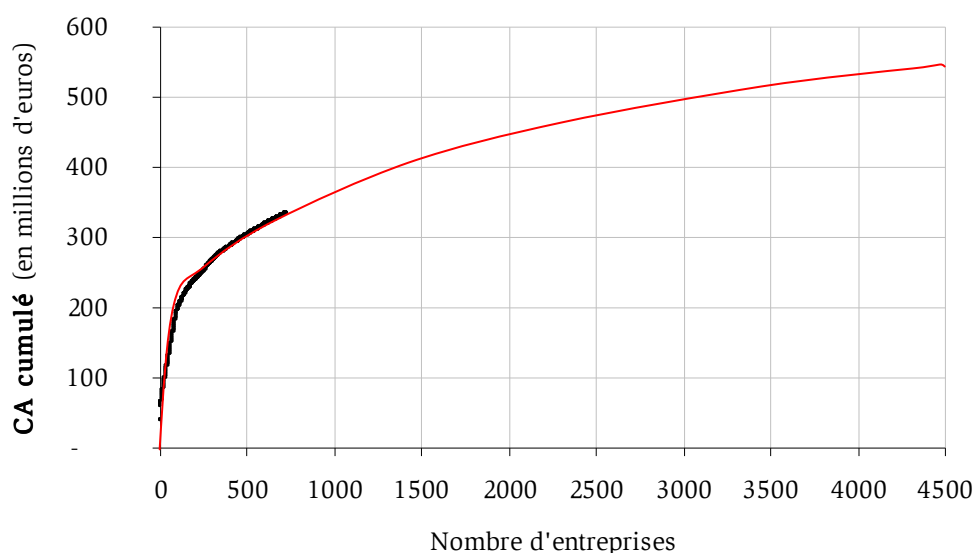


Les données de la DARES nous permettent de connaître le nombre d'entreprises agréées en activité en 2007 (environ 4 000) et en nous estimons à environ 500 le nombre d'entreprises de services à la personne non agréées en 2007.

Nous considérons que la plupart des entreprises les plus significatives du secteur des entreprises de services à la personne sont adhérentes à la FESP et nous procédons à l'extrapolation de cette distribution pour les 4 500 entreprises qui nous semblent constituer le secteur.

Le résultat de cette projection est présenté dans le graphique suivant. Les 4 500 entreprises représentent un chiffre d'affaires global de 550 millions d'euros.

Projection du CA du secteur des entreprises de services à la personne en 2007



Nous appliquons alors les ratios du nombre de salariés par chiffre d'affaires et du nombre d'emplois ETP par chiffre d'affaire de la FESP à l'ensemble du secteur pour obtenir le nombre de salariés du secteur (86 400) et le nombre d'emplois ETP du secteur (19 100).

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

	Entreprises adhérentes à la FESP	Entreprises non adhérentes à la FESP	Secteur des entreprises de services à la personne
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	381	170	551
Nombre de salariés * (intervenants, personnels administratifs et d'encadrement)	59 772	26 600	86 400
Nombre d'emplois ETP *	13 226	5 900	19 100
Nombre d'entreprises	1 300	4 327 **	4 500 **

* Le nombre des intervenants des entreprises adhérentes à la FESP est estimé à 58 083 et le nombre d'emplois ETP des intervenants à 11 654. Pour le secteur des entreprises de services à la personne le nombre des intervenants est estimé à 83 900 et le nombre d'emplois ETP des intervenants à 16 800.

** moyenne sur l'année du nombre d'entreprises en activité

Données FESP, DARES et calculs Coe-Rexecode

Nous reproduisons cet exercice pour l'année 2006. Le chiffre d'affaires du secteur des entreprises de services à la personne en 2006 était de 425 millions d'euros et le nombre de salariés de 66 600 (14 500 emplois ETP) pour 2 500 entreprises en activité en moyenne au cours de cette année.

Les chiffres du secteur des entreprises de services à la personne en 2006

	Entreprises adhérentes à la FESP	Secteur des entreprises de services à la personne
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	265	425
Nombre de salariés (intervenants, personnels administratifs et d'encadrement)	41 500	66 600
Nombre d'emplois ETP	9 000	14 500
Nombre d'entreprises	1 100	2 500 *

* moyenne sur l'année du nombre d'entreprises en activité
Données FESP, DARES et calculs Coe-Rexecode

Annexe 5

**Questionnaires annuel et mensuel à renvoyer
à la DDTEFP pour les entreprises agréées
de services à la personne**

Le questionnaire annuel à renvoyer au DDTEFP par les organismes agréés

DARES		MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'EMPLOI MINISTÈRE DU TRAVAIL, DES RELATIONS SOCIALES ET DE LA SOLIDARITÉ		DDTEFP	
1. COORDONNÉES DE L'ORGANISME AGRÉÉ : saisir l'adresse ou apposer le timbre de l'organisme		ORGANISMES AGRÉÉS DE SERVICES A LA PERSONNE			
Raison sociale Adresse Code postal Ville Adresse électronique Téléphone		TABLEAU STATISTIQUE ANNUEL Renvoyez ce document rempli à la DDTEFP de votre département par mail (de préférence) ou par courrier / Pointez votre curseur sur les cases portant un indicateur triangulaire rouge pour voir les consignes de saisie. Voir également les informations relatives aux encadrés dans les onglets suivants du classeur Excel ANNÉE ⇨ <input type="text"/>			
2. NUMÉRO D'AGRÈMENT ⇨ ⇨ ⇨		2BIS. TYPE D'AGRÈMENT : cocher la case correspondante par un X			
3. NUMÉRO SIREN (ou SIRET) ⇨ ⇨ ⇨		Agrément simple ⇨ <input type="checkbox"/>		Agrément par équivalence ⇨ <input type="checkbox"/>	
4. N° DÉPARTEMENT PRINCIPAL D'ACTIVITÉ		Agrément qualité ⇨ <input type="checkbox"/>		Option autorisation ⇨ <input type="checkbox"/>	
5. TYPE D'ORGANISME : cocher la case correspondante - une seule réponse possible					
Association		Entreprise privée			
Association intermédiaire		Entreprise privée sans salarié			
Organisme public (commune, CCAS, CIAS, EPCI, SIVOM...) ...		Entreprise d'insertion (ou ETTI)			
6. PERSONNEL NON INTERVENANT :					
A. Effectif à temps complet ⇨ <input type="checkbox"/>		B. Effectif à temps partiel ⇨ <input type="checkbox"/>		C. Personnel bénévole ⇨ <input type="checkbox"/>	
7. ACTIVITÉ PRESTATAIRE (y compris PRÊT DE MAIN D'ŒUVRE) :			8. ACTIVITÉ MANDATAIRE :		
A. Masse salariale des activités d'intermédiation et de téléassistance : indiquer la masse salariale chargée des salariés concernés par ces activités					
1. Masse salariale correspondant à l'activité d'intermédiation		2. Masse salariale correspondant à l'activité de téléassistance			
B. Nombre d'heures payées au cours de l'année selon le type d'activité : arrondir les heures, ne pas mettre de virgules					
1. Ménage		1. Ménage			
2. Jardinage (y compris trav. de débroussaillage)		2. Jardinage (y compris trav. de débroussaillage)			
3. Petit bricolage ("hommes toutes mains")		3. Petit bricolage ("hommes toutes mains")			
4. Garde d'enfant		4. Garde d'enfant			
5A. Soutien scolaire		5A. Soutien scolaire			
5B. Cours à domicile		5B. Cours à domicile			
6. Préparation des repas à domicile		6. Préparation des repas à domicile			
7. Livraison de repas à domicile		7. Livraison de repas à domicile			
8. Collecte et livraison de linge repassé		8. Collecte et livraison de linge repassé			
9A. Assistance aux pers. âgées ou dépendantes		9A. Assistance aux pers. âgées ou dépendantes			
9B. Aide aux familles fragilisées		9B. Aide aux familles fragilisées			
10. Assistance aux personnes handicapées		10. Assistance aux personnes handicapées			
11. Garde malade		11. Garde malade			
12. Aide à la mobilité / transport		12. Aide à la mobilité / transport			
13. Prestation de conduite du véhicule		13. Prestation de conduite du véhicule			
14. Accompagnement des enfants / pers. âgées / handicapés		14. Accompagnement des enfants / pers. âgées / handicapés			
15. Livraison de courses à domicile		15. Livraison de courses à domicile			
16. Assistance informatique et internet à domicile		16. Assistance informatique et internet à domicile			
17. Soins et promenades d'animaux de compagnie		17. Soins et promenades d'animaux de compagnie			
18. Soins d'esthétique à domicile		18. Soins d'esthétique à domicile			
19. Entretien / vigilance des résidences		19. Entretien / vigilance des résidences			
20. Assistance administrative à domicile		20. Assistance administrative à domicile			
TOTAL DES HEURES		TOTAL DES HEURES		0	
Dont : Heures prises en charge					
C. Nombre total de salariés sous régime prestataire au 31 décembre		C. Nombre total de salariés sous régime mandataire au 31 décembre			
Dont : Salariés à durée indéterminée		D. Nombre total de salariés ayant travaillé sous régime mandataire au cours de l'année			
Salariés à durée déterminée		E. Nombre de salariés placés auprès d'employeurs au cours de l'année sans que l'organisme en assure la gestion			
Dont : Salariés à temps partiel		F. Nombre d'employeurs pour qui vous avez travaillé au cours de l'année			
Dont : Salariés de moins de 26 ans		G. Nombre d'employeurs pour lesquels vous n'avez assuré que le recrutement des salariés au cours de l'année			
Salariés de 50 ans ou plus					
Dont : Femmes					
Hommes					
D. Nombre total de salariés ayant travaillé en activité prestataire au cours de l'année					
E. Nombre de particuliers ayant recouru aux services de l'organisme au cours de l'année					
9. MASSE SALARIALE CHARGÉE DES SALARIÉS DE L'ORGANISME : ne pas compter les intervenants des organismes sous mode mandataire					
10. ACTIVITÉ PRESTATAIRE (y compris PRÊT DE MAIN D'ŒUVRE) ET MANDATAIRE : à remplir uniquement par les organismes bi-actifs					
A. Nombre de salariés ayant travaillé à la fois en activité prestataire et mandataire au cours du mois de décembre					
B. Nombre de salariés ayant travaillé à la fois en activité prestataire et mandataire au cours de l'année					

Le questionnaire mensuel à renvoyer au DDTEFP par les organismes agréés

DARES

 MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'EMPLOI
 MINISTÈRE DU TRAVAIL, DES RELATIONS SOCIALES ET DE LA SOLIDARITÉ

DDTEFP

ORGANISMES AGRÉÉS DE SERVICES A LA PERSONNE

ÉTAT MENSUEL D'ACTIVITÉ

Fiche statistique mensuelle à adresser à la DDTEFP avant le quinze du mois suivant / voir la notice explicative dans l'onglet 2

MOIS :

ANNÉE :

1. COORDONNÉES DE L'ORGANISME AGRÉÉ : saisir l'adresse ou apposer le timbre de l'organisme			
Raison sociale			
Adresse			
Code postal			
Ville			
Téléphone	Adresse électronique		
2. NUMÉRO D'AGRÈMENT :	2. BIS TYPE DAGRÈMENT : cocher la case correspondante par un X - une seule réponse possible		
3. NUMÉRO SIREN (ou SIRET) :	Agrément simple ⇔		
	Agrément qualité ⇔		
4. TYPE D'ORGANISME : cocher la case correspondante par un X - une seule réponse possible			
Association			
Association intermédiaire			
Organisme public (Commune, CCAS, CIAS, EPCI, SIVOM...)			
Entreprise privée			
Entreprise privée sans salarié			
Entreprise d'insertion (ou ETTI)			
5. MODE D'INTERVENTION : cocher la (ou les) case(s) correspondante(s) par un X			
Organisme intervenant en mode prestataire			
Organisme intervenant en mode mandataire			
Organisme recourant au prêt de main d'œuvre autorisé			
6. ACTIVITÉ MANDATAIRE : ne mettez pas de virgules pour les heures, arrondissez			
A. Nombre de salariés ayant travaillé sous régime mandataire au cours du mois			
B. Nombre d'heures payées au cours du mois			
C. Nombre d'employeurs dont l'organisme a assuré la gestion au cours du mois			
7. ACTIVITÉ PRESTATAIRE (y compris PRÊT DE MAIN D'ŒUVRE) : ne mettez pas de virgules pour les heures, arrondissez			
A. Nombre de salariés ayant travaillé sous régime prestataire au cours du mois			
B. Nombre d'heures payées au cours du mois			
C. Nombre de particuliers ayant recouru aux services de l'organisme au cours du mois			
8. MASSE SALARIALE CHARGÉE DES SALARIÉS DE L'ORGANISME :			
CADRE RÉSERVÉE A LA DDTEFP :			
<i>Saisissez l'adresse ou apposez le timbre de votre direction départementale ci-dessous avant d'envoyer l'état mensuel aux organismes</i>			
Nom et adresse de la DDTEFP ⇔			
Service ⇔	Téléphone ⇔		
Adresse électronique ⇔	FAX ⇔		

DARES / USIPEF / 2008

Annexe 6

**Questionnaire FESP/COE-Rexecode sur la formation
et la fidélisation de la main d'œuvre**

Questionnaire FESP/COE-Rexecode pour les entreprises prestataires



Questionnaire Emploi et Formation dans le cadre de l'étude Coe-Rexecode / FESP sur les entreprises de Service à la Personne



La formation :

Quel est le niveau de qualification requis pour le recrutement d'un poste d'encadrement ?

