

# LES SERVICES À LA PERSONNE : POURQUOI ÇA NE MARCHE PAS MIEUX ?

EVALUATION DE 15 ANS D'INITIATIVES PUBLIQUES

JUIN 2013

## SYNTHÈSE

15 ans d'initiative ont permis de développer un secteur prometteur pour la croissance, l'emploi et la lutte contre le travail au noir.

Les mesures prises depuis 15 ans ont impulsé une dynamique au secteur. Depuis 2005 le marché connaît une forte croissance avec une croissance annuelle moyenne de la valeur ajoutée de 8 % par an. Le travail informel est ainsi passé de 40% à 30% entre 2005 et 2011.

Le secteur répond à des besoins structurants de notre société. Tiré par l'évolution démographique et celle du marché du travail, il va continuer à croître même en période de crise. On s'attend ainsi à une augmentation théorique de la demande de 3,3% /an d'ici 2020.

Mais les promesses du secteur ont du mal à se réaliser ce qui entraîne un manque à gagner pour les finances publiques entre 2 et 5 milliards d'euros

La dynamique du secteur et le potentiel d'emplois sont régulièrement réaffirmés avec un gisement d'emplois évalué à plus de **170 000 emplois d'ici 2016 et sans doute jusqu'à 800 000 emplois sur le long terme.**

Cependant, avec seulement 390 000 emplois créés depuis 2010, les gisements d'emplois restent surtout à l'état de potentiel. Cette persistance d'un gisement d'emplois non réalisé entraîne un **manque à gagner pour l'Etat entre 2 et 5 milliards d'euros.**

**-11%**

d'activité entre 2010 et 2012

**2 à 5 milliards** d'euros  
de manque à gagner pour les  
finances publiques

**45% de travail non  
déclaré** d'ici 2016 si rien  
n'est fait

Depuis 2010 les mesures prises ont eu un effet néfaste sur le secteur : aujourd'hui une tendance dégressive s'installe avec une baisse de l'activité déclarée de 11% entre 2010 et 2012

Depuis 2010, une série de mesures prises (notamment la suppression de l'exonération de 15 points de charges patronales pour les particuliers employeurs, la hausse de la TVA pour les entreprises et la suppression du « forfait ») ont pesé sur le développement du secteur.

En 2011, le secteur a amorcé une tendance à la baisse qui s'accélère en 2012 avec une **baisse du nombre d'heures rémunérées de 10% en 2012.** Les acteurs du secteur ont aussi été fragilisés par ces récentes évolutions.

La réaction des particuliers aux récentes mesures démontre la sensibilité des ménages à une hausse du coût des prestations...

La dégradation du cadre fiscal induite par les mesures prises depuis 2010 a entraîné une **hausse du coût des prestations pour les ménages employeurs d'environ 10%**. La baisse du recours aux prestations par les ménages observée en conséquence d'une hausse du coût révèle la sensibilité des ménages à la variation des coûts des prestations. Or les évaluations de gain rattachées aux récentes mesures prises ont négligé cette « élasticité prix ».

...ce qui laisse à craindre que si rien n'est fait, le phénomène va se poursuivre par un retour massif vers le travail au noir avec 45% de travail non déclaré (ou de renoncement au service) à horizon 2016

En prenant en compte l'élasticité-prix, la seule mesure de suppression du forfait aurait pour impact un manque à gagner pour la Sécurité Sociale de 173 millions d'euros, la perte de 29 millions d'heures et de plus de 40 000 emplois.

Puisque les mesures annoncées d'ici 2016 induisent de nouvelles hausses de coût pour le bénéficiaire de services, l'élasticité-prix fait craindre des conséquences négatives sur le développement du secteur. Réagissant à une hausse de coût, le particulier basculerait dans le marché informel ou renoncerait partiellement aux prestations : si rien n'est fait pour inverser la tendance nous prévoyons à **horizon 2016 un retour du taux de travail informel (ou un renoncement partiel aux prestations) d'au moins 45%.**

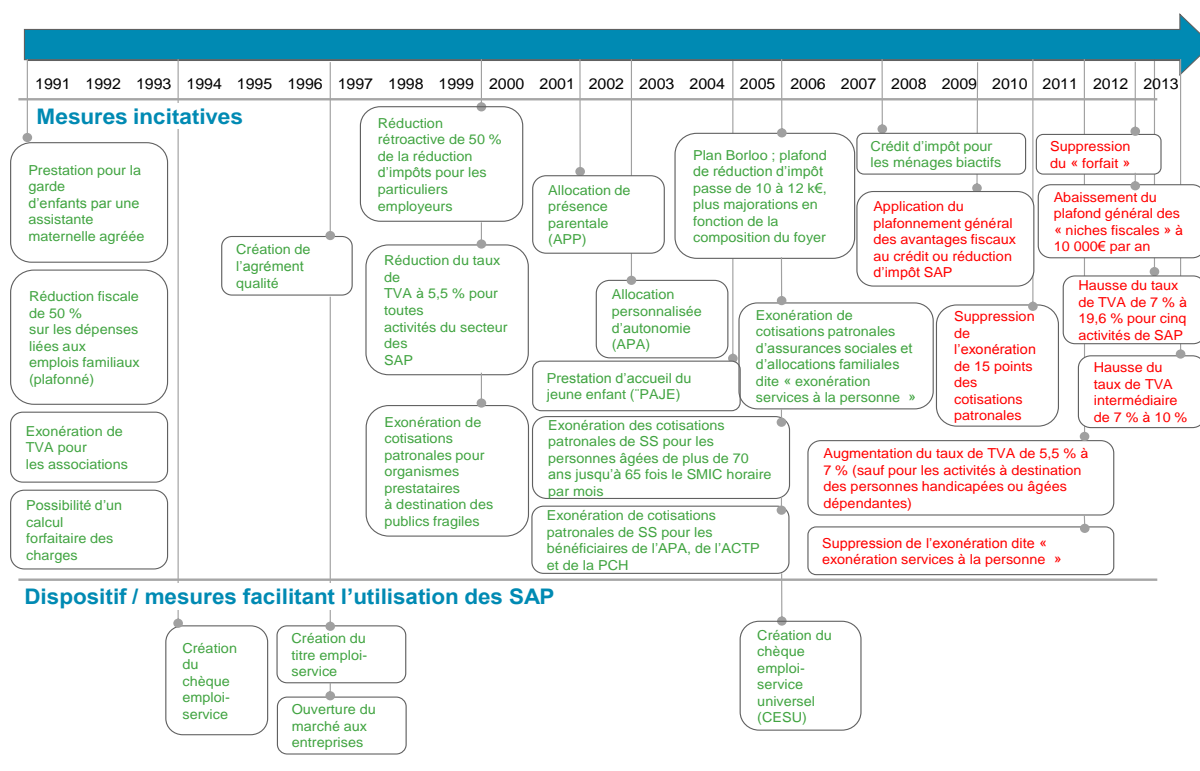
## I. 15 ANS D'INITIATIVE EN FAVEUR DE LA CROISSANCE, L'EMPLOI ET LA LUTTE CONTRE LE TRAVAIL AU NOIR

UNE SOMME D'INITIATIVES DEPUIS 15 ANS CREAT 390 000 EMPLOIS ET REDUISANT LE TRAVAIL AU NOIR DE 25%

Depuis le milieu des années 1980, les services à la personne ont fait l'objet de plus d'une vingtaine de réglementations ayant pour objectifs d'aider les familles en difficulté, de diminuer l'importance du travail non déclaré, de créer des emplois et de structurer et massifier le marché.

Les mesures prises depuis 2005 ont joué un rôle essentiel dans le développement du secteur pour la mise en place d'un cadre fiscal et législatif favorable et la simplification des procédures administratives relatives à l'exercice de la profession, au recours à ces services par les particuliers employeurs et à la création d'entreprises.

ILLUSTRATION 1 : HISTORIQUE DES MESURES EN FAVEUR DES SERVICES À LA PERSONNE



Ces mesures ont permis un bilan économique des services à la personne positif jusqu'en 2010 :

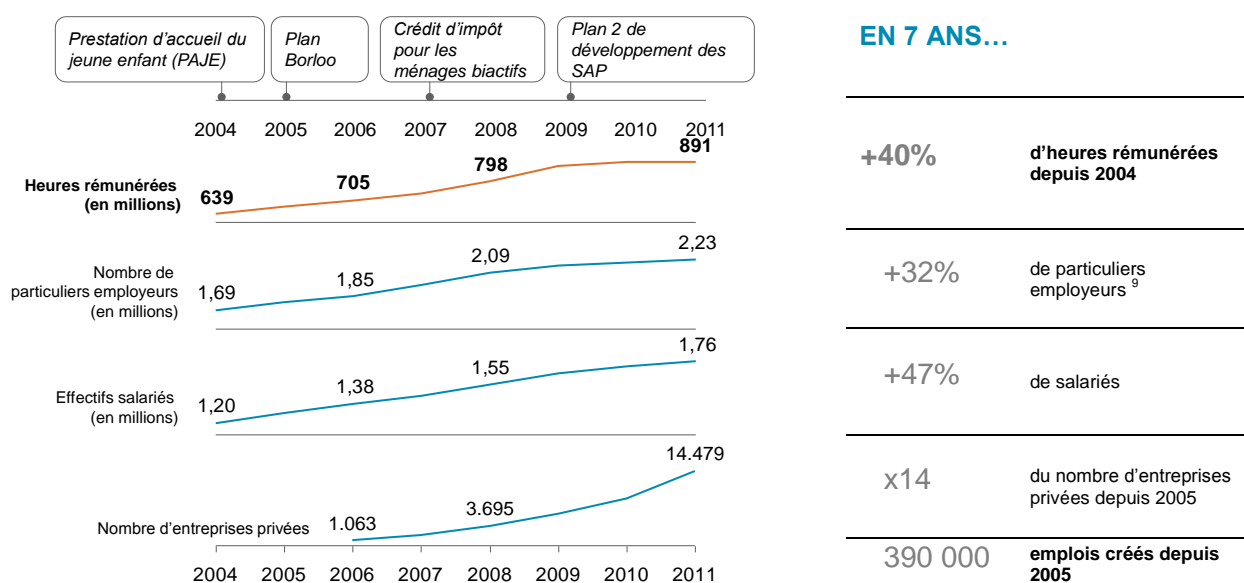
- Depuis 2005 le secteur est en forte croissance avec un taux de croissance moyen de la valeur ajoutée de 8% par an<sup>1</sup> ;
- Avec 1,82 milliard d'heures prestées au cours de l'année 2011, la part du secteur dans la valeur ajoutée totale de l'ensemble de l'économie française est de 1% du PIB, soit 17,4 milliards d'euros (2011)<sup>2</sup> ;
- Depuis 2005 le secteur a créé plus de 390 000 emplois<sup>3</sup>. En ETP il est aujourd'hui le 9ème secteur de l'économie française : il fait travailler 1,9 million de salariés soit 4% des emplois ETP de l'économie française<sup>4</sup> ;

<sup>1</sup> ANSP, Rapport d'activité 2011

<sup>2</sup> ANSP, Rapport d'activité 2011 ; DARES Analyses ; IRCEM

- Le développement des SAP a été un moyen de lutter contre l'économie informelle : 2/3 des créations d'emploi dans le secteur sont imputables à des ménages « qui réintègrent ce service dans le champ de l'économie formelle », ceux-ci déclarant un salarié alors qu'ils employaient précédemment un travailleur au noir<sup>5</sup>. La part du travail non déclaré serait ainsi passée de 40% à 30% entre 2005 et 2011, soit une baisse de 25% en six ans<sup>6</sup>
- En 2011, 17% des ménages français (13% si l'on exclut le recours aux assistantes maternelles) ont bénéficié des services à la personne, soit 4,5 millions de ménages<sup>7</sup> ;
- Le bilan net des services à la personne en 2010 est bénéficiaire de plus de 2,6 milliards d'euros<sup>8</sup>

## ILLUSTRATION 2 : ÉVOLUTION DU NOMBRE D'HEURES RÉMUNÉRÉES, DU NOMBRE DE PARTICULIERS EMPLOYEURS, DES EFFECTIFS SALARIÉS ET DU NOMBRE D'ENTREPRISES PRIVÉES ENTRE 2004 ET 2011



Source : ANSP ; Nova ; Ircem ; Dares, *Les Services à la personne en 2011 : une baisse globale de l'activité et de l'emploi*, Avril 2013; moyenne sur les trois mois du deuxième trimestre pour le nombre d'entreprises privées (prestataires et mandataires)

## UN GISEMENT MINIMUM DE 170 000 EMPLOIS D'ICI 2016 ET DE 800 000 D'EMPLOIS SUR LE LONG TERME...

Quatre études publiées depuis 2009 évaluent que les activités des services à la personne ont un important potentiel de création d'emplois. Quelle que soit l'estimation de l'impact de la crise, le gisement reste élevé avec un minimum de 170 000 emplois à court-terme. Cette estimation est plutôt conservatrice par rapport à la situation comparable des pays européens les plus avancés dans le secteur des services à la personne : le Royaume-Uni (où les services à la personne représentent 8,3% de la population active) et les Pays-Bas (7,3% de la population active).<sup>10</sup>

<sup>3</sup> Cour des comptes, 2010

<sup>4</sup> ANSP Rapport d'activité 2011 ; INSEE (population active en France)

<sup>5</sup> TNS Sofres, *Baromètre des services à la personne (Vague 3)*, 2008

<sup>6</sup> DGCIS, *Etude sur les services à la personne dans sept pays européens*, Novembre 2011

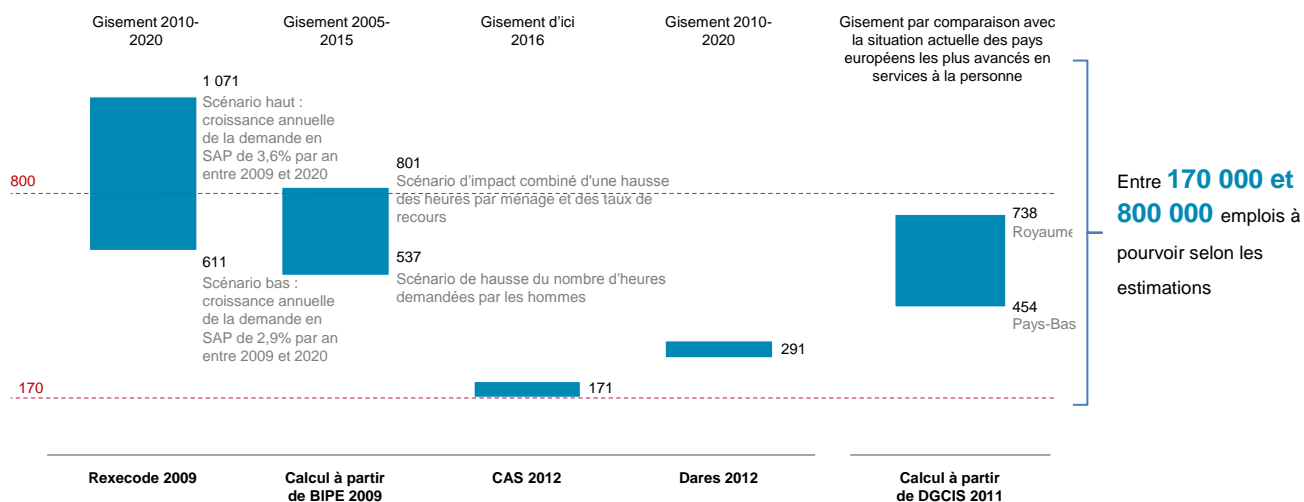
<sup>7</sup> ANSP rapport d'activité 2011, DARES Analyses

<sup>8</sup> Oliver Wyman, *Services à la personne, Bilan économique et enjeux de croissance*, 2012

<sup>9</sup> Particuliers qui recrutent un salarié à leur domicile directement ou par l'intermédiaire d'un organisme mandataire

<sup>10</sup> DGCIS, *Rapport sur les services à la personne dans sept pays européens*, Novembre 2011

### ILLUSTRATION 3 : VARIATION NETTE D'EMPLOIS DANS LE SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE SELON DIFFÉRENTES ÉTUDES – EN MILLIERS D'EMPLOIS

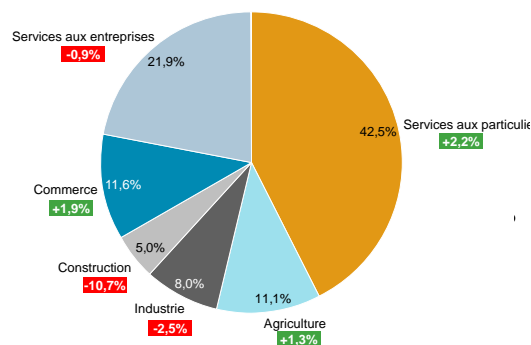


Source : COE-Rexecode, *Mise en place d'un observatoire économique et social du secteur des entreprises de services à la personne*, Mars 2009  
 BIPE, *Etude prospective sur les services susceptibles d'émerger dans le secteur des services à la personne*, Mai 2009  
 CAS, *Les secteurs créateurs d'emploi à moyen terme*, Janvier 2012  
 Dares Analyses, *Les Métiers en 2020*, Mars 2012

Pour le calcul du gisement par comparaison avec la situation actuelle des pays européens : DGCS, *Rapport sur les services à la personne dans sept pays européens*, Novembre 2011 avec comme hypothèses :

- % d'actifs dans les SAP (par rapport au nombre total d'actifs) au Royaume-Uni : 8,3%
- % d'actifs dans les SAP (par rapport au nombre total d'actifs) au Pays-Bas : 7,3%
- % d'actifs dans les SAP (par rapport au nombre total d'actifs) en France : 5,7%
- Population active en France au 31/12/2011 : 28,39 millions

### ILLUSTRATION 4 : ÉVOLUTION (2013/2012) ET RÉPARTITION DU NOMBRE DE PROJETS DE RECRUTEMENT PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ



Source : Pôle emploi, *Enquête « Besoins en main d'œuvre »*, avril 2013

En France, avec plus de deux intentions d'embauche sur cinq (42,5%), les services aux particuliers restent le premier pôle de recrutements potentiels en France.

Le nombre de projets de recrutement formulés par les employeurs pour l'année 2013 y progresse même pour la troisième année consécutive (+2,2% en 2013).<sup>11</sup>

Mais ce secteur peine à recruter et de nombreuses offres d'emploi restent non pourvues. Ceci s'explique principalement par un manque de professionnalisation et d'offre de formation et des conditions de travail perçues négativement (salaires et temps partiel subi).