Quelle est l'expérience moyenne à l'embauche pour un encadrant (en année) ?

Quel est le niveau de qualification requis pour le recrutement d'un poste d'intervenant ?

Quelle est l'expérience moyenne à l'embauche pour un intervenant (en année) ?

Combien de jours de formation ont été annuellement réalisés ?

Quelle est la part de formation dédiée aux intervenants ?

Combien de formations ont été réalisées par an pour toute la structure ?

Quelles a été la part des formations techniques ?

Combien de VAE annuellement réalisées ?

Combien sont en cours ?

Niveau moyen des diplômes acquis par la VAE ?



Questionnaire Emploi et Formation dans le cadre de l'étude Coe-Rexecode / FESP sur les entreprises de Service à la Personne



6

Nom de l'entreprise :

Nom :

Email :

Téléphone :

Les questions portent sur l'année 2007

La fidélisation du personnel :

Encadrants

Quel est le taux annuel de turn over des encadrants ?

Quel est l'âge moyen des encadrants ?

Quelle est l'ancienneté moyenne des encadrants ?

Quel est le montant moyen des salaires annuels bruts des encadrants ?

Quel est le taux de croissance moyen des salaires d'encadrants ?

Quel est le montant moyen des primes des encadrants ?

Combien y a-t-il de promotions internes d'encadrants par an ?

Les primes des encadrants sont-elles liées ?

aux résultats de l'entreprise

conditionnées à des objectifs individuels

Intervenants

Quel est le taux annuel de turn over des intervenants ?

Quel est l'âge moyen des intervenants ?

Quelle est l'ancienneté moyenne des intervenants ?

Quel est le montant moyen des salaires annuels bruts des intervenants ?

Quel est le taux de croissance moyen des salaires d'intervenants ?

Quel est le montant moyen des primes des intervenants ?

Combien y a-t-il de promotions internes d'intervenants par an ?

Les primes des intervenants sont-elles liées ?

aux résultats de l'entreprise

conditionnées à des objectifs individuels

Questionnaire FESP/COE-Rexecode pour les entreprises mandataires



Questionnaire emploi dans le cadre de l'étude
Coe-Rexecode / FESP sur les entreprises de
Services à la Personne



Nom de l'entreprise :

Nom :

Email :

Téléphone :

Les questions portent sur l'année 2007

La fidélisation du personnel :

Encadrants

Quel est le taux annuel de turn over des encadrants de la structure ? _____

Quelle est l'ancienneté moyenne des encadrants ? _____

Quel est le taux de croissance moyen des salaires des encadrants ? _____

Quel est le taux de la commission retenue sur les prestations effectuées par les mandataires ? _____

Y-a-t-il une évolution possible pour les intervenants vers un statut encadrant ?

Oui

Non

Quel est le taux de non reconduction des intervenants, à l'initiative de la structure ?

A combien évaluez-vous le taux d'intervenants qui passent en relation directe avec les clients ?

Citez 3 mesures pour fidéliser les intervenants en mode mandataire.

Intervenants

Quel est le taux annuel de turn over des intervenants de la structure ? _____

Quelle est l'ancienneté moyenne des intervenants ? _____

Quel est le taux de croissance moyen des salaires des intervenants ? _____

Annexe 7

Codes APE et activités de services à la personne

Code APE des 21 activités du plan de développement des SAP

Champ des 21 activités de services à la personne du plan de développement des services à la personne de 2005	Code APE associé
Entretien de la maison et travaux ménagers	Nettoyage courant des bâtiments 81.21Z
Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage	Services d'aménagement paysager 81.30Z
Prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains"	Travaux de plâtrerie 43.317 Travaux de menuiserie bois et PVC 43.32A Travaux de menuiserie métallique et serrurerie 43.32B Travaux de revêtement des sols et murs 43.33Z Travaux de peinture et vitrerie 43.34Z Autres travaux de finition 43.39Z
Garde d'enfant à domicile	Accueil de jeunes enfants 88.91A
Soutien scolaire ou cours à domicile	Autres enseignements 85.59B Enseignement culturel 85.52Z Enseignement de disciplines sportives et d'activités de loisirs 85.51Z
Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions	Services des traiteurs 56.21Z Aide à domicile 88.10A
Livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile	Autres activités de poste et courrier 53.20Z
Collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile	Blanchisserie - teinturerie de détail 96.01B
Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux	Aide à domicile 88.10A
Assistance aux personnes handicapées y compris les activités d'interprète en langue de signes, de technicien de l'écrit et de codeur de langage parlé complété	Aide à domicile 88.10A
Garde malade à l'exclusion des soins	Aide à domicile 88.10A
Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile	Aide à domicile 88.10A Transport de voyageurs par taxis 49.32Z
Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile	Aide à domicile 88.10A Transport de voyageurs par taxis 49.32Z Autres transports routiers de voyageurs 49.39B
Accompagnement des enfants dans leurs déplacements, des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de service incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile	Aide à domicile 88.10A Accueil de jeunes enfants 88.91A
Livraison de courses à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile	Autres activités de poste et courrier 53.20Z
Assistance informatique et Internet à domicile	Autres activités informatiques 62.09Z
Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes	Autres services personnels non classés ailleurs 96.09.Z
Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes	Soins de beauté 96.02B Coiffure 96.02A
Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire	Activités combinées de soutien lié aux bâtiments 81.10.Z Activités de sécurité privée 80.10Z
Assistance administrative à domicile	Services administratifs combinés de bureau 82.11Z Photocopie, préparation de documents et autres activités spécialisées de soutien de bureau 82.19Z Aide à domicile 88.10A
Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer des services à la personne	Classement au service concerné Activités des agences de placement de main d'œuvre 78.10Z

Répartition par activité des heures travaillées des entreprises de la FESP enregistrées sous les codes APE principaux

	Bricolage HTM	Entretien de la maison	Esthétique à domicile	GE hors dom	GE	Inf,	PTJ	Placement Recrutemen t	Prise en charge	MD	Ssa	SsC	TPA	Autres	AA
82.99Z	0,21	0,82	0,64	94,60			0,82				1,82				1,10
85.59B						0,81						99,2			
88.10A	1,05	50,75	0,01	1,12	6,52	0,05	2,31	0,06	0,62	35,1		0,66	1,78		
96.09Z		3,13	37,20		0,05	23,49	13,03	12,03			4,59		0,47	0,03	5,98

HTM: Homme toutes mains

GE: Garde d'enfants

Inf.: Informatique à domicile

PTJ: Petits travaux de jardinage

MD: Maintien à domicile

Ssa:

Ssc: Soutien scolaire

TPA: Transfert de personnes âgées

AA: Activités administratives

Annexe 8

**Méthodologie pour l'exercice
de prospective quantitative**

Méthodologie pour l'exercice de prospective quantitative

Les déterminants des principales activités de services à la personne qui constituent la demande et leurs évolutions sont examinés.

Personnes âgées et dépendantes

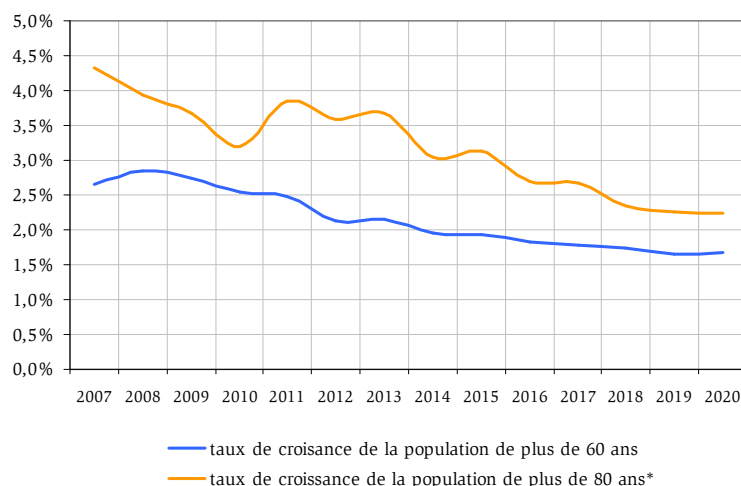
Les niveaux de la population française d'âge compris entre 60 et 79 ans et de la population de plus de 80 ans sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

<i>En millions</i>	2007	2008	2010	2012	2015	2018	2020
Population des 60-79 ans	10,5	10,7	11,2	11,7	12,2	12,8	13,2
Population de plus de 80 ans	3,1	3,2	3,4	3,7	4,0	4,3	4,5

Source : INSEE

Les taux de croissance de la population de plus de 60 ans et de la population de plus de 80 ans sur la période 2006-2020 sont indiqués sur le graphique suivant.

Taux de croissance de la population âgée



Source : INSEE et calculs Coe-Rexecode

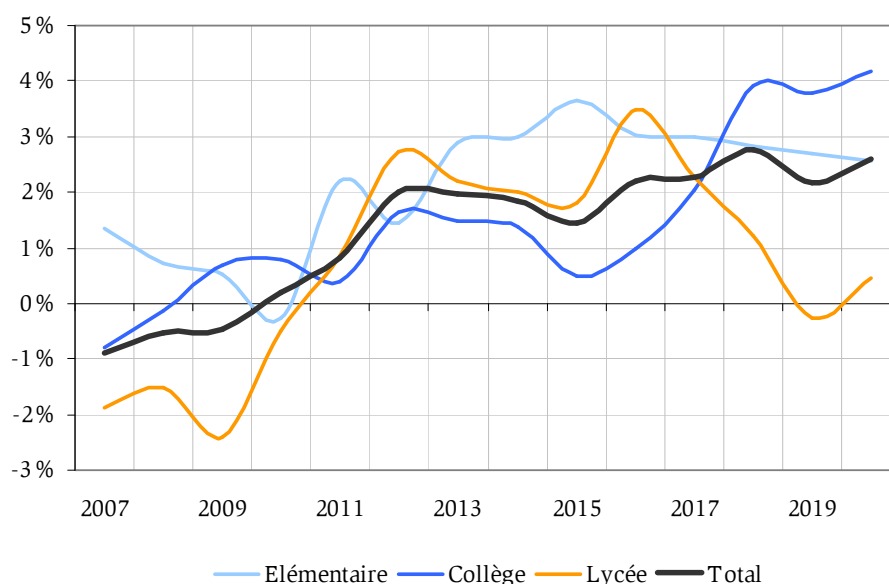
La population française de plus de 80 ans va donc croître à un rythme rapide sur la période 2009-2020 (taux compris entre 2,5 et 3,5 %). L'activité d'aide aux personnes âgées et de maintien à domicile devrait donc continuer de se développer. Il est plus difficile

de disposer de statistiques et d'une projection fiable du nombre de personnes dépendantes. Nous pouvons considérer que l'activité aide aux « personnes âgées ou dépendantes » continuera de se développer à un rythme annuel un peu supérieur à 2 %.

Population en âge de scolarisation

A partir des données démographiques, nous pouvons connaître la population française en âge d'être scolarisé selon les différents niveaux ; élémentaire, collège, lycée, sur la période 2007-2020.

Taux de croissance de la population scolarisée



Source : INSEE et calculs Coe-Rexecode

La totalité de la population en âge de fréquenter le lycée n'est pas à considérer. Nous connaissons la proportion d'une classe d'âge qui est parvenue au baccalauréat en 2006 et 2007 et le type de baccalauréat (données INSEE) : 63,4 %.

Pourcentage de la classe d'âge ayant obtenu le baccalauréat

En %	2006	2007
Baccalauréat général	34,8	34,7
Baccalauréat technologique	17,2	16,8
Baccalauréat professionnel	12,3	12,8

Source : INSEE

Nous disposons enfin pour l'année 2006 d'un taux de recours aux cours payants selon les niveaux de scolarité.

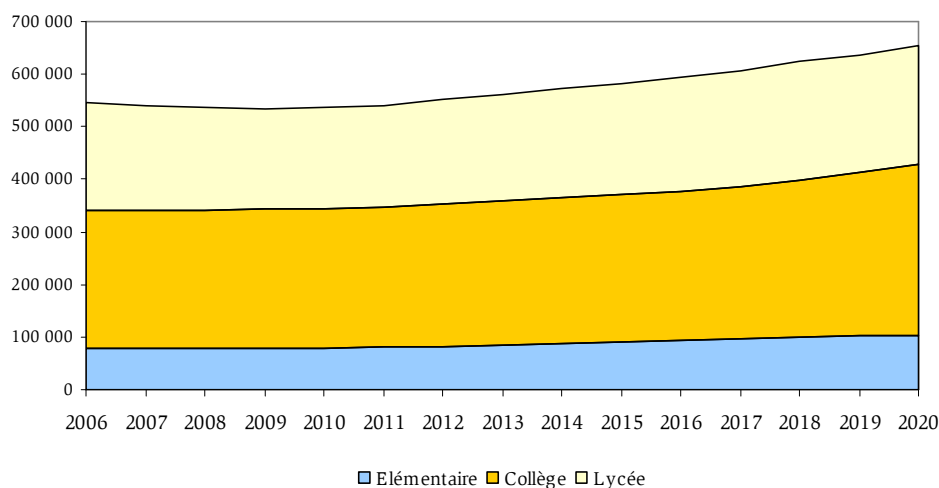
Population ayant recours à du soutien scolaire payant (en %)

Enseignement élémentaire	2	2 ^{ème} cycle professionnel	3
1 ^{er} cycle	8,5	2 ^{ème} cycle général et technologique	15

Source : INSEE, Rosenwald (2006)

Nous projetons l'évolution de la population cible de l'activité « soutien scolaire », en considérant un taux de recours au soutien scolaire payant constant. Bien entendu la croissance potentielle de la demande de soutien scolaire qui ressort de cet exercice ne peut être considérée que comme un niveau minimum, puisque la part de la population ayant recours au soutien scolaire payant pourrait augmenter sur la période. Le taux de croissance s'établit au-dessus de 2 % à partir de 2012.

Population scolaire ayant recours au cours payants



L'activité de cours à domicile comprend également des cours pour adultes et des enseignements d'activités artistiques. Cette partie de l'activité pourrait également soutenir la demande sur la période 2009-2020. Le taux de croissance de l'activité « soutien scolaire et cours à domicile » pourrait donc être supérieure à 5 % sur la période.

Détermination des volumes d'activité le champ « ANSP » pour les années de base (2005-2007)

Le point de départ de notre exercice prospectif est la répartition des heures payées entre les différents acteurs du secteur des services à la personne : les particuliers employeurs, les entreprises (en mode mandataire ou prestataire), les associations (en mode mandataire ou prestataire), les collectivités locales et le travail informel.

Il nous faut disposer de ces statistiques pour les années passées afin de calibrer notre modèle et de pouvoir ensuite appliquer les taux de croissance des évolutions à cette base de départ.

Nous disposons d'une répartition pour les années 2005, 2006, 2007 des heures payées par les particuliers employeurs et des heures payées aux salariés des organismes prestataires fournie par l'observatoire de l'ANSP.

Concernant les entreprises, cela n'est qu'une composante du champ que nous avons défini comme celui du secteur des entreprises de services à la personne, champ qui comprend également les services rendus sur le lieu de travail et des activités non agréés comme la coiffure à domicile. Le champ des entreprises privées agréées permet néanmoins d'obtenir un niveau de volume d'activité de départ que nous compléterons par la connaissance que nous avons des autres activités à travers notamment les données de la FESP.

Répartition des heures de services à la personne entre les acteurs

<i>En heures</i>	2005	2006	2007
Salariés des particuliers employeurs	515 000 000	527 000 000	544 000 000
Salariés des prestataires	164 000 000	185 000 000	207 000 000
Nombre d'heures travaillées	682 190 334	712 000 000	751 000 000

Source : ANSP d'après BIPE, ACOSS, IRCEM, DARES.

Les salariés des particuliers employeurs peuvent être directement employés par des particuliers (emploi de gré à gré) ou avoir été placés par des organismes mandataires ; entreprises ou

associations. Les salariés des prestataires peuvent être employés dans des entreprises ou des associations.

Les statistiques de la DARES nous permettent de connaître la répartition des heures payées de services à la personne agréées entre les différents organismes prestataires et mandataires.

Répartition des heures entre les acteurs et les modes d'intervention

	2005	2006	2007
Entreprises prestataires	4 361 555	8 503 607	16 548 000
Entreprises mandataires	2 112 227	4 132 733	5 028 000
Total entreprises	6 473 782	12 636 340	21 576 000
Associations prestataires	159 638 445	176 520 000	194 628 000
Associations Mandataires	95 737 773	88 920 000	83 436 000
Total Association	255 376 218	265 440 000	278 064 000
Organismes mandataires	97 850 000	93 052 733	88 464 000
Organismes prestataires	164 000 000	185 023 607	211 176 000
Total Organismes	261 850 000	278 076 340	299 640 000
Particuliers employeurs « en direct »	417 150 000	433 947 267	455 536 000

Sources : DARES

La DARES nous fournit dans son numéro n°48.2 de Premières Synthèses de novembre 2008 la répartition des activités mandataires et prestataires pour les différents organismes agréés de services à la personne (entreprises privées, associations et organismes publics) de 2001 à 2006. Nous reproduisons les années 2005 et 2006.

Répartition des activités mandataires et prestataires

Activité Mandataire <i>En %</i>	2005		2006	
	Ensemble	Entreprises privées	Ensemble	Entreprises privées
Ménage	25,5	5,3	23,3	6,7
Soutien scolaire			1,9	38,5
Garde d'enfants	6,6	14,4	5,5	13,9
Assistance personne âgées ou dépendantes	63,6	40,8	66,8	37,8
Petits travaux de jardinage/bricolage			0,4	0,2
Assistance informatique			0,3	0,03
Autres	4,2	39,6	2	2,9

Activité Prestataire <i>En %</i>	2005		2006	
	Ensemble	Entreprises privées	Ensemble	Entreprises privées
Ménage	32,5	29	32,4	34,2
Soutien scolaire	1,1	7,8	0,9	2,4
Garde d'enfants	2	4	2,2	9,4
Assistance personne âgées ou dépendantes	60	45,8	59,2	32
Petits travaux de jardinage/bricolage			2,6	17,5
Assistance informatique			0,02	0,4
Autres	4,4	13,3	2,7	4,1

Source : DARES (Premières Synthèses n°48.2, novembre 2008)

Le tableau de « répartition des heures entre les acteurs et les modes d'intervention » nous permet de connaître le total des heures de services à la personne agréées réalisées par les entreprises en mode prestataire et en mode mandataire, ainsi que les heures réalisées par les autres organismes dans les deux modes.

Nous projetons également des évolutions des répartitions constatées par la DARES pour l'année 2007 lorsque certaines statistiques sont manquantes (nous poursuivons les dynamiques constatées entre 2005 et 2006).

Répartition des activités mandataires et prestataires (pour 2007)

Activité Mandataire <i>En %</i>	2007 (estimation)	
	Ensemble	Entreprises privées
Ménage	21	8
Soutien scolaire	2,4	40
Garde d'enfants	4,4	13
Assistance personne âgées ou dépendantes	70	35
Petits travaux de jardinage/bricolage	0,02	0,4
Assistance informatique	0,004	0,06
Autres	2,2	3,5

Activité Prestataire <i>En %</i>	2007 (estimation)	
	Ensemble	Entreprises privées
Ménage	32,5	36,5
Soutien scolaire	0,7	2
Garde d'enfants	2,4	11
Assistance personne âgées ou dépendantes	60	25
Petits travaux de jardinage/bricolage	2,5	20
Assistance informatique	0,07	0,8
Autres	1,8	4,7

Nous pouvons alors transformer les tableaux ci-dessus en tableaux de répartition des heures par activité, par acteur et par mode pour les années 2005, 2006 et 2007.

Répartition des heures de services à la personne agréés réalisées par des mandataires (par activité et par structure)

Mandataires <i>En heures</i>	2005		2006		2007	
	Ensemble	Entreprises privées	Ensemble	Entreprises privées	Ensemble	Entreprises privées
Ménage	24 951 750	111 948	21 681 287	276 893	18 577 440	402 240
Soutien scolaire			1 768 002	1 591 102	2 123 136	2 011 200
Garde d'enfants	6 458 100	304 161	5 117 900	574 450	3 892 416	653 640
Assistance personne âgées ou dépendantes	62 232 600	861 789	62 159 226	1 562 173	61 924 800	1 759 800
Petits travaux de jardinage/bricolage			372 211	8 265	21 231	20 112
Assistance informatique			279 158	1 240	3 539	3 017
Autres	4 109 700	836 442	1 861 055	119 849	1 921 438	177 991
Total	97 752 150	2 114 339	93 238 838	4 133 973	88 464 000	5 028 000

Aux arrondis près sur les parts des répartitions des heures par activité, nous retombons sur le total des heures en mode mandataire (97 850 000 en 2005, 93 052 733 en 2006 et 88 464 000 en 2007), le total des heures en mode prestataire (164 000 000 en 2005, 185 023 607 en 2006 et 211 176 000 en 2007) ainsi que les totaux entreprises et associations (et autres organismes).

**Répartition des heures de services à la personne agréés réalisées
par des prestataires (par activité et par structure)**

Prestataires <i>En heures</i>	2005		2006		2007	
	Ensemble	Entreprises privées	Ensemble	Entreprises privées	Ensemble	Entreprises privées
Ménage	53 300 000	1 264 851	59 947 649	2 908 234	68 632 200	6 040 020
Soutien scolaire	1 804 000	340 201	1 665 212	204 087	1 478 232	330 960
Garde d'enfants	3 280 000	174 462	4 070 519	799 339	5 068 224	1 820 280
Assistance personne âgées ou dépendantes	98 400 000	1 997 592	109 533 975	2 721 154	126 705 600	4 137 000
Petits travaux de jardinage/bricolage			4 810 614	1 488 131	5 279 400	3 309 600
Assistance informatique			37 005	34 014	139 376	132 384
Autres	7 216 000	580 087	4 995 637	348 648	3 872 968	777 756
Total	164 000 000	4 357 193	185 060 612	8 503 607	211 176 000	16 548 000

L'enquête menée par le CREDOC auprès des organismes agréés du secteur des services à la personne pour le compte de la DCASPL du Ministère des Petites et Moyennes Entreprises, du Commerce, de l'Artisanat et des Professions Libérales en avril 2007, nous procure les prix horaires moyens des différents services principalement proposés par les entreprises et les met en regard des tarifs des associations ou des autres établissements.

Comparaison des tarifs moyens des principaux services par structure

Prix horaires moyen s (en euros HT/heure; hors subvention)	Entreprises	Associations	Etablissements publics
Entretien de la maison et travaux ménagers	18	16	16
Petits travaux de jardinage	25	15	
Assistance informatique et Internet à domicile	47		
Garde d'enfants à domicile	17		
Soutien scolaire et cours à domicile	31		
Assistance aux personnes dépendantes	19	16	16
Préparation des repas à domicile		14	15
Ensemble des activités	26	16	15

Source : DCASPL / CREDOC (2007)

Nous considérons que les prix relevés par l'enquête CREDOC/DCASPL concernent 2007 et nous ajustons ceux-ci pour les années 2005 et 2006 en considérant une progression moyenne des prix de 2 %.

Prix moyens des principaux services par structure pour 2005 et 2006

	2005		2006	
	Entreprises	Associations et autres	Entreprises	Associations et autres
Ménage	17,3	15,4	17,6	15,7
Soutien scolaire	29,8	30,0	30,4	30,4
Garde d'enfants	16,3	15,4	16,7	15,7
Assistance personne âgées ou dépendantes	18,3	15,4	18,6	15,7
Petits travaux de jardinage/bricolage	24,0		24,5	24,5
Assistance informatique	45,2		46,1	46,1
Autres	25,0	14,4	25,5	14,7

En appliquant ces tarifs moyens aux nombres d'heures réalisées par les différentes structures, nous obtenons la répartition du chiffre d'affaires des entreprises en mode mandataire et prestataire, et des associations (et autres organismes) en mode prestataire et mandataire dans les différentes activités pour lesquelles elles proposaient des services en 2005, 2006 et 2007.

Chiffres d'affaires par activité et par type de structure

	2005		2006		2007	
	Entreprises	Associations (et autres)	Entreprises	Associations (et autres)	Entreprises	Associations (et autres)
Ménage	0,02	1,2	0,06	1,2	0,12	1,29
Soutien scolaire	0,01	0,04	0,05	0,0	0,07	0,04
Garde d'enfants	0,01	0,1	0,02	0,1	0,04	0,10
Assistance personne âgées ou dépendantes	0,05	2,4	0,08	2,6	0,11	2,9
Petits travaux de jardinage/bricolage	0,00	0,0	0,04	0,09	0,08	0,05
Assistance informatique	0,00	0,0	0,00	0,01	0,01	0,00
Autres	0,04	0,1	0,01	0,09	0,02	0,07
Total entreprises et associations	0,13	3,94	0,26	4,23	0,46	4,48
Total organismes agréés	4,07		4,49		4,94	

Nous ne disposons pas directement de statistiques précises pouvant nous permettre de déterminer le chiffre d'affaires par activité des salariés employés directement par des particuliers employeurs.

Nous disposons néanmoins du chiffre d'affaires total du secteur des services à la personne proposé par l'ANSP pour 2005, 2006 et 2007, ainsi que d'une estimation de la répartition des chiffres d'affaires 2005 et 2006 parmi les cinq grandes activités proposée par le cabinet Ineum Consulting. Nous considérons que ces CA correspondent au champ de l'agrément.

Evolution du chiffre d'affaires du secteur

<i>En milliards d'euros</i>	2005	2006	2007
Chiffre d'affaire du secteur	11,2	12,5	14,2

Source : ANSP, BIPE

Chiffre d'affaires par activité

<i>En milliards d'euros</i>	2005	2006
Personnes âgées ou dépendantes	5,58	5,91
Ménage	2,07	2,32
Soutien scolaire	1,93	2,21
Garde d'enfants	0,97	1,07
Autres (bricolage, jardinage, informatique)	1,03	1,14
Total	11,58	12,65

Source : Ineum Consulting

Nous pouvons en déduire le chiffre d'affaires réalisés par les salariés directs des particuliers employeurs par activité.