A l'échelle européenne les services à la personne sont également perçus comme un secteur où de nombreux emplois sont à pourvoir :

- En 2012, la Commission Européenne considère qu'en extrapolant le système belge des Titres services à l'ensemble de l'Union Européenne, 4 millions d'emplois pourraient être créés pour un

<sup>11</sup> Pôle emploi, *Enquête « Besoins en main d'œuvre »*, Avril 2013



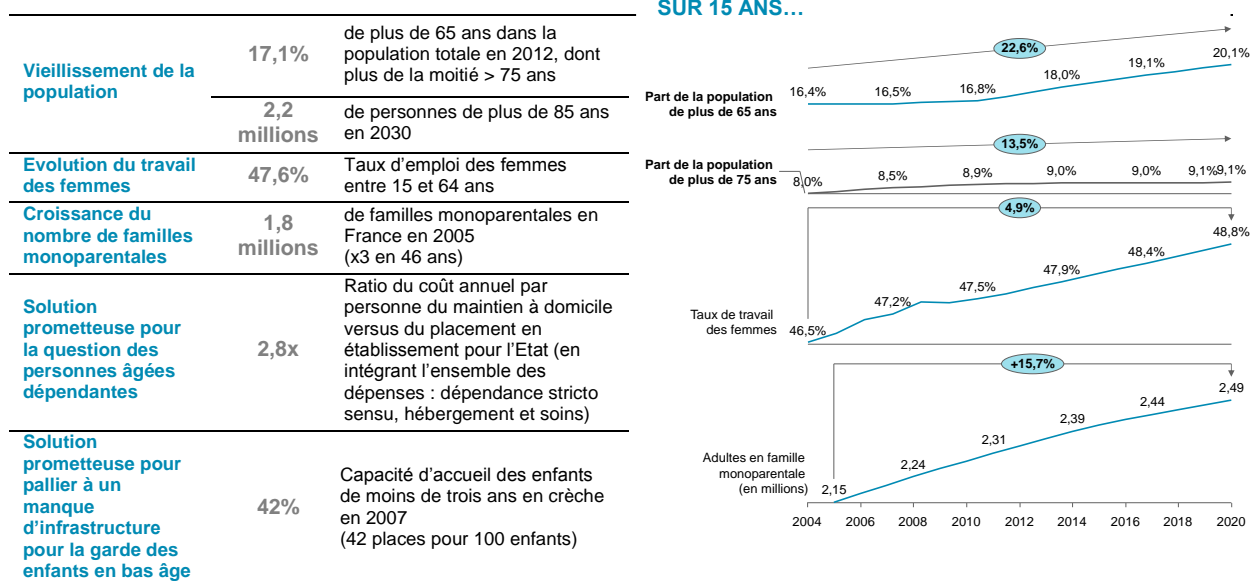
coût de 1,2 milliard d'euros net. De même, si chaque individu externalisait une heure par semaine de travail domestique, 5.5 millions de nouveaux emplois pourraient être créés.<sup>12</sup>

- Le CEDEFOP estime que la demande en main d'œuvre du secteur " personnel des services directs aux particuliers et de services de protection de sécurité " sera de 6,1 millions d'emplois d'ici 2020 pour l'ensemble de l'Union Européenne (dont 5,6 millions en « demande de remplacement » et 0,5 millions en « demande d'expansion »)<sup>13</sup>

## UNE DYNAMIQUE TIRÉE PAR UNE DEMANDE QUI VA THÉORIQUEMENT CONTINUER DE CROITRE DANS LE FUTUR A UN RYTHME DE 3,3% PAR AN

Si la puissante dynamique du secteur a été portée par une législation favorable, elle est également tirée par une forte demande due à de profondes évolutions sociodémographiques et des évolutions du marché du travail. Ainsi, alors que l'offre du secteur a marqué un coup d'arrêt en 2008-2009, avant de se stabiliser en 2010 et d'amorcer une baisse depuis 2011, le besoin en services à la personne ne diminue pas. On attend une croissance de la demande de 3,3 % entre 2012 et 2020<sup>14</sup> de l'effet cumulé du vieillissement de la population (+23% de la part des plus de 65 ans dans la population entre 2005 et 2020), de l'augmentation du travail des femmes (+5% du taux d'emploi des femmes entre 2005 et 2020) et de la croissance du nombre de familles monoparentales (+16% du nombre d'adultes en famille monoparentale entre 2005 et 2020).

### ILLUSTRATION 5 : TABLEAU RÉCAPITULATIF DES DRIVERS DE LA DEMANDE EN SERVICES A LA PERSONNE



### UNE ESTIMATION DE LA CROISSANCE ANNUELLE DE LA DEMANDE DE 3,3% /AN D'ICI 2020

Source : Insee et Statistiques du marché du travail: Données sur la marché du travail par sexe et âge: indicateurs, Statistiques de l'OCDE sur l'emploi et le marché du travail  
Oliver Wyman, *Services à la personne, Bilan économique et enjeux de croissance*, Juillet 2012

<sup>12</sup> Commission Européenne, « Document de travail des services de la Commission sur l'exploitation des possibilités de création d'emplois offertes par les services aux personnes et aux ménages », Avril 2012

<sup>13</sup> CEDEFOP, *L'enjeu des compétences en Europe*, Mars 2012

<sup>14</sup> Taux de croissance annuelle moyen (TCAM) de la demande à horizon 2020 = TCAM de la part de la population de plus de 65 ans + TCAM du taux d'emploi des femmes + TCAM du nombre d'adultes en famille monoparentale

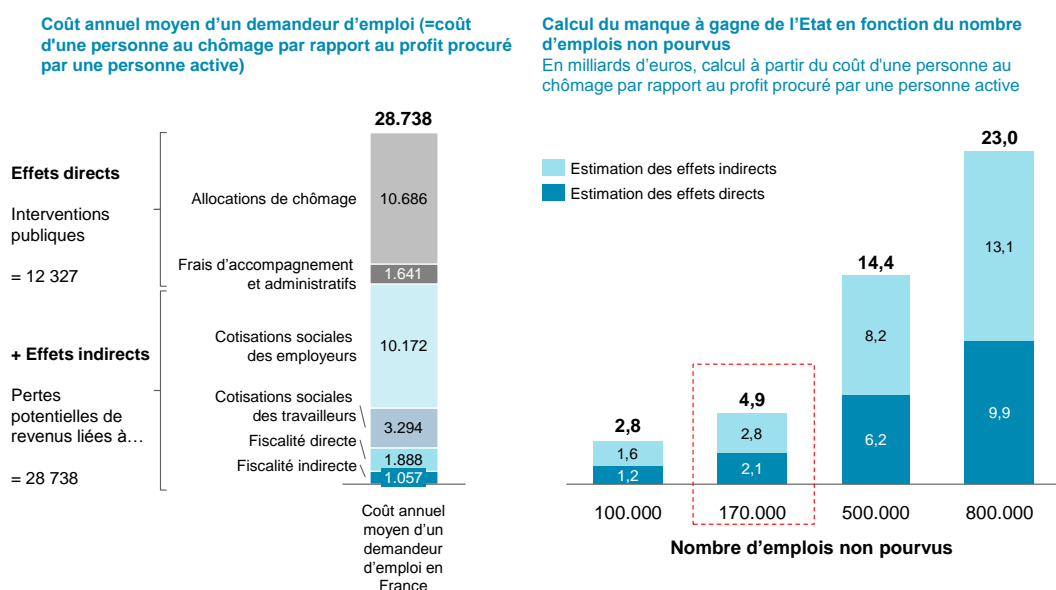
Par prudence dans la suite de l'étude nous considérerons 3,3%/an comme hypothèse d'augmentation théorique de la demande et nous envisagerons un scénario de croissance nulle de la demande du fait de la baisse du pouvoir d'achat et de la crise.

## UN POTENTIEL D'EMPLOIS QUI A DU MAL A SE RÉALISER ET QUI EST A L'ORIGINE D'UN MANQUE A GAGNER POUR LES POUVOIRS PUBLICS

Mais les gisements d'emplois régulièrement mis en avant restent surtout à l'état de potentiel. Seulement 390 000 emplois ont été créés depuis 2005<sup>15</sup>, alors même que le plan Borloo prévoyait 500 000 emplois en 3 ans. Les gisements évalués dans les différentes études publiées sont encore plus ambitieux.

Cette persistance d'un gisement d'emplois non réalisé entraîne un manque à gagner de 2,1 à 4,9 milliards d'euros pour l'Etat : 2,1 milliards d'euros sont liés aux effets directs d'un demandeur d'emploi (interventions publiques dues aux allocations chômage et aux frais d'accompagnement) et 2,8 milliards sont liés aux effets indirects (perte de revenus liés aux cotisations sociales des employeurs, des travailleurs et à la fiscalité).

### ILLUSTRATION 6 : MANQUE A GAGNER POUR L'ÉTAT FRANÇAIS DÛ A LA NON RÉALISATION DU GISEMENT D'EMPLOIS DANS LE SECTEUR DES SAP



Source : EFSI, « Pourquoi investir dans l'emploi : Une étude sur le coût du chômage ». Calcul du coût d'un demandeur d'emploi par rapport au profit engendré par une personne active en France : 28 737€/an. Hypothèse conservatrice qui ne comprend pas les pertes de revenus liées à l'impôt sur les sociétés et aux cotisations salariales et patronales.

Etude EFSI sur base de :

- IDEA Consult based on Eurostat LMP "Labour market Policy statistics 2010" and OECD
- M. LAMBRECHT, L. MASURE, S. SCHÜTTRINGER, "Coût budgétaire annuel moyen d'un demandeur d'emploi de 1976 à 1993", Planning Paper n°64, Bureau du Plan, Bruxelles, septembre 1993 et note DG/5150.
- CONSEIL SUPÉRIEUR DES FINANCES, "Avis relatif aux interventions des pouvoirs publics sur le marché du travail (Aspects financier et fiscal)", Bruxelles, 29 juin 1994, pages 37 et 38; page 115.

Définitions : la fiscalité directe concerne l'impôt sur le revenu des personnes physiques et la fiscalité indirecte les impôts perçus via la TVA

<sup>15</sup> Cour des Comptes, 2010

### En résumé...



Depuis 2005 les initiatives prises ont eu pour effet de développer le secteur des services à la personne : 390 000 emplois ont été créés entre 2005 et 2010 et la **part du travail non déclaré est passée de 40% à 30% entre 2005 et 2011**.

Alors que la demande en services à la personne continue d'augmenter au rythme de 3,3%/an jusqu'en 2020, de nombreux emplois restent non pourvus. Un important gisement d'emplois est ainsi régulièrement réaffirmé à l'échelle de la France et de l'Europe : il est évalué à un **minimum de 170 000 emplois d'ici 2016 en France**.

Avec un bilan de seulement 390 000 emplois créés en 2010, cette persistance d'un potentiel non réalisé est à l'origine d'un **manque à gagner pour l'Etat de 2 à 5 milliards d'euros**.

Ainsi, **les promesses du secteur des services à la personne ont du mal à se réaliser**.



## II. AUJOURD'HUI LE SECTEUR PEINE A DECOLLER ET LES PROMESSES NE SE REALISENT PAS

### UNE SERIE DE MESURES DONT LE BUT ETAIT DE RÉDUIRE LES DÉPENSES DES POUVOIRS PUBLICS...

Depuis 2010, l'Etat a annoncé un certain nombre de mesures ayant pour but la maîtrise de ses dépenses de fonctionnement et la stabilisation budgétaire. Les gains escomptés sont de 992 millions d'euros pour la suppression de l'abattement de 15 points, l'augmentation du taux de TVA réduit de 5,5% à 7%, la suppression du « forfait » et la hausse du taux de TVA de 7% à 19,6% pour 5 activités SAP.

### ILLUSTRATION 7 : TABLEAU DES MESURES ET DES GAINS ESCOMPTÉS PAR LE GOUVERNEMENT POUR CHAQUE MESURE DEPUIS 2010

	Mesures	Gains escomptés par le gouvernement
<b>2010</b> (application 1er janvier 2011)	Suppression de l'abattement forfaitaire de 15 points sur les cotisations patronales pour les particuliers employeurs cotisant au réel et de l'exonération de cotisations patronales pour prestataires agréés	<b>460 M€ en 2011</b> (PLF pour 2011)
<b>2011</b> (application 1er janvier 2012)	Augmentation du taux de TVA réduit de 5,5 % à 7 % (sauf pour les activités à destination des personnes handicapées ou âgées dépendantes)	<b>14 M€</b> (Rapport de la commission des finances de l'AN)
<b>2012</b> (application 1er janvier 2013)	Suppression de la possibilité pour le particulier employeur de déclarer les cotisations sociales sur une base forfaitaire. Cette mesure concerne le particulier employeur mais aussi par conséquence les entreprises mandataires	<b>500 M€</b> – gain global pour le régime général, le régime complémentaire et l'assurance chômage
<b>2013</b> (application 1er juillet 2013)	Hausse du taux de TVA de 7 % à 19,6 % pour cinq activités de SAP	<b>6 M€ en 2013</b> <b>12 M€ en 2014</b>
<b>2013</b> (application 1er janvier 2014)	Hausse du taux de TVA intermédiaire de 7 % à 10 %	<b>3,8 Mds €</b> – gain global pour le relèvement du taux intermédiaire

### ...MAIS ONT EN REALITÉ UN IMPACT NEGATIF OBSERVÉ SUR LE SECTEUR

Les trois premières de ces mesures sont entrées en vigueur depuis 2010 : la suppression de l'abattement forfaitaire en janvier 2011, l'augmentation du taux de TVA réduit de 5,5% à 7% en janvier 2012 et la suppression du « forfait » en janvier 2013.

Leur impact sur le marché des services à la personne est mesurable en analysant l'évolution des principaux indicateurs d'activité et d'emploi du secteur. On observe ainsi qu'après avoir progressé depuis la seconde moitié des années 90, les indicateurs relatifs à l'activité et à l'emploi ont amorcé une baisse pour la première fois en 2011 et que cette tendance dégressive s'est accélérée en 2012.

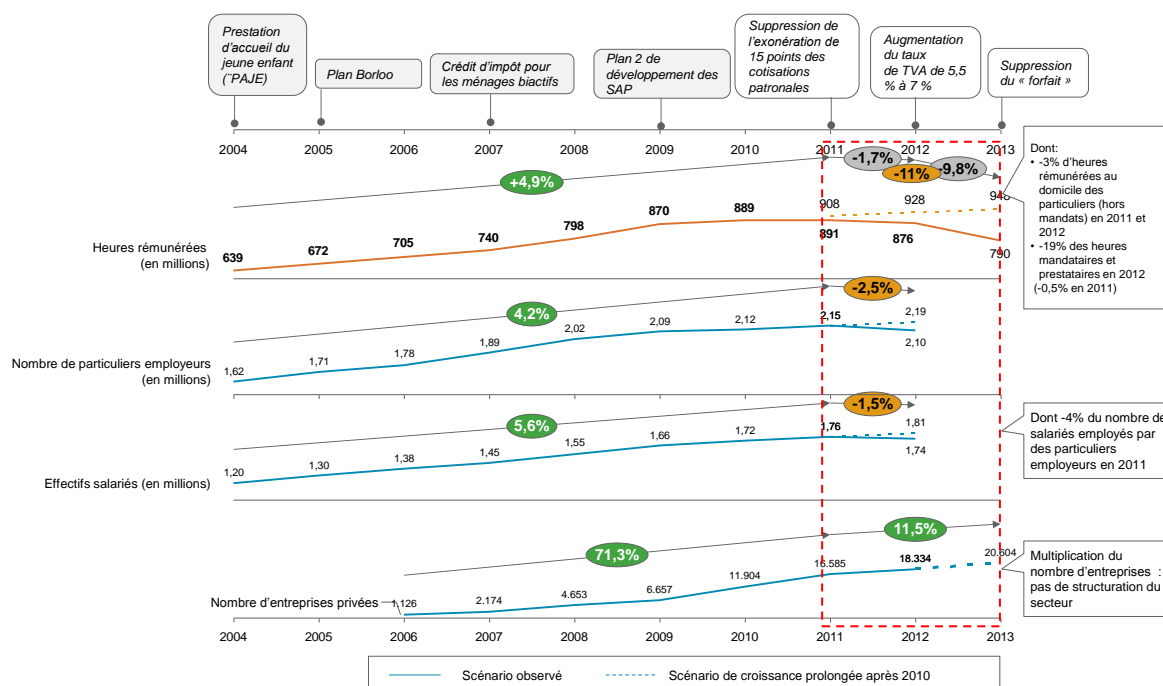
- Baisse du nombre d'heures rémunérées de 11% en 2 ans. Cette baisse est notamment le fait d'une baisse de 1,8% du nombre d'heures rémunérées au domicile des particuliers (particuliers employeurs + activité mandataire et prestataire) en 2011<sup>16</sup>, de 4,4% du volume horaire déclaré

<sup>16</sup> Rapport DARES, avril 2013

par les particuliers employeurs au quatrième trimestre 2012<sup>17</sup> et de 19,3% des heures mandataires et prestataires entre 2010 et 2012 (dont 0,5% en 2011 et 18,8% en 2012)<sup>18</sup>

- Une baisse de 2,5% du nombre de particuliers employeurs en 2011 passant de 2,15 millions à 2,10 millions<sup>19</sup>
- Une baisse de 4% du nombre de salariés employés directement par des particuliers employeurs en 2011. Les salariés des organismes de services à la personne (OSP) prestataires augmentent de 2% en 2011 mais à un rythme moindre qu'en 2010 (5%)<sup>20</sup>

### ILLUSTRATION 8 : ÉVOLUTION DU NOMBRE D'HEURES REMUNÉRÉES, DU NOMBRE DE PARTICULIERS EMPLOYEURS, DES EFFECTIFS SALARIÉS ET DU NOMBRE D'ENTREPRISES PRIVÉES ENTRE 2004 ET 2012



Source : ANSP ; Nova ; Ircem ; Dares, *Les Services à la personne en 2011 : une baisse globale de l'activité et de l'emploi*, Avril 2013

Hypothèses de calcul :

- Nombre d'heures prestataires et mandataires en 2012 : nombre d'heures prestataires et mandataires en 2011 \* taux de croissance des heures prestataires et mandataires 2012 (source : Nova, Tableau Statistique annuel, 2011 et 2012)
- Nombre d'heures particuliers employeurs en 2012 = Nombre d'heures particuliers employeurs en 2011 \* Taux de croissance 2011 (-3%). L'hypothèse de -3% est une hypothèse basse par rapport à la baisse de -4,4% de du volume horaire déclaré par les particuliers employeurs au quatrième trimestre 2012 (Source : ACOSS, *Les particuliers employeurs au quatrième trimestre en 2012*, Mars 2013). Une update sera faite quand les chiffres ACOSS 2012 sur les particuliers employeurs seront disponibles
- Scénario de croissance prolongée après 2010 (tracé en pointillés) pour les heures rémunérées : taux de croissance de 2009 (taux de croissance « crise ») appliqué à la donnée fin 2009 et pour les années suivantes
- Scénario de croissance prolongée après 2011 (tracé en pointillés) pour le nombre de particuliers employeurs et les effectifs salariés : taux de croissance de 2010 appliqué à la donnée fin 2010 et après
- Nombre d'entreprises privées fin 2012 calculé à parti du taux de croissance 2012 du nombre d'organismes de services à la personne de 12% (source : Nova)

<sup>17</sup> ACOSS, *Les particuliers employeurs au quatrième trimestre en 2012*, Mars 2013

<sup>18</sup> Nova, *Tableaux statistiques annuels*, 2010 à 2012

<sup>19</sup> Rapport DARES, avril 2013. Nombre de particuliers employeurs au 2<sup>ème</sup> trimestre, hors particuliers recourant à des assistantes maternelles

<sup>20</sup> Rapport DARES, avril 2013. Nombre de salariés employés directement par des particuliers, p2. Baisse des effectifs salariés des OSP prestataires en 2011, Tableau 3 p8. Pour les entreprises privées, les effectifs salariés des OSP prestataires augmentent de 16,3% (pour les organismes publics de 1,6%, pour les associations de -3,2%)

## LES ACTEURS DU SECTEUR, EN PARTICULIER LES ENTREPRISES, SONT FRAGILISÉS

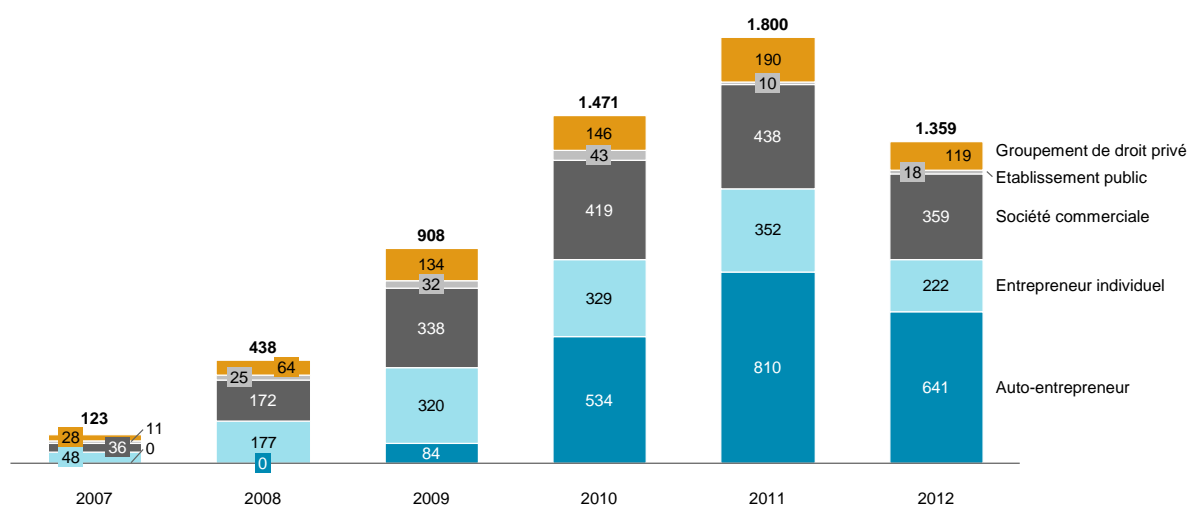
Même si le rythme de croissance, tend à ralentir, le nombre d'organismes de services à la personne est en forte hausse : + 13% en 2012 (après +9% en 2011 et + 21% en 2010). Plus de 29 000 structures sont recensées au début de 2013.<sup>21</sup>

Mais en dépit de quelques réseaux de grandes tailles (ex : Adhap Services, O2 Home Services, Acadomia, etc.), le secteur se caractérise encore par une très forte fragmentation. Les entreprises ne parviennent toujours pas à s'imposer face aux réseaux d'associations et au gré à gré. Ainsi, les entreprises ne captent-elles aujourd'hui que 3 % du marché français, alors qu'en moyenne, leurs homologues européens réalisent 26 % du marché.