	2005			2006		
	Entreprises presta + mandat	Associations presta + mandat	Particuliers employeurs	Entreprises presta + mandat	Associations presta + mandat	Particuliers employeurs
Ménage	0,02	1,2	0,9	0,06	1,2	1,0
Soutien scolaire	0,01	0,04	1,9	0,05	0,0	2,1
Garde d'enfants	0,01	0,1	0,8	0,02	0,1	0,92
Assistance personne âgées ou dépendantes	0,05	2,4	3,1	0,08	2,6	3,2
Petits travaux de jardinage/bricolage	0,00	0,0	0,9	0,04	0,09	0,89
Assistance informatique	0,00	0,0		0,00	0,01	
Autres	0,04	0,1		0,01	0,09	
Total par structure	0,13	3,94	7,51	0,26	4,23	8,16
Total du secteur	11,58			12,65		

Le chiffre d'affaires 2007 du secteur dépend de la progression des heures réalisées par des salariés directement chez les particuliers employeurs. Après 417 150 000 heures en 2005, 433 947 267 heures en 2006, le nombre d'heures réalisées en 2007 est de 455 536 000.

Les répartitions des heures réalisées par les salariés directs des particuliers employeurs pour les années 2005 et 2006, ainsi qu'une projection pour 2007 en prolongeant les dynamiques relevées entre 2005 et 2006 sont données dans le tableau suivant :

<i>En %</i>	2005	2006	2007
Ménage	13	14,6	16,1
Soutien scolaire	15	15,7	16,2
Garde d'enfants	12	12,4	13,0
Assistance personne âgées ou dépendantes	48	45,2	41,9
Autres	12	12,1	12,9

En appliquant cette clé de répartition 2007, nous déterminons le nombre d'heures réalisées par les salariés directs des particuliers employeurs dans les différentes activités. Nous appliquons alors les tarifs moyens des associations (ou des entreprises lorsqu'il n'existe pas de tarif relevé pour les associations et que la concurrence est directe entre les entreprises et l'emploi direct) afin de déterminer le chiffre d'affaires par activité des salariés directs des particuliers employeurs

	2007		
	Entreprises presta + mandat	Associations presta + mandat	Particuliers employeurs
Ménage	0,12	1,29	1,04
Soutien scolaire	0,07	0,04	2,13
Garde d'enfants	0,04	0,10	0,93
Assistance personne âgées ou dépendantes	0,11	2,9	3,24
Petits travaux de jardinage/bricolage	0,08	0,05	0,9
Assistance informatique	0,01	0,00	
Autres	0,02	0,07	
Total par structure	0,46	4,23	8,24
Total du secteur	12,65		

Cet exercice permet de déterminer la répartition de l'activité entre les principaux services agréés offerts les trois acteurs majeurs. Il est cependant incomplet. D'une part, il n'intègre pas d'évaluation du travail informel. D'autre part, il se restreint au champ de l'agrément. Il ne peut que servir de base pour un exercice élargi que nous présentons dans la section suivante.

Intégration des volumes d'activités du champ d'activité FESP et du travail informel pour les années de base

Nous conservons une répartition du chiffre d'affaires du secteur parmi les activités principales de services à la personne. Nous retenons cinq familles d'activités, dont l'une, « Autres activités », agrège les activités de bricolage, jardinage, assistance informatique, et les autres activités... :

- Personnes âgées ou dépendantes,
- Entretien maison (ménage, repassage),
- Soutien scolaire,
- Garde d'enfants
- Autres activités

A partir des tableaux précédents ne tenant compte que des activités agréées, nous procédons en deux étapes :

- nous prenons en considération les activités réalisées par des entreprises privées non agréées,

- nous considérons le travail informel et le répartissons entre les différentes activités.

Les principales activités des entreprises privées non prises en compte dans les statistiques de la DARES sont les activités de conciergerie d'entreprise et de coiffure à domicile (que nous ajoutons dans « Autres activités ») ainsi que les crèches privées d'entreprises que nous ajoutons à l'activité « garde d'enfants ».

Nous estimons le volume un volume de travail informel et réalisons des hypothèses suivantes sur sa répartition parmi les principales activités que nous avons retenues :

Répartition du travail informel entre les activités
(en %)

Entretien maison	58
Aide personnes âgées et dépendantes	1
Garde d'enfants	10
Soutien Scolaire	25
Autres agréées	6

Le travail illégal dans le secteur des services à la personne

Nous proposons une méthode d'évaluation du volume d'heures non déclarées réalisées dans le cadre de prestations de services à la personne.

Nous nous appuyons sur une étude récente et complète : « *Le travail non déclaré au sein de l'Union européenne* », réalisé pour le compte de la Commission européenne et parue en octobre 2007. Cette étude présente les résultats d'une enquête réalisée dans tous les pays européens et visant à préciser les habitudes et la perception de la population âgée de 15 ans et plus par rapport au travail non déclaré.

Il en ressort que 6 % de la population française a perçu une rémunération non déclarée dans les 12 mois précédents l'enquête (réalisée en mai et juin 2007). En France, 35 % des travailleurs non déclarés ont vendu des prestations dans le secteur des services ménagers tandis que 17 % étaient liées aux services aux personnes.

En termes de volume d'activité, l'enquête nous enseigne qu'en moyenne un travailleur non déclaré intervient 9,1 semaines par an et vend

18,3 heures de son temps par semaine. Cela représente 166,53 heures par an et par travailleur.

Le rapport précis que face à l'aspect illégal du sujet, la collecte des informations est délicate et sujette à discussion. Aussi il est clairement stipulé que : « [...] *les proportions de personnes qui, dans cette étude, apparaissent impliquées dans un travail non déclaré doivent être interprétées comme des indications de la quantité minimal de travail non déclaré qui est effectivement réalisé* » (p 18).

Nous posons l'hypothèse que le temps de travail non déclaré est proportionnel au temps de travail déclaré, en l'occurrence nous considérons un temps plein comme base déclarative, afin de ne pas renforcer le biais de sous estimation induit par l'étude. Ainsi en France la durée hebdomadaire de travail illégal étant de 18,3 heures par semaine, cela représente 52,3 % de la durée légale du travail (18,3/35).

L'Observatoire de l'Agence nationale des Services à la Personne précise que pour l'année 2007 1,9 million de salariés a réalisé 1 329 millions d'heures de prestation de services à la personne, incluant les assistantes maternelles, les salariés des particuliers employeurs et ceux des entreprises prestataires. Cela représente une moyenne annuelle de 697 heures d'intervention par salarié.

Nous pouvons donc évaluer la durée moyenne d'heures illégales réalisées par travailleur non déclaré dans le secteur des services à la personne en 2007, en projetant la part des heures illégales sur la durée effective du travail. Nous déterminons donc qu'en moyenne un travailleur non déclaré intervenant dans les services à la personne en 2007 a réalisé 365 heures.

Il reste à déterminer le nombre de travailleurs non déclarés pour l'année 2007. L'INSEE nous fournit l'effectif de la population âgée de 15 ans et plus au 1^{er} janvier 2007 soit 51,6 millions de personnes. L'enquête de la Commission européenne nous enseigne que 6 % de cette population ont perçu une rémunération non déclarée ce qui représente un peu plus de trois millions de personnes. Parmi celles-ci 35 % ont réalisées des interventions non déclarées dans des activités de services ménagers incluant le soin des enfants et des personnes âgées, ce qui représente plus de un million de travailleurs non déclarés dans un champ comparable à celui des services à la personne.

Le produit du nombre de travailleurs non déclarés et de la moyenne des heures non déclarées que chacun d'entre eux a réalisé au cours de l'année 2007 représente un total de plus de **395 millions d'heures de travail illégal**.

En résumé, nous considérons les répartitions suivantes du nombre total d'heures réalisées dans le secteur des services à la personne entre les différents acteurs et les différentes activités.

Répartition entre les différents acteurs du nombre total d'heures de services à la personne réalisées

<i>En millions d'heures</i>		2005	2006	2007
Entreprises agréées	Prestataires	4,4	8,5	16,6
	Mandataires	2,1	4,1	5,0
Entreprises hors agrément		1,5	2,6	3,8
Associations	Prestataires	159,6	176,5	194,6
	Mandataires	95,7	88,9	83,4
Particuliers employeurs directs		417,2	433,9	455,5
Travail au noir		390	400	410
Total		1 070,5	1 114,6	1 168,9

Source : DARES, FESP et calculs Coe-Rexecode

Répartition entre les classes principales d'activité du nombre total d'heures de services à la personne réalisées

<i>En millions d'heures</i>	2005	2006	2007
Entretien maison	360,5	377,7	397,7
Aide personnes âgées et dépendantes	365,4	373,5	382,3
Soutien Scolaire	162,3	172,0	179,3
Garde d'enfants	99,4	104,9	110,5
Autres activités	83,0	86,6	99,1
Total	1 070,5	1 114,6	1 168,9

Résultats quantitatifs de l'exercice de prospective

Pour réaliser notre exercice prospectif sur le chiffre d'affaires du secteur, nous devons retenir des hypothèses sur les valeurs futures des éléments suivants :

- Le nombre total d'heures réalisées dans le secteur des services à la personne,
- L'évolution de la répartition des heures par familles d'intervenants et par mode : heures réalisées par les salariés directs des particuliers employeurs (gré à gré), heures réalisées par les salariés des organismes prestataires (entreprises ou associations et autres), heures réalisées par des salariés placés par des organismes mandataires (entreprises ou associations et autres),
- La répartition des heures réalisées entre les cinq activités principales (ménage, personnes âgées et dépendantes, garde d'enfants, soutien scolaire, autres activités),
- les évolutions des prix des cinq activités principales considérées.

Chacune des activités de services à la personne a ses propres ressorts de développement (la part de la population âgée de plus de 65 ans est déterminante pour l'activité d'assistance aux personnes âgées, le nombre de naissance et le taux de scolarisation à 2 ans sont importants pour l'activité de garde d'enfants, le taux d'activité féminine pour l'activité d'entretien de la maison,...).

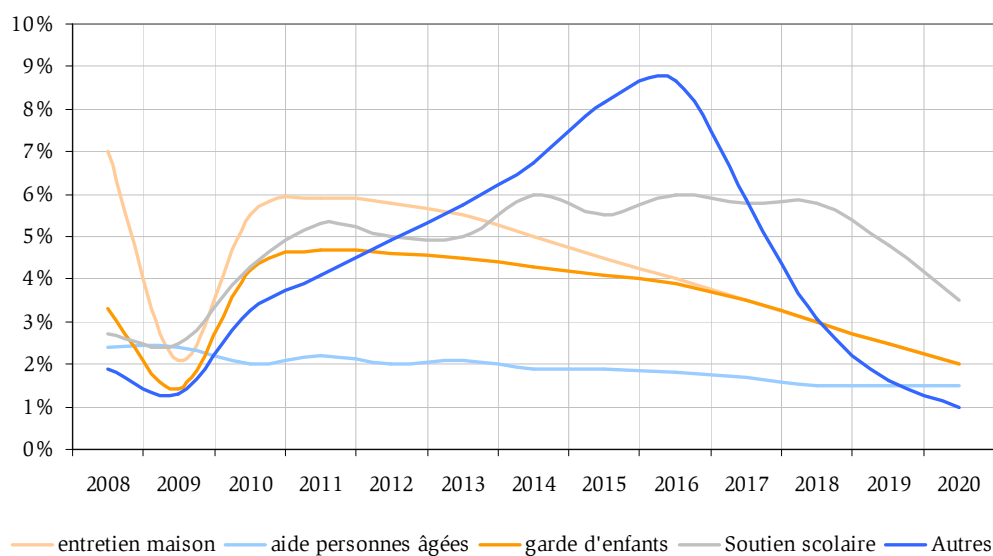
Par ailleurs, comme nous avons pu le souligner dans notre approche qualitative, le développement de la consommation de services à la personne répond à des attentes sociétales et à une recherche de qualité de vie.

Lorsque cela a été possible avons retenu un ou plusieurs facteurs déterminants par activité générique et considérer leurs évolutions futures probables. La progression de ces variables déterminantes peut nous indiquer un degré de croissance potentielle pour chacune des activités. Selon les différentiels de développement, la répartition des heures réalisées par activité peut donc se déformer à

l'avenir par rapport à une simple projection à l'identique (avec répartition par activité inchangée).

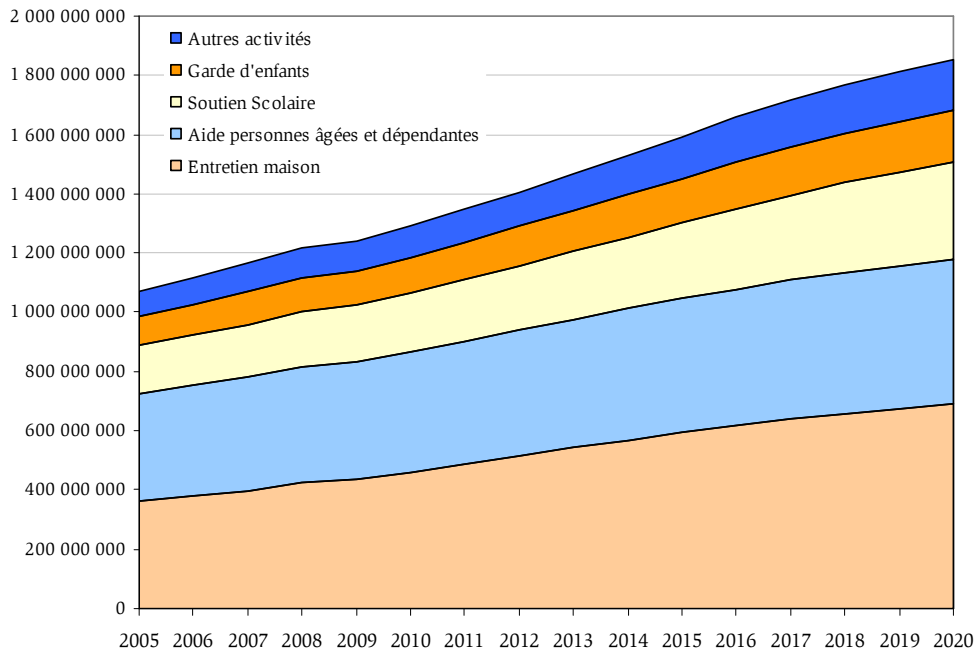
Les taux de croissance de la demande pour chacune des activités principales de services à la personne sont indiqués sur le graphique suivant.