Les mesures prises depuis 2010 ont pesé sur le développement des entreprises privées. Ainsi, la croissance ralentie, amorcée en 2011, de la demande des particuliers et la multiplication du nombre d'entreprises entraînent des performances individuelles moyennes des sociétés qui se détériorent. Même si la performance des entreprises est inégale (selon le secteur, la taille, le fait d'être généraliste ou spécialiste) on observe que les performances financières des entreprises sont fragilisées par les évolutions de la réglementation fiscale.

Les entreprises (et en particulier les auto-entrepreneurs) plus que les associations, sont les structures les plus défaillantes et les plus vulnérables puisque leur développement est intimement lié avec la TVA, l'impôt sur les sociétés et les aides des collectivités locales.

### ILLUSTRATION 9 : LES ENTREPRISES SONT LES STRUCTURES LES PLUS DÉFAILLANTES : NOMBRE DE CESSATIONS D'ACTIVITÉ PAR CATÉGORIE JURIDIQUE, 2007-2012<sup>22</sup>



Source : ANSP, 2013

Définitions :

- Société commerciale : ce terme regroupe les Sociétés par Actions Simplifiées (SAS), les Sociétés en nom collectif (SNC), les Sociétés Coopérative de Production, les Sociétés Anonymes (SA) et les Société à Responsabilité Limitée (SARL), les EURL, les entreprises d'insertion
- Etablissement public : ce terme regroupe les CCAS / CIAS, les communes ou communautés de communes, les EPCI, les SIVOM / SIVU
- Groupement de droit privé : ce terme regroupe les associations intermédiaires, les associations loi 1901, les établissements et services d'aide par le travail, les mutuelles relevant du code de la mutualité

<sup>21</sup> Nova, *Les Organismes par activité et par statut*, 2008-2013

<sup>22</sup> Analyses DGCIS

### En résumé...



Depuis 2010, les mesures prises (suppression de l'abattement forfaitaire, augmentation du taux de TVA réduit de 5,5% à 7% et suppression du « forfait ») ont eu un **impact négatif sur la demande**.

Alors que l'objectif de ces mesures était de réduire les dépenses des pouvoirs publics, l'effet observé sur le secteur a été une baisse du nombre d'heures rémunérées de **11% en 2 ans**.

Même si le nombre d'organismes de services à la personne continue à croître, **les acteurs du secteur, en particulier les entreprises privées et les auto-entrepreneurs, sont fragilisés** par ces récentes évolutions.

### III. POURQUOI CE MARCHÉ NE SE DEVELOPPE-T-IL PAS ? LES CAUSE DE LA NON RÉALISATION DU POTENTIEL

#### LES RÉACTIONS RÉCENTES MONTRENT UNE SENSIBILITÉ AU PRIX POUR LE SECTEUR DES SERVICES A LA PERSONNE

Les mesures prises depuis 2010 (suppression de l'exonération de 15 points, augmentation du taux de TVA de 5,5% à 7% et suppression du « forfait») ont induit une dégradation du cadre fiscal et une hausse du coût des prestations pour les ménages employeurs. La diminution du recours aux services à la personne amorcée en 2011 (montrée dans la partie précédente) trahit une certaine sensibilité au prix de la part des foyers.

Il existe donc une « élasticité-prix » dans le secteur des services à la personne. Cette élasticité-prix est valable pour les services à la personne comme pour n'importe quel autre produit de consommation quelle que soit leur nature (Illustration 10). Un certain nombre d'études publiées reconnaissent également l'existence de cette élasticité prix estimée entre 0,77 et 1,35.

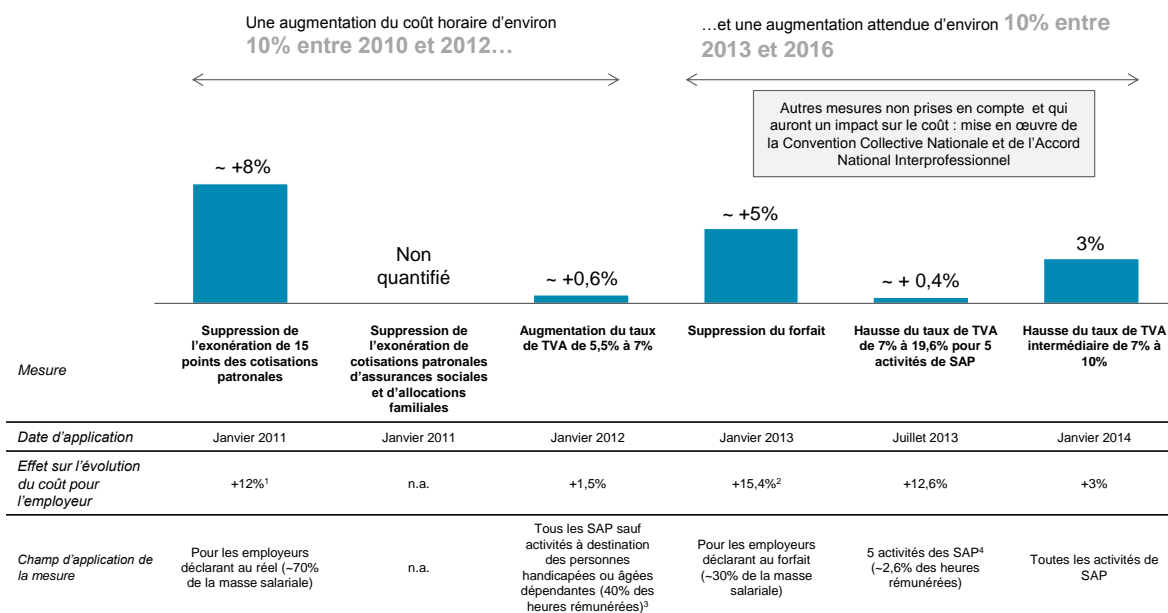
#### ILLUSTRATION 10 : ÉTUDES RÉALISÉES SUR L'EFFET D'UNE HAUSSE DU COÛT HORAIRE DES PRESTATIONS SUR LE RECOURS AUX SAP

Etude	Elasticité	Conclusions de l'étude sur la sensibilité prix
IFOP (Septembre 2012)	0,9	42% des français susceptibles d'arrêter de recourir aux SAP (dont 9% certainement) face à une hausse de 10% du prix du service rendu à domicile
Rapport « La politique en faveur des services à la personne » Cour des Comptes (Février 2010)	1,35	13,5% des utilisateurs de services prêts à y renoncer en cas d'une baisse de 10% des exonérations de charges sociales. Cela se traduit par une sensibilité au coût d'autant plus importante pour l'employeur (strictement supérieure à -13,5%)
Estimation de la FEPEM et de l'IRCEM	0,77	0,77% de baisse des heures déclarées en cas d'une hausse de 1% du coût horaire

Source : IFOP, rapport « Recours aux services aux particuliers : quel impact des mesures fiscales pour les Français ? », Septembre 2012  
Cour des comptes, La politique en faveur des services à la personne, Février 2010

La sensibilité des ménages au prix a également été observée en France depuis 2010. On évalue que les mesures prises ont eu un effet sur le coût horaire des prestations pour le particulier employeur.

## ILLUSTRATION 11 : EFFET DES LÉGISLATIONS PASSÉES ET FUTURES SUR L'ÉVOLUTION DU COÛT HORAIRE DES PRESTATIONS



Source : 1. FEPPEM, Evaluations et préconisations, Juin 2008. Pour maintenir un salaire brut de 10,40€ (soit un net de 8,04€) le coût pour l'employeur au réel avec allègement de 15 points des cotisations patronales est évalué à 13,24€. Au réel sans allègement il est évalué à 14,8€

2. Oliver Wyman, *Etude d'impact économique de la suppression de la cotisation au forfait pour les particuliers employeurs*, Octobre 2012

3. ANSP, rapport d'activité 2010. Les services aux personnes dépendantes sont évalués à 60% des heures rémunérées en 2007

4. ANSP, rapport d'activité 2010. Part des 5 activités des SAP concernées par la réforme dans le volume d'heures rémunérées en 2007 :

- Travaux de jardinage : 1,4%, des heures rémunérées en 2007
- Cours à domicile (hors soutien scolaire) : 0,6%
- Assistance Internet et informatique à domicile : 0,3%
- Maintenance, l'entretien et la vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire : 0,3%
- Les activités d'organisation des services à la personne (par le mandataire qui met en relation un client et un prestataire de services à la personne) : non évalué

Nous pouvons donc évaluer que l'augmentation du coût pour l'employeur a été environ égale à 10% entre le 1er janvier 2011 et le 1er janvier 2013. Or pendant la même période, une baisse de l'activité de 11% a été observée. On peut donc en déduire une élasticité égale à 1,1 pour le secteur des services à la personne en France. Nous retiendrons l'hypothèse d'une élasticité de 1 dans le reste de l'étude.