Taux de croissance des différentes prestations de services à la personne demandées



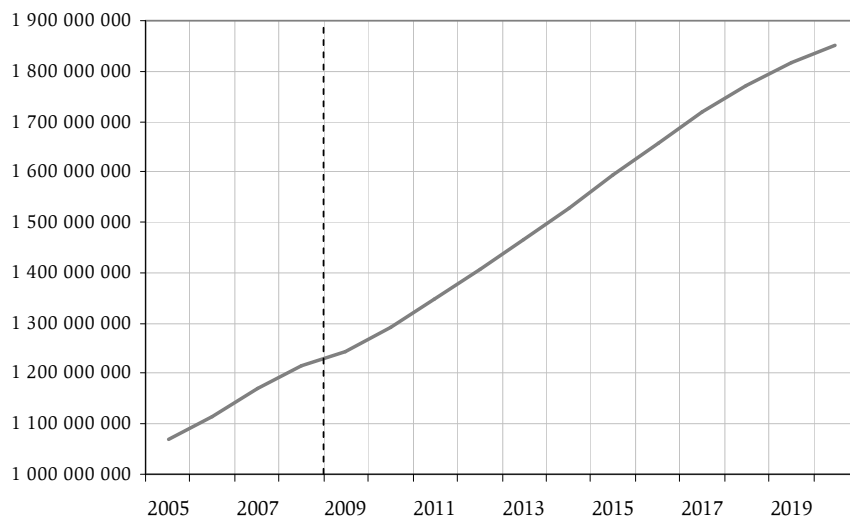
En appliquant ces taux de croissance au volume d'heures réalisées pour ces différentes activités en 2007, nous obtenons les trajectoires d'évolution des différents volumes d'heures réalisées de services dans les cinq activités principales.

Répartition et évolution du nombre d'heures de services à la personne demandées



En sommant les volumes d'heures demandées des cinq types d'activité de services à la personne, nous obtenons le nombre total d'heures demandées de services à la personne.

Nombre total d'heures demandées de services à la personne



Nous devons alors réaliser des hypothèses sur les acteurs des services à la personne qui vont répondre à cette demande (matrice de la répartition des heures par activité et par acteur).

Nous examinons ainsi la structure de l'offre qui va pouvoir répondre à cette progression de la demande de services à la personne. Nous envisageons des évolutions dans la répartition de l'offre des services à la personne par structure.

Nous postulons donc une dynamique des parts du marché revenant à chacun des acteurs. Dans notre scénario prospectif, la professionnalisation du secteur aboutit à une montée en puissance des entreprises dans la réponse aux besoins de services à la personne exprimés et à un recul du travail informel.

Répartition de l'activité dans le secteur des services à la personne en 2007
(en %)

	Entreprises privées	Associations	Employés directs des particuliers	Travail au noir
Ménage	25,4	29,0	16,1	58,0
Soutien scolaire	9,2	0,5	16,2	25,0
Garde d'enfants	16,5	2,3	13,0	10,0
Assistance personne âgées ou dépendantes	23,3	65,7	41,9	1,0
Autres	25,6	2,5	12,9	6,0

Répartition de l'activité dans le secteur des services à la personne en 2010
(en %)

	Entreprises privées	Associations	Employés directs des particuliers	Travail au noir
Ménage	27,7	30,4	18,1	59,0
Soutien scolaire	10,0	0,3	16,0	24,4
Garde d'enfants	15,0	2,1	12,1	10,0
Assistance personne âgées ou dépendantes	23,3	65,7	41,8	0,8
Autres	24,0	1,5	12,0	5,8

Répartition de l'activité dans le secteur des services à la personne en 2015
(en %)

	Entreprises privées	Associations	Employés directs des particuliers	Travail au noir
Ménage	34,0	32,6	30,0	60,0
Soutien scolaire	17,0	0,3	16,9	27,9
Garde d'enfants	14,0	1,3	12,1	5,3
Assistance personne âgées ou dépendantes	20,0	64,8	31,6	1,1
Autres	15,0	1,0	9,5	5,8

Répartition de l'activité dans le secteur des services à la personne en 2020
(en %)

	Entreprises privées	Associations	Employés directs des particuliers	Travail au noir
Ménage	34,0	32,6	30,0	60,0
Soutien scolaire	17,0	0,3	16,9	27,9
Garde d'enfants	14,0	1,3	12,1	5,3
Assistance personne âgées ou dépendantes	20,0	64,8	31,6	1,1
Autres	15,0	1,0	9,5	5,8

Répartition des heures réalisées de services à la personne en 2007

<i>En millions d'heures</i>	Entreprises privées	Associations	Employés directs des particuliers	Travail au noir	Total des acteurs
Ménage	6,4	80,8	73,1	237,8	398,1
Soutien scolaire	2,3	1,3	73,8	102,5	179,9
Garde d'enfants	4,2	6,5	59,2	41,0	110,9
Assistance personne âgées ou dépendantes	5,9	182,7	190,7	4,1	383,5
Autres	6,5	6,8	58,7	24,6	96,6
Total des activités	25,3	278,1	455,5	410,0	1 168,9

Répartition des heures réalisées de services à la personne en 2010

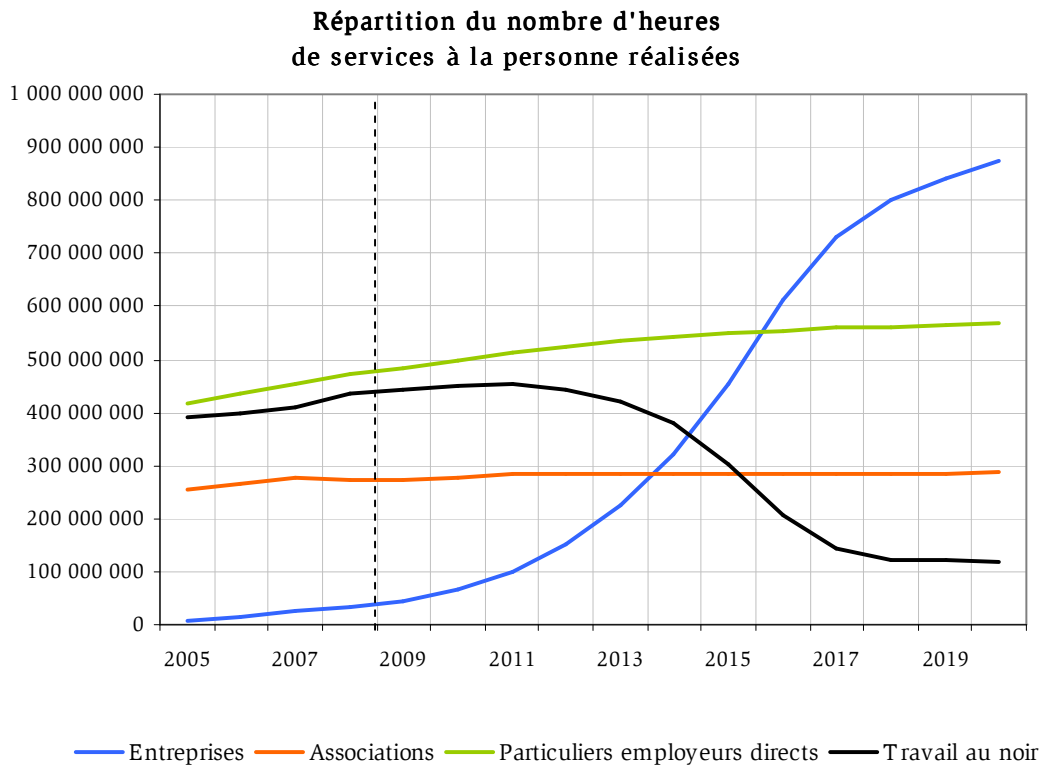
<i>En millions d'heures</i>	Entreprises privées	Associations	Employés directs des particuliers	Travail au noir	Total des acteurs
Ménage	17,9	84,4	89,9	266,2	458,4
Soutien scolaire	6,5	0,8	79,6	110,1	196,9
Garde d'enfants	9,7	5,9	59,9	45,1	120,6
Assistance personne âgées ou dépendantes	15,0	182,7	207,5	3,6	408,8
Autres	15,5	4,2	59,8	26,2	105,6
Total des activités	64,6	278,0	496,6	451,2	1 290,4

Répartition des heures réalisées de services à la personne en 2015

<i>En millions d'heures</i>	Entreprises privées	Associations	Employés directs des particuliers	Travail au noir	Total des acteurs
Ménage	154,8	92,8	164,2	182,6	594,4
Soutien scolaire	77,4	0,8	92,6	84,8	255,7
Garde d'enfants	63,7	3,7	66,1	16,1	149,7
Assistance personne âgées ou dépendantes	91,1	184,5	173,2	3,2	452,0
Autres	68,3	2,8	52,1	17,7	140,9
Total des activités	455,4	284,7	548,2	304,3	1 592,7

Répartition des heures réalisées de services à la personne en 2020

<i>En millions d'heures</i>	Entreprises privées	Associations	Employés directs des particuliers	Travail au noir	Total des acteurs
Ménage	297,78	93,8	170,4	71,7	633,7
Soutien scolaire	148,8	0,9	96,2	33,3	279,2
Garde d'enfants	122,6	3,7	68,6	6,3	201,3
Assistance personne âgées ou dépendantes	175,1	186,6	179,8	1,3	542,7
Autres	131,3	2,9	54,1	6,9	195,2
Total des activités	875,5	288,0	569,1	119,6	1 852,1



En réalisant une hypothèse sur la progression des prix des différents services à la personne, nous pouvons alors transformer les volumes d'heures réalisées en chiffre d'affaires.

Pour le scénario présenté, nous avons retenu une progression de 3 % des tarifs horaires.

Prix des activités de services à la personne en 2007

<i>En euros courants</i>	Entreprises privées	Associations	Employés directs des particuliers	Travail au noir
Ménage	18	16	14	14
Soutien scolaire	31	31	29	29
Garde d'enfants	17	16	16	16
Assistance personne âgées ou dépendantes	19	16	17	17
Autres	26	15	15	15

Prix des activités de services à la personne en 2010

<i>En euros courants</i>	Entreprises privées	Associations	Employés directs des particuliers	Travail au noir
Ménage	20	17	16	16
Soutien scolaire	34	34	32	32
Garde d'enfants	20	17	17	17
Assistance personne âgées ou dépendantes	21	17	19	19
Autres	28	16	16	16

Prix des activités de services à la personne en 2015

<i>En euros courants</i>	Entreprises privées	Associations	Employés directs des particuliers	Travail au noir
Ménage	23	20	18	18
Soutien scolaire	39	39	37	37
Garde d'enfants	25	20	20	20
Assistance personne âgées ou dépendantes	24	20	22	22
Autres	33	19	19	19

Prix des activités de services à la personne en 2020

<i>En euros courants</i>	Entreprises privées	Associations	Employés directs des particuliers	Travail au noir
Ménage	26	23	21	21
Soutien scolaire	46	46	43	43
Garde d'enfants	32	23	23	23
Assistance personne âgées ou dépendantes	28	23	25	25
Autres	38	22	22	22

Chiffres d'affaires du secteur des services à la personne 2007

<i>En milliards d'euros</i>	Entreprises privées	Associations	Employés directs des particuliers	Travail au noir	Total des acteurs
Ménage	0,12	1,29	1,05	3,42	5,87
Soutien scolaire	0,07	0,04	2,14	2,97	5,22
Garde d'enfants	0,07	0,10	0,94	0,65	1,77
Assistance personne âgées ou dépendantes	0,11	2,92	3,26	0,07	6,36
Autres	0,17	0,10	0,88	0,37	1,52
Total des activités	0,54	4,46	8,27	7,48	20,75

Chiffres d'affaires du secteur des services à la personne 2010

<i>En milliards d'euros</i>	Entreprises privées	Associations	Employés directs des particuliers	Travail au noir	Total des acteurs
Ménage	0,35	1,48	1,41	4,18	7,42
Soutien scolaire	0,22	0,03	2,52	3,49	6,26
Garde d'enfants	0,19	0,10	1,04	0,78	2,11
Assistance personne âgées ou dépendantes	0,31	3,19	3,87	0,07	7,44
Autres	0,44	0,07	0,98	0,43	1,92
Total des activités	1,51	4,87	9,82	8,95	25,15

Chiffres d'affaires du secteur des services à la personne 2015

<i>En milliards d'euros</i>	Entreprises privées	Associations	Employés directs des particuliers	Travail au noir	Total des acteurs
Ménage	3,53	1,88	2,99	3,32	11,72
Soutien scolaire	3,04	0,03	3,40	3,11	9,59
Garde d'enfants	1,57	0,08	1,33	0,32	3,30
Assistance personne âgées ou dépendantes	2,19	3,74	3,75	0,07	9,75
Autres	2,25	0,05	0,99	0,34	3,63
Total des activités	12,59	5,78	12,46	7,17	37,99

Chiffres d'affaires du secteur des services à la personne 2020

<i>En milliards d'euros</i>	Entreprises privées	Associations	Employés directs des particuliers	Travail au noir	Total des acteurs
Ménage	7,87	2,21	3,60	1,51	15,18
Soutien scolaire	6,78	0,04	4,10	1,42	12,33
Garde d'enfants	3,88	0,09	1,60	0,15	5,71
Assistance personne âgées ou dépendantes	4,89	4,38	4,51	0,03	13,81
Autres	5,01	0,06	1,19	0,15	6,42
Total des activités	28,42	6,78	14,99	3,26	53,46

Annexe 9

**Les trajectoires professionnelles des intervenants
dans le secteur des services à la personne**

Les trajectoires professionnelles des intervenants dans le secteur des services à la personne

Cette annexe présente les principales conclusions des études existantes sur les trajectoires professionnelles des intervenants dans le secteur des services à la personne. Elle aborde trois problématiques qui conditionnent les trajectoires professionnelles des intervenants dans le secteur des services à la personne : le recrutement, les conditions de travail et la fidélisation de la main d'œuvre. Les entretiens avec des acteurs du secteur nous ont en effet permis d'isoler ces problématiques comme celles conditionnant la rapidité et l'ampleur du développement du secteur des entreprises de services à la personne, et ce faisant du secteur des services à la personne si l'on considère que l'essor de celui-ci dépend de sa professionnalisation.