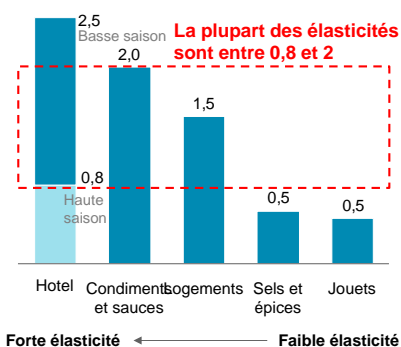


## ILLUSTRATION 12 : SENSIBILITÉ AU PRIX DE DIFFÉRENTS PRODUITS DE CONSOMMATION ET DES SERVICES A LA PERSONNE<sup>23</sup>

### Qu'est-ce que l'élasticité ?

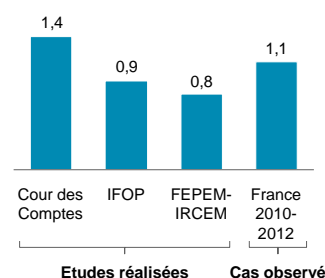
- Variation du volume en fonction de la variation d'un prix
- Elasticité de 1 : quand on augmente le prix de 10%, le volume baisse de 10%
- Elasticité de 2 : quand on baisse le prix de 10%, le volume augmente de 20%

### Elasticité prix pour différents produits de consommation



### Elasticité prix pour les services à la personne

Selon des études réalisées ou le cas observé en France depuis 2010



Source : Analyses Oliver Wyman 2009-2012

IFOP, rapport « Recours aux services aux particuliers : quel impact des mesures fiscales pour les Français ? », Septembre 2012

Cour des comptes, La politique en faveur des services à la personne, Février 2010

Or l'évaluation du gain rattaché aux différentes mesures, notamment à la décision de supprimer l'exonération Borloo, l'exonération de 15 points des cotisations patronales et « le forfait », ainsi que les annonces de suppression d'aides ou de défiscalisation, a négligé cette sensibilité des ménages à la hausse du coût des prestations, et la baisse du recours aux prestations qui en découle.

## LE CAS ESPAGNOL ET LE CAS BELGE CONFIRMENT L'EXISTENCE D'UNE ÉLASTICITÉ DE LA DEMANDE AU PRIX DANS LE SECTEUR DES SAP

Par ailleurs, il se trouve que l'Espagne fournit un exemple de mesure similaire à celle de suppression du « forfait » prise en France quelques mois après.

En juin 2011, l'Espagne a voté la fin du régime spécial de la Sécurité Sociale pour les travailleurs à domicile. Rentrée en vigueur en janvier 2012 cette mesure a eu pour effet d'augmenter le coût de l'emploi pour les particuliers employeurs et a entraîné une baisse des cotisations à la Sécurité sociale de 30%, l'inverse de l'effet escompté par le gouvernement. Le cas espagnol nourrit donc les craintes sur les conséquences pour le secteur de la hausse du coût des prestations induites par la suppression du « forfait » en France.

A l'inverse l'exemple belge des Titre-Services démontre qu'une baisse du coût pour le particulier employeur donne lieu une augmentation de l'activité et des créations d'emplois (nombre d'entreprises enregistrées titres-services multiplié par 5 en 7 ans). Le cas belge montre donc l'effet positif d'une baisse du coût pour le particulier sur le recours aux prestations, par opposition au cas espagnol ou aux effets des récentes mesures en France.

Les exemples espagnol et belge ne font pas figure de modèles directement applicables à la France mais participent à démontrer ainsi l'existence d'une sensibilité prix pour le secteur des services à la personne

<sup>23</sup> Etudes, Analyses Oliver Wyman

## ZOOM : LES CAS ESPAGNOL ET BELGE MONTRENT L'EXISTENCE D'UNE SENSIBILITÉ-PRIX

### Le Cas Espagnol

#### Objectifs de la mesure

- Fin du régime spécial des travailleurs à domicile : les travailleurs à domicile doivent rejoindre le régime général de la Sécurité Sociale
- Texte voté en juin 2011, rentré en vigueur le 1er janvier 2012 (période transitoire jusqu'au 1er juillet 2012)
- Objectifs : reconnaître le statut des travailleurs à domicile et garantir aux travailleurs à domicile certains droits (notamment contrat de travail écrit et salaire minimum)

#### Quelles conséquences ?

1er bilan au 31 août 2012 :

- Une **baisse des cotisations de de 30%** (moyenne mensuelle par rapport à la moyenne mensuelle de l'année passée)
- Un **manque à gagner pour la Sécurité Sociale de 63 millions d'euros** (hors allocations chômage et autres types d'aide)  
400 000 intervenants non déclarés sur 700 000 foyers qui emploient un travailleur à domicile

Source : articles de presse ; Bilan de la mesure publié le 28 septembre par le Ministère de l'emploi et de la Sécurité Sociale Espagnole

### Le Cas Belge

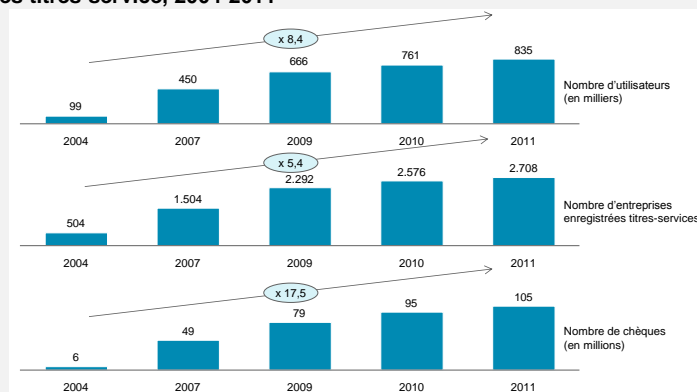
#### Objectifs de la mesure

- Titre de paiement introduit par le gouvernement belge en 2004
- Permet aux particuliers de faire appel à une entreprise agréée pour des prestations d'aide de nature ménagère (à domicile et en dehors du domicile)
- Un titre qui équivaut à 1 heure de travail est payé 8.5 € par l'utilisateur (qui bénéficie en plus de 30% de déduction fiscale). L'entreprise agréée reçoit 22.04 € par titre. Le gouvernement fédéral paie la différence de 13.54 €
- 4 objectifs principaux : encourager la demande, lutter contre le travail informel, créer des emplois, intégrer dans le marché du travail des populations faibles (personnes faiblement qualifiée, chômeurs de longue durée, femmes et migrants)

#### Quelles conséquences ?

- Entre 2004 et 2010, création de 137 000 nouveaux emplois
- Evaluation de l'impact sur le coût des mesures de soutien des pouvoirs publics au secteur des SAP en 2010 :
  - Coût brut des mesures de soutien: 1,430 milliard d'euros en 2010
  - Effets de retour directs (diminution des allocations, recettes supplémentaires de l'impôt sur le revenu et des cotisations sociales) et indirects (recettes supplémentaires de l'impôt des sociétés, création d'emploi pour le personnel d'encadrement) clairement identifiables estimés à 726 millions d'euros
  - Bilan : réduction de 50 % du coût réel pour les pouvoirs publics<sup>1</sup>

#### Résultats du système des titres-service, 2004-2011



Source : Federal Public Service Employment, Labour and social dialogue, *The service vouchers in Belgium, a brief outline* PricewaterhouseCoopers, *Complementary impact analysis of earn-back effects of the service vouchers system in Belgium*, study conducted for Federgon, September 2010

## EN PRENANT EN COMPTE LA SENSIBILITE PRIX DES MÉNAGES, LA SEULE MESURE DE SUPPRESSION DU FORFAIT AURAIT POUR EFFET UN MANQUE A GAGNER POUR LA SÉCURITE SOCIALE DE 173 MILLIONS D'EUROS, LA PERTE DE 29 MILLIONS D'HEURES ET DE 41 000 EMPLOIS

Dans l'étude d'Oliver Wyman, *Etude d'impact économique de la suppression de la cotisation au forfait pour les particuliers employeurs* (octobre 2012), l'impact de la réforme de passage aux cotisations sur la base du salaire réel avec abattement de 75 centimes est évalué, en faisant l'hypothèse d'une sensibilité des ménages employeurs au prix.

Or nous avons effectivement montré dans la présente étude, à travers l'évolution du marché français et les cas espagnol et belge, l'élasticité prix des ménages.

L'effet de la seule mesure de suppression du forfait est évalué à :

- Augmentation théorique des recettes de cotisations sociales de 397 millions d'euros
- Augmentation du coût moyen pour l'employeur de 15,36%
- Evaporation de 280 millions d'euros de cotisations sociales en raison de la sensibilité des ménages à la hausse des prix, soit un gain de cotisations sociales effectivement réalisé de 117 millions d'euros
- Réductions d'impôts de 47 millions d'euros, en considérant un taux effectif moyen de réduction d'impôt de 40%
- Hausse des allocations chômage de 244 millions d'euros

Le bilan global qui en résulte est un manque à gagner pour la Sécurité Sociale de 173 millions d'euros, la perte de 29 millions d'heures et une perte estimée à 41 000 emplois.

## SI RIEN N'EST FAIT NOUS PRÉVOYONS A HORIZON 2016 UN RETOUR DU TAUX DE TRAVAIL INFORMEL (OU UN RENONCEMENT AUX PRESTATIONS) D'AU MOINS 45%

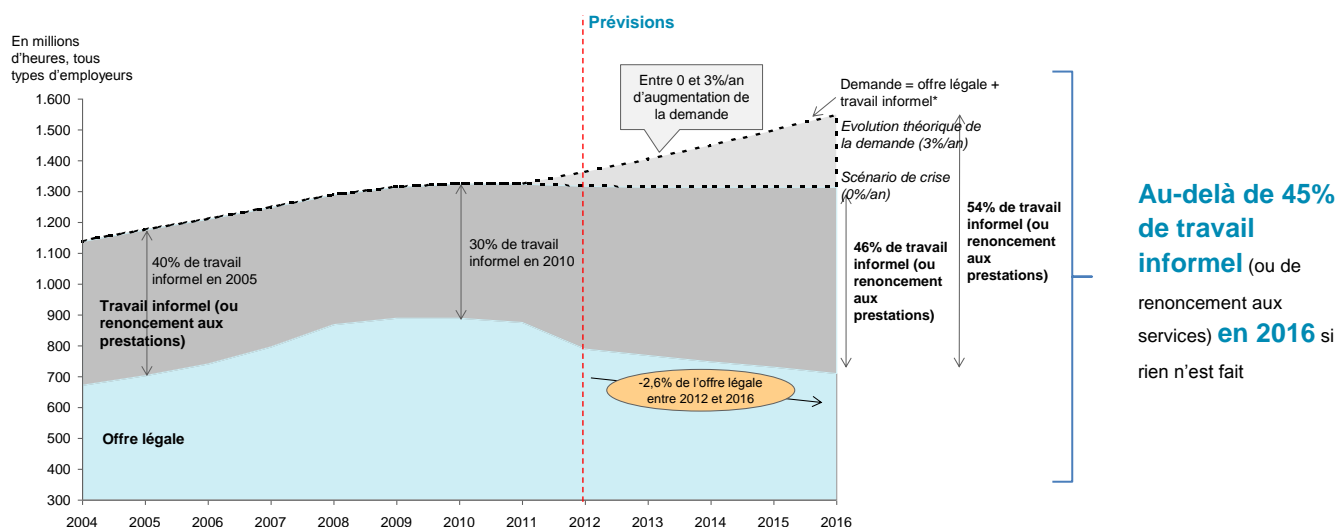
Les changements de législation annoncés (hausse du taux de TVA de 7% à 19,6% pour 5 activités de SAP et hausse du taux de TVA intermédiaire de 7% à 10%) vont induire une dégradation du cadre fiscal et de nouvelles hausses du coût pour l'employeur. L'illustration 11 montre une augmentation du coût pour l'employeur d'environ 10% entre 2013 et 2016 si rien n'est fait.

En considérant le phénomène d'élasticité-prix, nous pouvons donc anticiper que les futures mesures aient un impact direct négatif sur le recours aux SAP par les particuliers en France en 2013 et au-delà. Si l'on considère une élasticité de 1, si le prix moyen des prestations augmente de 10% entre 2013 et 2016 on peut s'attendre à une baisse du volume d'activité sur le secteur de 10% sur la même période.

Or la demande va continuer de croître d'ici 2016 à un rythme de 3,3% par an (ou de 0% par an en faisant dans un scénario de crise).

Les ménages employeurs, qui ne souhaitent pas renoncer aux prestations ou baisser leur consommation vont alors choisir d'avoir recours au travail informel. D'autres ménages vont partiellement ou totalement renoncer au service. Ainsi, le différentiel entre une demande qui augmente et une offre légale qui diminue, laisse à craindre d'ici 2016 un taux de travail non déclaré (ou de renoncement aux services) d'au moins 45%.

## ILLUSTRATION 13 : COURBE DE L'ÉVOLUTION DE LA DEMANDE VERSUS COURBE DE L'OFFRE LÉGALE



Source :

- Pour les projections sur l'évolution de la demande entre 2012 et 2020 en scénario croissance : 3,29% / an
  - INSEE, *Données détaillées des projections de ménages pour la France métropolitaine, à l'horizon 2030*, scénario bas (cf. annexes pour plus de détails)
  - Analyses Oliver Wyman
  - Dans l'étude Rexecode, *Observatoire des entreprises de services à la personne*, Mars 2009, prévisions de la demande de SAP entre 2009 et 2020 : +2,9%/an (scénario bas) à +3,6%/an (scénario haut)
- Autre hypothèse d'évolution de la demande en scénario de crise : 0% / an, demande flat
- Pour les projections sur l'évolution de l'offre entre 2012 et 2016 : -3% / an. En prenant une hypothèse d'élasticité de 1 et de hausse de coût de 10% entre 2012 et 2016 (cf. illustration), on en déduit que le marché réagira par une baisse de volume de de -10% d'ici 2016 (soit environ -2,6%/an).
- Pour les hypothèses sur la part du travail informel en 2005 et 2010 : DGCS, *Etude sur les services à la personne dans sept pays européens*, Novembre 2011

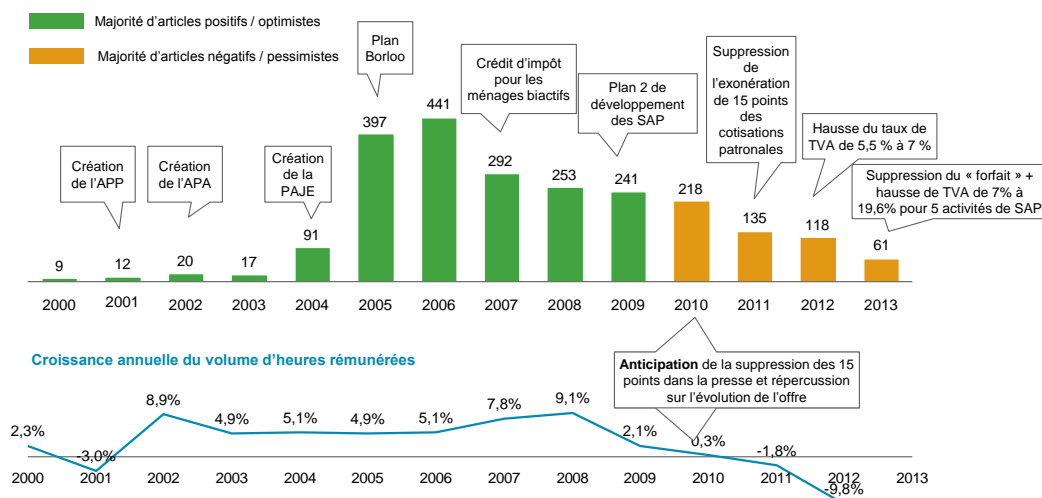
\* Hypothèse : demande = offre légale + travail informel. Cette hypothèse ne prend pas en compte l'existence d'une demande qui a renoncé aux services à la personne (moyen de substitution trouvé par le particulier comme le recours aux amis, à la famille ou l'exécution des tâches ménagères soi-même, etc.)

## D'AUTRES EXPLICATIONS MICROÉCONOMIQUES PARTICIPENT A LA NON RÉALISATION DU POTENTIEL DU SECTEUR DES SAP

- **L'instabilité fiscale et réglementaire.** Les 5 dernières mesures annoncées en 2 ans depuis 2011 ainsi que la récurrence des débats (comme les débats sur les niches fiscales) qui exposent les services à la personne à des incertitudes fiscales et réglementaires en témoignent. Le gouvernement, contraint par le budget et la nécessité de réduire le déficit public, fait peser de lourdes incertitudes sur le secteur. Mais ménages et entreprises ont besoin de plus de clarté sur le cap fiscal et sur l'évolution de la réglementation pour que le secteur puisse se développer

De plus l'utilisation médiatique des réformes amplifie les effets de l'instabilité fiscale et réglementaire. En effet, l'utilisation médiatique des réformes mise en parallèle avec la croissance du nombre d'heures rémunérées montre un phénomène d'anticipation de la demande à l'évolution du coût des prestations : la demande évolue à la baisse avant l'entrée en vigueur des mesures.

## ILLUSTRATION 14 : UTILISATION MÉDIATIQUE DES RÉFORMES, PHÉNOMÈNE D'ANTICIPATION



Source : Articles comportant « services à la personne » dans le titre ou dans le corps de l'article et sélectionnés dans les principaux quotidiens, hebdomadaires et mensuels français (les Echos, la Tribune, le Figaro, le Monde, AFP, Challenges, Le Point et Le Nouvel Observateur, l'Expansion) depuis 2000

- **Nécessité de clarification juridique :** les cœurs de métier des services à la personne étant les mêmes quel que soit l'employeur (aides à la famille, services de la vie quotidienne, services aux personnes dépendantes), les textes structurants du secteur, le droit du travail et les formations devraient être homogénéisés pour tout le secteur (à l'heure actuelle le secteur dépend de plus de 65 diplômes et de 5 ministères)
- **Distorsion de concurrence persistante.** Le secteur est très vulnérable aux distorsions fiscales entre associations et entreprises, tant en ce qui concerne la TVA, l'impôt sur les sociétés et les aides des collectivités territoriales (conseil généraux notamment), qui nuisent considérablement au développement des entreprises.
- **Nécessité de fournir aux entreprises un cadre juridique et fiscal leur permettant de se développer.** Avec une croissance ralentie du nombre d'heures travaillées - et donc de la demande des particuliers employeurs - et la multiplication du nombre d'entreprises, les performances individuelles moyennes des sociétés sont en danger et un certain nombre d'entreprises sont fragilisés et leur rentabilité est insuffisante. Même si la performance économique des entreprises est variable selon leur taille mais aussi leur secteur d'intervention de nombreuses entreprises sont financièrement fragiles, et restent largement dépendantes des subventions de l'Etat. Cette fragilité est accentuée par l'instabilité des règles du jeu fixées par l'Etat alors que les entreprises pourraient être un vecteur structurant de l'emploi des SAP
- **Manque d'attractivité et de professionnalisation du secteur.** Le secteur des SAP souffre de son manque d'attractivité auprès des intervenants à domicile. Faible niveau de salaire, manque d'offre en matière de formation, formation non reconnue d'une branche à l'autre temps partiel subi sont autant de raisons qui rendent difficile le recrutement et la fidélisation des salariés ainsi que la professionnalisation du secteur. Or le recrutement et la professionnalisation du secteur sont essentiels pour le développement du marché puisque le niveau de service et la satisfaction des clients y sont étroitement liés. La transversalité des formations, la reconnaissance des diplômes, la création de secteurs professionnels par métiers, la consolidation des temps de travail par des acteurs structurés seraient autant de pistes favorables à l'attractivité du secteur.