Le recrutement

L'une des spécificités du secteur des services à la personne est le niveau de qualification relativement faible de la main d'œuvre.

D'après l'étude du CERC (2008), les salariés des services à la personne (tous acteurs confondus) sont en moyenne plus âgés que l'ensemble des salariés, 72 % ont dépassés 40 ans alors que la moyenne nationale est de 50 %. Cela est moins vrai en région parisienne d'après une enquête du CROCIS publiée en juillet 2008, selon laquelle seulement 25 % des salariés des entreprises de services à la personne ont plus de quarante ans. Ce résultat peut toutefois tenir plus aux spécifications du champ de l'étude (les entreprises) qu'à la zone géographique.

Le recrutement des entreprises prestataires est rendu plus difficile par les contraintes qui découlent de l'agrément qualité imposant des niveaux minima de qualification aux intervenants auprès des personnes dépendantes, tandis que ce n'est pas le cas pour les particuliers employeurs.

Une étude de l'ANACT (2008) fait un possible lien entre les difficultés de recrutement du secteur des SAP et l'image peu

professionnelle des métiers qui le composent. L'analyse pointe particulièrement un déficit de valorisation des savoir-faire des intervenants et également le manque de reconnaissance sociale des activités du secteur.

Les difficultés de recrutement des entreprises interrogées dans le cadre de l'enquête du CREDOC s'observent en premier lieu pour les salariés les moins diplômés et les activités d'entretien de la maison. Cette concentration des freins au recrutement est d'autant plus récurrente qu'elle est partagée par les établissements publics et les associations

Le rapport Debonneuil (2008) confirme les problèmes croissants de recrutement que connaît l'ensemble du secteur des services à la personne puisqu'il en ressort que le secteur des services à la personne représente le quatrième secteur en termes de difficultés d'embauche au niveau national.

Une étude d'Ineum (2007) recense les causes probables du manque d'attractivité du secteur pour la main d'œuvre: les postes proposés souffrent d'une mauvaise image, la pénibilité liée au morcellement des interventions au cours d'une même journée est forte, le niveau de rémunération est faible.

L'enquête menée par le CROCIS au printemps 2008 auprès des entreprises agréées de la région parisienne révèle que les chefs d'entreprises, quand ils le peuvent, ont tendance à privilégier l'expérience professionnelle aux diplômés. Les principales critiques exprimées par les recruteurs au sujet des formations initiales portent sur leur faible adaptation aux problématiques du terrain ainsi qu'aux demandes et attentes des clients (relation privilégiée, instauration d'une relation de confiance, autonomie de l'intervention).

L'enquête du CROCIS atteste des importants besoins de recrutement des entreprises de services à la personne : 70 % des entreprises interrogées ont cherché à recruter au cours des deux dernières années. Les difficultés de recrutement sont présentes dans la mesure où 88 % des recruteurs ont éprouvés des problèmes pour trouver des candidats adaptés à leurs besoins. Les problèmes

d'appariement entre offre et demande de travail dans le secteur seraient apparemment de plus en plus nombreux et réguliers, à mesure du développement de la demande de services.

L'analyse menée par le CROCIS sur les caractéristiques des candidats qui apparaissent comme des freins à l'embauche pour les chefs d'entreprises fait ressortir que le manque de motivation est le point le plus souvent rencontré (84 % des causes citées). Le trop faible niveau de qualification arrive en seconde position (68 %), comprenant notamment la méconnaissance de comportements professionnels élémentaires (respect des horaires, contact clientèle, *reporting*,...). Le troisième obstacle à l'embauche le plus couramment rencontré porte sur la polyvalence des candidats qui refusent d'effectuer certaines tâches liées à leur mission, parmi les plus pénibles (60 %, à égalité avec la faiblesse de la rémunération). Enfin, le dernier point le plus souvent cité par les chefs d'entreprise interrogés est l'absence de moyen de locomotion des candidats à l'embauche (évoqué dans 58 % des cas), voire de permis de conduire pour un certain nombre d'entre eux.

A défaut d'une professionnalisation importante dans les années à venir, la conclusion de l'étude du CERC (2008) pour contenir les tensions à venir sur le recrutement, est que la seule alternative au rehaussement des niveaux de qualifications requis demeure le recours massif à la main d'œuvre étrangère. C'est une solution adoptée par plusieurs pays européens (l'Italie notamment), qui permet de maintenir un volume suffisant d'offre de travail peu qualifié pour contenir les tensions sur les salaires et ne pas contraindre le développement du secteur par la rareté, tout en étant compatible avec l'élévation de la qualité requise par le secteur.

Les conditions de travail de la main d'œuvre

Les agréments pour l'exercice d'une activité de services à la personne imposent un exercice exclusif des prestations définies dans les conditions d'obtention. L'étude du CERC révèle que cette contrainte pèse particulièrement sur les recrutements de main d'œuvre dans la mesure où la limitation des services que peuvent offrir les entreprises agréées ne leur permet pas de proposer

d'importants volumes horaires aux intervenants. Ainsi, l'étude du CROCIS rapporte qu'environ 80 % des effectifs des entreprises de services à la personne sont employés à temps partiel.

Comparant les différents modes d'organisation de l'activité, l'étude du CERC montre que les entreprises fonctionnant en mode mandataire permettent plus facilement aux salariés de trouver des particuliers employeurs que sur le marché de gré à gré. L'intermédiation est, ici, un atout important pour la main d'œuvre souhaitant exercer en emploi direct. En revanche, le mode prestataire semble être le plus performant quant aux volumes hebdomadaires d'heures travaillées proposés aux intervenants. Ce résultat est d'autant plus important que le même rapport fait état d'un surcoût sensible des structures prestataires par rapport à l'emploi direct, à prestation équivalente.

Parallèlement à la question du niveau de rémunération des intervenants, les volumes horaires moyens pratiqués dans le secteur sont historiquement faibles quelque soit la forme de l'emploi (prestataire, mandataire, gré à gré). L'étude de l'ANACT en plus de montrer la stabilité de la tendance sur la période, en recourant à des données de la DARES (sur le champ des OASP), évalue le temps de travail individuel en moyenne à 5 % au dessus d'un tiers temps. Devant ce niveau particulièrement faible de temps partiel, l'étude arrive à la conclusion qu'il est peu probable qu'il s'agisse là d'un choix réalisé par 75 % des aides à domicile et 78 % des employés de maison. Dans ce contexte, les entreprises prestataires étant les meilleurs offreurs en volumes d'heures, les particuliers-employeurs connaissent le taux de *turn-over* le plus important du secteur.

Les interventions nécessitent une importante flexibilité de la main d'œuvre qui réalise un éventail d'actes assez large pour une même activité (de l'aide à la toilette au ménage et à la préparation de repas par exemple). L'étude de l'ANACT conclut à une certaine unité du secteur des services à la personne, qui se caractérise par une forte polyvalence des intervenants.

Au-delà des problématiques de volume horaire individuel moyen, l'enquête du CREDOC a également permis de connaître

l'impact du morcellement des interventions, et du temps partiel pratiqué dans le secteur, sur la taille des entreprises. Il en ressort que 90 % des entreprises emploient moins de 10 intervenants équivalent temps plein alors qu'elles ne sont que 78 % à totaliser moins de dix salariés.

Les conditions d'emploi sont également définies par l'accès à la formation, de nature à faire évoluer la trajectoire professionnelle des intervenants. L'enquête du CROCIS mets en lumière une faible pratique de la formation continue puisque 74 % des entreprises franciliennes interrogées en 2008 n'avaient fait suivre aucune formation à leurs salariés. Le manque de besoin (dans 30 % des cas) et le coût (26 %) semblent être les principales causes avancées de cette absence de formation. L'enquête du CROCIS pointe également la complexité d'implémentation des formations dans un contexte marqué par un fort *turn-over* de la main d'œuvre et des difficultés importantes de recrutement.

La fidélisation de la main d'œuvre

L'amélioration de statut d'intervenant, dans ses pratiques mais aussi dans sa considération au regard des autres métiers représente l'enjeu du processus de professionnalisation en cours dans le secteur des services à la personne. La professionnalisation du personnel des services à la personne représente également un moyen d'améliorer la fidélisation de la main d'œuvre et de résoudre une partie des difficultés de recrutement. La formation des personnels intervenants est une étape importante de cette évolution du métier d'intervenant des services à la personne. L'étude du CERC estime en particulier que la professionnalisation nécessite à la fois la mise en place d'une formation initiale adaptée aux besoins du secteur et le développement de la formation continue des salariés. Cette double action repose notamment sur le constat du faible niveau de qualification générale des candidats. L'étude du CROCIS montre que 55% des salariés des entreprises de services à la personne n'ont aucun diplôme et 18 % seulement possède un niveau Bac.

L'étude du CERC définit le profil moyen des salariés comme étant une femme de 40 ans et plus, sans diplôme et reprenant une

activité qu'elle souhaite généralement à temps partiel (en région parisienne, le CROCIS a déterminé que 72 % des salariés ont plus de 30 ans). Le vivier de recrutement que constitue cette population a pour caractéristique de posséder les compétences nécessaires pour exercer dans le domaine des services à la personne, ce qui n'est pas toujours le cas des générations suivantes. L'élévation des niveaux de qualification requis par les différentes activités des services à la personne devient la réponse au déficit d'expérience des candidats plus jeunes. Devant la faiblesse des filières de formation dans ce secteur d'activité naissant, la formation de la main d'œuvre reste à la charge de l'employeur qui l'intègre dans sa stratégie de fidélisation de la main d'œuvre.

Concernant les intervenants ayant un plus haut niveau de qualification, que l'on retrouve notamment dans les activités de garde d'enfant et de maintien à domicile des personnes âgées ou dépendantes, l'étude du CERC met en exergue le fait que les salariés évaluent le développement des aménagements de temps de travail et d'évolution de poste comme étant les arguments les plus déterminants en termes d'attractivité des métiers. Ces éléments interviendraient préférentiellement à la réévaluation des rémunérations et l'amélioration de l'image des activités auprès des salariés du secteur.

L'amélioration des perspectives de carrières serait plus facile à mettre en place dans les structures mandataires ou prestataires que dans l'emploi direct, selon l'analyse du rapport du CERC, ce qui semble plaider en faveur d'un plus haut degré d'intermédiation du marché des services à la personne.

L'enquête menée par le CREDOC fait ressortir que le niveau de qualification de la main d'œuvre à l'embauche est très nettement plus élevé dans les entreprises que dans les autres structures proposant des services à la personne (établissements publics et associations), en particulier au niveau des recrutements post bac des intervenants et du personnel d'encadrement.

Les trajectoires professionnelles de la main d'œuvre

Selon le CREDOC, la formation continue dans le secteur des services à la personne connaît des disparités marquées en fonction du type de structure. Ainsi, il ressort d'une étude menée en 2006, que les associations et les établissements publics faisaient bénéficier davantage leurs employés de formations que les entreprises (mais peu d'entreprises existaient alors, notamment dans le créneau des activités agréées). Le CREDOC déduit deux comportements de gestion du personnel distincts. Il apparaît qu'une première catégorie regroupe les structures (associations et établissements publics) qui ont tendance à embaucher du personnel relativement peu qualifié et à leur proposer par la suite une montée en compétence par le biais de la formation continue tandis que la seconde catégorie de structures, celle des entreprises, semble réaliser des embauches avec un niveau de qualification moyen plus élevé, réduisant ainsi la nécessité de formation par la suite.

Toutefois, l'étude menée par le CREDOC fait également ressortir que les volumes de formation effectués par les entreprises de services à la personne sont croissants en fonction de l'âge de la structure.

Du fait de l'âge moyen des entreprises, qui ont pour la plupart moins de trois ans d'existence, il est possible d'assister à un effet de rattrapage des entreprises par rapport aux pratiques des autres acteurs du secteur. De plus, l'étude du CREDOC date de 2006, compte tenu de la vitesse de développement et de la structuration des entreprises, une telle enquête réalisée en 2008 devrait donner des résultats différents.

Le rapport réalisé par Michèle Debonneuil remis en septembre 2008 identifie la formation comme un élément déterminant du développement de la qualité et de la quantité des emplois dans le secteur des services à la personne. Il apparaît que la formation est un vecteur privilégié de réalisation de gains de productivité dans une activité très intensive en main d'œuvre, synonyme de croissance.

Une possibilité d'accroître la fidélisation de la main d'œuvre est mise en avant dans le rapport Debonneuil au travers de la proposition de la mesure "temps partiel-temps plein" qui consiste à rémunérer sur la base d'un temps plein les personnels en formation à temps partiel. Cette facilitation de l'accès aux emplois dans le secteur des services à la personne ayant également pour objectif de réduire les tensions croissantes sur le recrutement.

Dans le cadre de la fidélisation des acteurs du secteur des services à la personne, la validation des acquis de l'expérience (VAE) peut être un élément important, dans la mesure où elle influence directement les trajectoires professionnelles des salariés. L'enquête récente du CROCIS a permis de déterminer qu'environ 20 % des entreprises franciliennes en avaient fait bénéficier au moins un de leur salarié. C'est un niveau jugé encore trop faible pour un dispositif lié à de l'expérience professionnelle des intervenants généralement faiblement diplômés. L'expérience est souvent le premier atout des candidats au recrutement, mais c'est également un enjeu fort pour les intervenants en poste. En effet, le CROCIS atteste du constat réalisé par les chefs d'entreprise de services à la personne que devant la pénibilité des tâches, il paraît difficilement envisageable de rester sur le terrain pendant trente années de carrière professionnelle. C'est en réponse à la nécessité de proposer des plans de carrières aux personnels de terrain notamment qu'intervient la VAE en entreprise. Ce système permet aux salariés d'accéder à d'autres postes et notamment d'encadrement, grâce à la valorisation de l'expérience professionnelle.

Annexe 10

**Qualifications et métiers dans le secteur
des services à la personne**

Qualifications et métiers dans le secteur des services à la personne

La mise en place d'un observatoire économique et social du secteur des entreprises de services à la personne nécessite d'établir, avec autant de précision que possible, les métiers et les qualifications des acteurs du secteur.

Les métiers et emplois sont classés dans un Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME) de Pôle emploi. Nous mettons dans un premier temps en avant les codes des métiers et emplois qui semblent relever des services à la personne dans ce répertoire.

Les qualifications et certifications professionnelles sont pour leur part répertoriées dans le Répertoire national des certifications professionnelles établi par la Commission nationale des certifications professionnelles. Nous rappelons les trois nomenclatures existantes en matière de formation et de qualification (la nomenclature de 1967 du ministère de l'Éducation nationale, la nomenclature de 1969 du Groupe permanent de la formation professionnelle et la nomenclature des spécialités de formation (NSF) établie par le CNIS).

Nous dressons un inventaire des certifications professionnelles qui s'inscrivent dans le champ du secteur des services à la personne, en mettant en avant le lien existant entre les qualifications et les métiers (articulation ROME/RNCP). Nous présentons également un tableau qui rapproche les qualifications des activités de services à la personne qui apparaissent comme des débouchés possibles. Cependant, le probable développement du secteur des entreprises de services à la personne privilégiant une approche transversale et mettant l'accent sur la capacité des intervenants à s'inscrire dans la multi-activité, de façon à répondre au mieux aux attentes des clients, rend cette tentative d'appariement qualification/activité fragile.

Il est néanmoins difficile de s'abstraire de l'existence du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois et de son

articulation au Répertoire national des certifications professionnelles, même si l'évolution du secteur des entreprises de services à la personne semble difficilement appréhendable par ceux-ci. La probable création de certificats de qualification professionnelle propre au secteur des entreprises de services à la personne pourrait être l'occasion de compléter le répertoire des métiers par un code ROME plus spécifiquement attaché aux métiers exercés dans les entreprises de services à la personne.

Les métiers et emplois

Le **Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois** (ROME) de Pôle emploi sert à identifier aussi précisément que possible chaque offre et chaque demande d'emploi afin de pouvoir les rapprocher. Un peu plus de 10 000 appellations de métiers et emplois sont traitées à travers 466 fiches emploi/métiers. Le code ROME à cinq chiffres est celui d'un de ces emplois/métiers. Le répertoire ROME établit les emplois suivants pour ce qui concerne les « services aux personnes » (code 111) :

111 Personnel des services aux personnes

11111	Employé de ménage à domicile
11112	Intervenant à domicile
11113	Intervenant auprès d'enfants
11121	Assistant en cabinet médical
11122	Agent de service de collectivité
11131	Assistant de coiffure
11132	Coiffeur
11133	Esthéticien-cosméticien
11141	Employé technique des services funéraires
11151	Auxiliaire de soins aux animaux

Les trois premiers codes (11111, 11112 et 11113) correspondent à des emplois qualifiés par Pôle emploi d'emplois de « services à domicile ». Certains des métiers listés dans cette catégorie 111 « services aux personnes » ne semblent pas entrer dans le champ du secteur des services à la personne que nous avons défini (cas des codes 11121 ; Assistant en cabinet médical ou 11141 ; Employé technique des services funéraires par exemple).

Le critère du lieu d'exercice (« à domicile ») des trois premiers codes peut apparaître restrictif étant donnée notre définition du secteur des entreprises de services à la personne qui prend également en compte les services offerts aux salariés sur leur lieu de travail (« délivrance de prestations de services à la personne sur le lieu de vie du bénéficiaire »).

Une reformulation de certains des intitulés des métiers s'inscrivant dans le code 111 du répertoire des métiers pourrait être nécessaire pour englober l'ensemble des métiers du secteur des entreprises de services à la personne ou la création d'un nouveau code (de type 1111X « Intervenant des (entreprises) de services à la personne » par exemple).

Les niveaux de formation et les certifications professionnelles

La **Commission nationale de la certification professionnelle** (CNCP) a été créée par la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002. Elle est placée sous l'autorité du ministre en charge de la formation professionnelle. La CNCP a pour missions de :

- répertorier l'offre de certifications professionnelles (Répertoire national des certifications professionnelles),
- veiller à l'adaptation des diplômes et titres à l'environnement professionnel,
- émettre des recommandations à l'attention des institutions délivrant des certifications professionnelles,
- signaler les éventuelles correspondances entre certifications,
- élaborer une nouvelle nomenclature des niveaux de certification.

Les titres enregistrés au **Répertoire national des certifications professionnelles** sont actuellement classés à l'aide des références suivantes :

- la nomenclature établie en 1967 par le ministère de l'éducation nationale, révisée en 1991, qui définit cinq niveaux en termes d'*années d'études* générales ;

- la nomenclature dite de « 1969 », établie par le Groupe permanent de la formation professionnelle et de la promotion sociale, qui classe les titres et diplômes en fonction du *type de responsabilité* que leurs titulaires peuvent assumer dans une organisation de travail. Cette nomenclature comporte également cinq niveaux de classement ;

- la nomenclature des spécialités de formation - NSF - utilisée pour déterminer les *métiers, groupes de métiers ou types de formations* (décret du 21 juin 1994) qui a été réalisée par le Conseil national de l'information statistique, organisme placé sous l'égide du ministre chargé de l'Économie.

Des travaux réalisés en 2007 ont permis de mettre en place une articulation entre les certifications enregistrées au Répertoire national de certifications professionnelles et la base de données du Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME) de l'ANPE (désormais Pôle emploi), c'est-à-dire de mettre en regard des certifications professionnelles les principaux métiers (code ROME) qui s'offrent comme débouchés.

La Nomenclature des Spécialités de Formation

La Nomenclature des Spécialités de Formation (NSF) actuellement en usage est celle de 1994. Elle a été élaborée dans le cadre du CNIS, elle a pour vocation de couvrir l'ensemble des formations ; initiales ou continues, secondaires ou supérieures, professionnelles ou non.

La NSF comporte quatre niveaux hiérarchisés de classement :

- le niveau 4 : une répartition en 4 domaines de spécialités (premier caractère numérique),

- le niveau 17 : un éclatement de ces 4 domaines de spécialités en 17 domaines de spécialités (deuxième caractère numérique),
- le niveau 100 : une décomposition des 17 domaines de spécialités en 100 domaines disciplinaires (troisième caractère numérique)
- le niveau 700 : une subdivision opérée à l'intérieur des 100 domaines disciplinaires selon des champs d'application ou des codes de fonction (lettre en quatrième caractère).

Nous présentons dans le tableau ci-dessous les domaines disciplinaires et les fonctions qui correspondent aux services aux personnes.

3	Domaines technico-professionnels des services (niveau 4)
33	Services aux personnes (niveau 17)
330	Spécialités plurivalentes des services aux personnes (niveau 100)
330p	Spécialités plurivalentes des services aux personnes (organisation, conception) (niveau 700)
330s	Spécialités plurivalentes des services aux personnes (production)
330t	Spécialités plurivalentes des services aux personnes (réalisation du service)
330v	Spécialités plurivalentes des services aux personnes (production à caractère artistique)
333	Enseignement, formation
333n	Etudes et projets de cursus de formation et de méthodologies éducatives
333p	Organisation et administration de services et de centres de formation
333r	Inspection, évaluation
333t	Education et transfert de connaissances
333v	Enseignement formation : production à caractère artistique
336	Coiffure, esthétique et autres spécialités de services aux personnes
336t	Soins esthétiques du corps
336v	Maquillage de scène
336w	Commercialisation

Les nomenclatures des niveaux de formation

Il existe en France, deux nomenclatures des niveaux de formation, une définie par la circulaire interministérielle n°11-67-300 du 11 juillet 1967. B.O. n°29 du 20 juillet 1967, et une approuvée par décision du groupe permanent de la formation professionnelle et de la promotion sociale, le 21 mars 1969.

La nomenclature de 1967 est celle établie par le Ministère de l'Education nationale et dépend du niveau d'études atteint.

La nomenclature des niveaux de formation (1967)
(définie par la circulaire interministérielle
n°11-67-300 du 11 juillet 1967. B.O. n°29 du 20 juillet 1967)

Niveau	Définitions
I et II	Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation de niveau égal ou supérieur à celui des écoles d'ingénieurs ou de la licence.
III	Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation du niveau du brevet de technicien supérieur, du diplôme des instituts universitaires de technologie, ou de fin de premier cycle de l'enseignement supérieur (deux ans de scolarité après le baccalauréat)
IV	IV a - Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation du niveau du baccalauréat, du brevet de technicien (BT), du brevet supérieur d'enseignement commercial (BSEC) (trois ans de scolarité au-delà du premier cycle de l'enseignement du second degré). Provisoirement, formation du niveau du brevet d'enseignement industriel (BEI), et du brevet d'enseignement commercial (BEC).
	IV b - Personnel occupant un emploi de maîtrise ou titulaire du brevet professionnel ou du brevet de maîtrise (deux ans de formation au moins et de pratique professionnelle après l'acquisition d'une formation de niveau V).
	IV c - Cycle préparatoire (en promotion sociale) à l'entrée dans un cycle d'études supérieures ou techniques supérieures.
V	Personnel occupant des emplois exigeant normalement un niveau de formation équivalent à celui du brevet d'études professionnelles (BEP) (deux ans de scolarité au-delà du premier cycle de l'enseignement du second degré) et du certificat d'aptitude professionnelle (CAP). Provisoirement, formation du niveau du brevet d'études de premier cycle (BEPC).
V bis	Personnel occupant des emplois supposant une formation spécialisée d'une durée maximum d'un an au-delà du premier cycle de l'enseignement du second degré, du niveau du certificat de formation professionnelle.
VI	Personnel occupant des emplois n'exigeant pas une formation allant au-delà de la scolarité obligatoire.

La nomenclature dite de 1969, établie par le Groupe permanent de la formation professionnelle, classe pour sa part les diplômes en fonction du type de responsabilité dans l'organisation du travail.

Nomenclature des niveaux de formation (1969)
(décision du groupe permanent de la formation professionnelle et de la promotion sociale du 21 mars 1969)

Niveau	Définition	Indications
I	Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation de niveau supérieur à celui de la maîtrise.	En plus d'une connaissance affirmée des fondements scientifiques d'une activité professionnelle, une qualification de niveau I nécessite la maîtrise de processus de conception ou de recherche.
II	Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation d'un niveau comparable à celui de la licence ou de la maîtrise.	A ce niveau, l'exercice d'une activité professionnelle salariée ou indépendante implique la maîtrise des fondements scientifiques de la profession, conduisant généralement à l'autonomie dans l'exercice de cette activité.
III	Personnel occupant des emplois qui exigent normalement des formations du niveau du diplôme des Instituts Universitaires de Technologie (DUT) ou du brevet de technicien supérieur (BTS) ou de fin de premier cycle de l'enseignement supérieur.	La qualification de niveau III correspond à des connaissances et des capacités de niveau supérieur sans toutefois comporter la maîtrise des fondements scientifiques des domaines concernés. Les capacités et connaissances requises permettent d'assurer de façon autonome ou indépendante des responsabilités de conception et/ou d'encadrement et/ou de gestion.
IV	Personnel occupant des emplois de maîtrise ou d'ouvrier hautement qualifié et pouvant attester d'un niveau de formation équivalent à celui du brevet professionnel (BP), du brevet de technicien (BT), du baccalauréat professionnel ou du baccalauréat technologique.	Une qualification de niveau IV implique davantage de connaissances théoriques que le niveau précédent. Cette activité concerne principalement un travail technique qui peut être exécuté de façon autonome et/ou comporter des responsabilités d'encadrement (maîtrise) et de coordination.
V	Personnel occupant des emplois exigeant normalement un niveau de formation équivalent à celui du brevet d'études professionnelles (BEP) ou du certificat d'aptitude professionnelle (CAP), et par assimilation, du certificat de formation professionnelle des adultes (CFPA) du premier degré.	Ce niveau correspond à une qualification complète pour l'exercice d'une activité bien déterminée avec la capacité d'utiliser les instruments et les techniques qui s'y rapportent. Cette activité concerne principalement un travail d'exécution qui peut être autonome dans la limite des techniques qui y sont afférentes.

Le nombre de niveaux des deux nomenclatures est équivalent (5 niveaux si on ne considère pas le niveau VI (aucun diplôme) de la nomenclature de 1967) et les correspondances entre les deux nomenclatures sont nombreuses.

Niveaux de qualification et métiers dans les services à la personne

Les certifications professionnelles dans le domaine des services à la personne que nous présentons dans le tableau suivant sont rattachées à l'une des deux nomenclatures existantes, sauf les certificats de qualification professionnelle délivrés par la FEPEM. Toutes ces certifications professionnelles s'inscrivent également dans la nomenclature des spécialités de formation (NSF) du CNIS. Nous mettons en regard de ces différentes certifications professionnelles les codes ROME les plus proches, tels qu'ils sont indiqués à partir des travaux de rapprochement des qualifications et des emplois effectués par le CNCP.

Métier				Intitulé	Niveau	Code NSF	Code ROME les plus proches	Condition d'inscription à la certification					Autorité responsable de la formation
Intervenant(e) à domicile	Intervenant(e) auprès d'enfants	Coiffeur / Coiffeuse	Esthéticien(ne) / Cosméticien(ne)					formation initiale	Contrat d'apprentissage	formation continue	Contrat de professionnalisation	expérience	
				Diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale - DEAVS	V (1969)	332 Travail social	11112 11113						Ministère chargé des Affaires sociales - Direction Générale de l'Action Sociale (DGAS)
				Titre Professionnelle Assistant(e) de vie aux familles - TPAVF	V (1969)	330t Spécialités plurivalentes des services aux personnes (réalisation du service)	11112 11113						Ministère chargé de l'Emploi
				Agent d'accompagnement auprès des personnes âgées et des personnes dépendantes (AAPAPD)	V (1969)	330s Spécialités plurivalentes des services aux personnes (production)	11122 11112						Plusieurs GRETA...
				Auxiliaire paramédical George Achard	V (1969)	330t Spécialités plurivalentes des services aux personnes (réalisation du service)	11112 11113 24111						Association Ecole Jeanne Blum
				Employé(e) familial(e) polyvalent(e)	V (1969)	330t Spécialités plurivalentes des services aux personnes (réalisation du service)	11112 11111						Institut FEPEM de l'emploi familial
				Auxiliaire de gérontologie	V (1969)	332t Aide, conseil, orientation, soutien socio-éducatif	11112						Centre de Recherches et d'Etudes en Formation et Organisation (CREFO)
				Surveillant(e) - visiteur(e) de nuit en secteur social et médico-social	V (1969)	330t Spécialités plurivalentes des services aux personnes (réalisation du service)	11112 11113 11122 11222						Conseil National de l'Enseignement Agricole Privée (CNEAP)
				BTA option Commercialisation et services, spécialité Services en milieu rural	IV (1967)	330 Spécialités plurivalentes des services aux personnes	11112 23131 23132						Ministère de l'Agriculture
				BEP Carrières sanitaires et sociales	V (1967)	330 Spécialités plurivalentes des services aux personnes	11122 11112 11113						Ministère de l'Education Nationale
				Mention complémentaire Aide à domicile	IV (1967)	330 Spécialités plurivalentes des services aux personnes	11112						Ministère de l'Education Nationale
				CAP assistante(e) technique en milieu familial et collectif	V (1967)	330 Spécialités plurivalentes des services aux personnes	11112 11122						Ministère de l'Education Nationale

			CAPA option Services en milieu rural	V (1967)	330 Spécialités plurivalentes des services aux personnes	11112 11113 14212 14213 12112					Ministère de l'Agriculture
			BEPA option Services, spécialité Services aux personnes	V (1967)	330 Spécialités plurivalentes des services aux personnes	11112 24111 11113 11122					Ministère de l'Agriculture
			BEP Bioservices	V (1967)	343 Nettoyage, assainissement, protection de l'environnement	11122 11112 11113					Ministère de l'Education Nationale
			Certificat de qualification professionnelle (CQP) Assistant(e) de vie		330t Spécialités plurivalentes des services aux personnes (réalisation du service)	11112 11111					Institut FEPEM de l'emploi familial
			DE d'assistant familial	V (1969)	332 Travail social	11113					Ministère chargé de la Santé, Ministère chargé des affaires sociales (DGAS)
			Diplôme d'Etat d'auxiliaire de puériculture (DEAP)	V (1969)	331t Diagnostic, prescription, application des soins	11113					Ministère de la Santé et des Solidarités - Direction de l'Hospitalisation et de l'organisation de soins
			CAP Petite enfance	V (1967)	332 Travail social	11113					Ministère de l'Education Nationale
			Certificat de qualification professionnelle (CQP) Garde d'enfants à domicile		330t Spécialités plurivalentes des services aux personnes (réalisation du service)						Institut FEPEM de l'emploi familial
			Brevet de Maîtrise de Coiffeur	III (1969)	336t Soins esthétiques du corps	11132					Assemblée Permanente des Chambres de Métiers (APCM)
			Brevet Professionnel de Coiffure	IV (1967)	336 Coiffure, esthétique et autres spécialités de services aux personnes	11132					Ministère de l'Education Nationale
			Certificat d'aptitude professionnelle Coiffure	V (1967)	336 Coiffure, esthétique et autres spécialités de services aux personnes	11132					Ministère de l'Education Nationale
			Bac Pro Esthétique Cosmétique Parfumerie	IV (1967)	336 Coiffure, esthétique et autres spécialités de services aux personnes	11133					Ministère de l'Education Nationale
			CAP Esthétique cosmétique	V (1967)	336 Coiffure, esthétique et autres spécialités de services aux personnes	11133					Ministère de l'Education Nationale

Le certificat de qualification professionnelle (CQP) reconnaît une qualification professionnelle. Les certificats de qualification professionnelle sont créés et délivrés par les branches professionnelles et permettent aux salariés d'acquérir une qualification opérationnelle reconnue. La branche professionnelle regroupe les entreprises d'un même secteur d'activité relevant d'un accord ou d'une convention collective. Les CQP sont reconnus dans les seules entreprises de la branche concernée. Seuls les CQP homologués inscrits au RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles) dérogent cependant à cette règle, les titulaires pouvant en tirer parti auprès d'entreprises de branches différentes.

A l'instar de la branche du particulier employeur, le secteur des entreprises de services à la personne pourrait mettre en place un ou plusieurs CQP lorsque la convention collective sera définitivement installée, avec une volonté d'approche transversale.

Le tableau ci-contre rapproche les diplômes, titres ou certificats professionnels dans le domaine des services à la personne des activités principales de services à la personne.

Les certificats de qualification professionnelle du secteur des entreprises de services à la personne qui pourraient être mis en place sont décrits dans le tableau ci-dessous :

**CQP « Assistant à Domicile »
envisagés par le secteur des entreprises de services à la personne**

ADSP	Entretien de la sphère privée (niveau V)
GEAD	Garde d'enfants (niveau V)
AIAD	Assistant informatique à domicile (niveau V)
SPSD	Salarié polyvalent du second degré (niveau V)
AGAD	Assistant gériatrique à domicile (niveau IV)
CSEI	Certificat de spécialisation Encadrant Intermédiaire (niveau III)

Organisme certificateur	Diplômes, titres, certificats	Activités possibles										
		Entretien de la maison	Petits travaux de jardinage	Garde d'enfants	Soin et promenade d'animaux	Gardiennage	Assistance personnes âgées et ou handicapées	Garde malade	Soins esthétiques	Préparation des repas	Accompagnement hors du domicile	Autres activités
DRASS (Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales)	DEAVS (Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale)											
	Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de puériculture											
Ministère de l'économie des finances et de l'emploi (AFPA)	TPAVF (Titre Professionnel Assistante de Vie aux Familles) - Trois CCP (Certificats de compétences Professionnelles)											
Ministère de l'agriculture et de la pêche	BEPA services, spécialité services aux personnes											
	CAPA option services en milieu rural											
	CAPA et BEPA productions horticoles											
	CAPA travaux paysagers											
Ministère de l'éducation nationale	BEP carrières sanitaires et sociales											
	BEP carrières sanitaires et sociales - Mention complémentaire Aide à Domicile											
	CAP petite enfance											
	CAP assistant technique en milieux familial et collectif											
	CAP et BAC pro esthétique											
	CAP de gardien d'immeubles											
Ministère de l'économie des finances et de l'emploi	Brevet National de Toiletteur Canin											
Branche du particulier employeur	re employé familial polyvalent											
	CQP assistante de vie											
	CQP garde d'enfant à domicile											
Secteur des entreprises de services à la personne	CQP ...											

Bibliographie

ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail), Mai 2008, *Services à la personne*, Etudes et documents.

Agence Nationale des Services à la Personne, 2007, *Rapport d'Activité 2007*.

BIPE, octobre 2007, *Conception et assistance à la mise en place d'un observatoire statistique de l'emploi dans le secteur des services à la personne*, Rapport final

Caisse d'épargne, mars 2006, *Services à la personne: modes de vie, modes d'emploi*, L'observatoire Caisse d'Epargne.

CCIP, juin 2007, *Développement des emplois et des entreprises de services à la personne*, Rapport d'étape présenté par M. Dominique Restino.

CERC (Conseil Emploi Revenus Cohésion sociale), janvier 2008, *Les services à la personne*, Rapport n°8

CLERSE/CRIDA/Réseau 21 (Centre Lillois d'Etudes et de Recherches Sociologiques et Economiques, Centre de Recherche et d'Information sur la Démocratie et l'Autonomie), mars 2008, *L'aide à domicile face aux services à la personne*, Rapport pour la DIISES.

Commission Européenne, octobre 2007, *Le travail non déclaré au sein de l'Union Européenne*, Eurobaromètre spécial, n°284.

Commissariat Général au Plan, Mai 2005 - n°4, *Développer l'offre de services à la personne*, par Guilhem Bentoglio

Conseil Economique et Social, février 2007, *Le développement des services à la personne*, Rapport présenté par M. Yves Vérollet.

- Conseil Economique et Social, novembre 2008, *Les services à la personne (avis de suite)*, Projet d'avis présenté par M. Yves Vérollet au nom de la section des affaires sociales.
- CREDOC (Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie), Avril 2007, *Enquête auprès des organismes agréés du secteur des services à la personne*
- CROCIS (Centre Régionale d'Observation du Commerce de l'Industrie et des Services), juillet 2008, *La question des ressources humaines toujours plus cruciale pour les entreprises de services à la personne*, Les cahiers du CROCIS n°29
- CROCIS, mai 2007, *Les entreprises de services à la personne: des chefs d'entreprise optimistes un dynamisme à soutenir*, Les cahiers du CROCIS n°24.
- Crédit Agricole, septembre 2006, *Les services à la personne*, Horizons bancaires n° 330.
- DARES, novembre 2008, *Les services à la personne en 2006*, Premières synthèses, n°48.2
- Debonneuil Michèle, septembre 2008, *Les services à la personne: bilan et perspectives*, Document d'orientation, Inspection générale des Finances (2008-M-024-01)
- Debonneuil Michèle, Gaté Michel, Manardo Jacques, octobre 2006, *Les services à la personne: Mine d'emplois ou mirage ?*, exposés au débat organisé par Les Amis de l'Ecole de Paris du Management.
- Devetter François-Xavier, Jany-Catrice Florence et Ribault Thierry, 2009, *Les services à la personne*, La Découverte, Collection Repères.

DGTPE, février 2009, *Analyse des conséquences incitatives et redistributives de la dépense fiscale pour l'emploi à domicile*, Documents de travail de la DGTPE N°2009/07 de Clément Carbonnier.

Galloui Camal, novembre 2008, *L'économie des services à la personne*, Ed. Wolter Kluwer.

Ineum Consulting, juillet 2007, *Perspectives et développement des services à la personne*, Les Cahiers.

INSEE, janvier 2008, *Les salariés des particuliers employeurs*, INSEE Première N°1173, Claire Marbot, Valérie Dejonghe et Véronique Bruniaux.

Lesellier Jean-Noël, 2007, *Les services à la personne : Où en sommes-nous dix_huit mois après la loi Borloo*, Sociétal N°55, 1^{er} trimestre 2007.

Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, 16 février 2005, *Pla de développement des services à la personne, Pour la constitution d'un pôle d'excellence nationale dans le secteur des services à la personne*.

Ministère de l'économie, des finances et de l'emploi, DCASPL, 2007, *Services à la personne : l'arrivée des entreprises modifie-t-elle la donne ?*, PME/TPE en bref N°26, Octobre 2007.