Manque d'attractivité des migrants dans ce secteur d'activité : près de 30%<sup>24</sup> des intervenants sont des travailleurs migrants. Parmi eux, une forte proportion a un niveau de diplômes ou de formation qui n'est pas reconnu ou valorisé dans leur pays aujourd'hui. Cela conduit à ce que les métiers des SAP ne fidélisent pas cette population qui pourrait pourvoir des emplois qui restent non pourvus aujourd'hui

- **Nécessité d'améliorer la visibilité des entreprises auprès des particuliers et des professionnels.** Les entreprises ont pris conscience de la nécessité d'améliorer les dispositifs de connaissance mis à disposition des ménages pour accroître leur visibilité, aider les clients dans l'élaboration de leur choix et inciter à la consommation. Exemple d'initiatives : amélioration des sites Internet, développement d'une démarche de certification, optimisation des réseaux d'agences

#### En résumé...



La réaction du secteur à la hausse du coût des prestations induite par les mesures prises depuis 2010, ainsi que les cas espagnols et belges, **montrent l'existence d'une élasticité-prix pour les services à la personne.** Cette sensibilité au prix n'ayant pas été prise en compte lors de l'estimation des gains escomptés des différentes mesures déjà en application ou annoncées, un impact négatif est à craindre pour le marché des SAP en 2013 et au-delà.

Ainsi, la simple mesure de suppression du forfait résulterait en un **manque à gagner pour la Sécurité Sociale de 173 millions d'euros, la perte de 29 millions d'heures et d'au moins 40 000 emplois.**

Si aucune mesure n'est prise pour enrayer la tendance dégressive qui s'installe sur le secteur, on peut attendre **un retour du taux de travail non déclaré (ou un renoncement aux prestations) de 45% d'ici 2016.**

Les 992 millions de cotisations supplémentaires escomptées par les pouvoirs publics avec les réformes annoncées depuis 2010 ne se réaliseront pas : étant donné la **baisse de 20% du volume horaire déclaré d'ici 2016**, le gain (hors coût du chômage créé par les mesures) sera très faible. Les mesures prises généreront un nombre important de **pertes d'emplois** (évalué à au moins 40 000 avec la seule mesure de suppression du forfait).

<sup>24</sup> CAS, *L'emploi et les métiers des immigrés*, février 2012, basé sur INSEE, recensement de population 2007



## CONCLUSION

Entre le début des années 1990 et 2010, les mesures prises pour le secteur de SAP s'inscrivaient dans une approche volontariste et ont permis d'amorcer un développement du secteur. Mais les mesures prises depuis 2010 et annoncées d'ici 2016 sont à l'origine d'une **dégradation du cadre fiscal et d'une forte instabilité réglementaire** qui pèsent sur le développement d'un secteur encore jeune et très réactif aux réformes annoncées. La politique industrielle a été coupée alors qu'elle était en plein élan. Réagissant à une hausse des prix des prestations, le secteur a ainsi amorcé une **décroissance en 2011, qui s'est accélérée en 2012** et qui risque de s'installer durablement si aucune mesure positive n'est annoncée.

Les 992 millions de cotisations supplémentaires escomptées par les pouvoirs publics avec les réformes annoncées depuis 2010 ne se réaliseront pas : étant donné la **baisse de 20% du volume horaire déclaré d'ici 2016**, le gain (hors coût du chômage créé par les mesures) sera très faible. Les mesures prises généreront un nombre important de **pertes d'emplois** (évalué à au moins 40 000 avec la seule mesure de suppression du forfait).

Aujourd'hui, après 15 ans de croissance et de réformes positives, le secteur pourrait donc ne pas voir son potentiel en terme d'emplois et d'activité se réaliser. La persistance d'un **potentiel de 170 000 emplois engendrerait un manque à gagner pour l'Etat de 2 à 5 milliards d'euros**. Si rien n'est annoncé, le secteur risque une baisse du volume d'activité, des effectifs salariés, une recrudescence du travail au noir (**45% de travail informel ou de renoncement aux services d'ici 2016**) et une fragilisation accrue des acteurs du secteur, en particulier des entreprises privées. Or, puisqu'un secteur a besoin d'acteurs capables d'effet d'entraînement pour se développer, il est nécessaire de mettre en place un cadre qui permette aux acteurs de croître.

Les conditions suivantes semblent être primordiales pour permettre au secteur de rebondir :

- **Donner de la visibilité** au secteur avec une approche unifiée
- **Stabiliser** l'environnement juridique, fiscal, concurrentiel
- Harmoniser la concurrence au sein du secteur
- Apporter des réponses au secteur en adoptant une **approche transversale** à toutes les catégories d'employeurs, sans les opposer (transversalité des textes, des formations, des diplômes, consolidation des temps de travail, etc.)

### En résumé...



**1 milliard d'euros de gains était attendu grâce aux réformes annoncées depuis 2010.**

En fait des **gains faibles** par rapport aux objectifs en raison d'une sensibilité-prix à une **hausse prévue d'environ 20% du coût horaire** entraînant à horizon 2016 :

- Une **baisse de 20% du volume** horaire déclaré
- Un **chômage créé supérieur à 40 000 emplois**
- Un retour du taux de **travail au noir en 2016 à 45%**, soit le niveau de 2005

## HYPOTHÈSES

ITEM	HYPOTHESES	SOURCE
<b>Illustration 3</b> Calcul du gisement d'emplois par comparaison avec la situation actuelle au Royaume-Uni et aux Pays-Bas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % d'actifs dans les SAP (par rapport au nombre total d'actifs) au Royaume-Uni : 8,3%</li> <li>• % d'actifs dans les SAP (par rapport au nombre total d'actifs) au Pays-Bas : 7,3%</li> <li>• % d'actifs dans les SAP (par rapport au nombre total d'actifs) en France : 5,7%</li> <li>• Population active en France au 31/12/2011 : 28,39 millions</li> </ul>	DGCIS, <i>Etude sur les services à la personne dans sept pays européens</i> , Novembre 2011
<b>Illustration 5</b> Calcul de la croissance annuelle de la demande en SAP à horizon 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de croissance annuelle moyen (TCAM) de la demande à horizon 2020 = TCAM de la part de la population de plus de 65 ans + TCAM du taux d'emploi des femmes + TCAM du nombre d'adultes en famille monoparentale</li> <li>• TCAM de la demande à horizon 2020 : 3,29%/an</li> <li>• TCAM de la part de la population de plus de 65 ans : 2,16%/an</li> <li>• TCAM du taux d'emploi des femmes : 0,30%/an</li> <li>• TCAM du nombre d'adultes en famille monoparentale : 0,83%/an</li> </ul>	INSEE et Statistiques du marché du travail
<b>Illustration 6</b> Calcul du manque à gagner pour l'Etat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coût d'une personne au chômage par rapport au profit procuré par une personne active : entre 12 327€ (effets directs) et 28 738€ (effets directs et indirects)</li> </ul>	EFSI, <i>Pourquoi investir dans le chômage ?</i> pour le coût annuel d'une personne au chômage par rapport au profit procuré par une personne active en France : 28 738€
<b>Illustration 8</b> Calcul du nombre d'heures rémunérées en 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'heures prestataires et mandataires en 2012 : nombre d'heures prestataires et mandataires en 2011 * taux de croissance des heures prestataires et mandataires 2012 (source : Nova, Tableau Statistique annuel, 2011 et 2012)</li> <li>• Nombre d'heures particuliers employeurs en 2012 = Nombre d'heures particuliers employeurs en 2011 * Taux de croissance 2011 (-3%)</li> <li>• L'hypothèse de -3% est une hypothèse basse par rapport à la baisse de -4,4% de du volume horaire déclaré par les particuliers employeurs au quatrième trimestre 2012 (Source : ACOSS, <i>Les particuliers employeurs au quatrième trimestre en 2012</i>, Mars 2013). Une update sera faite quand les chiffres ACOSS 2012 sur les particuliers employeurs seront disponibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nova, Tableau Statistique annuel 2012</li> <li>• Ircem</li> <li>• Dares</li> <li>• ANSP</li> <li>• ACOSS, <i>Les particuliers employeurs au quatrième trimestre en 2012</i>, Mars 2013</li> <li>• Analyses Oliver Wyman</li> </ul>
<b>Illustration 8</b> Calcul du scénario de croissance pour les heures rémunérées depuis 2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'heures rémunérées au 31/12/2010 en scénario de croissance = heures rémunérées observées au 31/12/2009 * taux de croissance observé 2009</li> <li>• Calcul heures rémunérées 31/12/2011(31/12/2012) = heures rémunérées en scénario de croissance au 31/12/2010 (31/12/2011)* taux de croissance observé 2009</li> </ul>	Rapport Dares, avril 2013 pour le nombre d'heures rémunérées jusqu'en 2011

<b>Illustration 8</b> Calcul du scénario de croissance pour le nombre de particuliers employeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Particuliers employeurs au 31/12/2011 en scénario de croissance = particuliers employeur au 31/12/2010 * (taux de croissance 2010 de l'effectif salarié, soit 2,6%)</li> </ul>	Rapport Dares, avril 2013 pour le nombre de particuliers employeurs depuis 2003
<b>Illustration 8</b> Calcul du scénario de croissance pour les effectifs salariés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectifs salariés au 31/12/2011 en scénario de croissance = effectifs salariés au 31/12/2010 * (taux de croissance 2010 de l'effectif salarié, soit 2,6%)</li> </ul>	Rapport Dares, avril 2013 pour les effectifs salariés depuis 2003
<b>Illustration 8</b> Calcul du scénario de croissance pour le nombre d'entreprises privées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'entreprises privées au 31/12/2012 = nombre d'entreprises privées au 31/12/2011 * (taux de croissance 2012 du nombre d'OSP)</li> </ul>	Nova pour le taux de croissance 2012 du nombre d'OSP
<b>Illustration 11</b> Conséquence de la suppression de l'exonération de 15 points	<ul style="list-style-type: none"> <li>12% * 70% de la masse salariale</li> </ul>	FEPEM, <i>Evaluations et préconisations</i> , Juin 2008
<b>Illustration 11</b> Conséquence de l'augmentation du taux de TVA de 5,5% à 7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>1,5% * 40% des heures rémunérées</li> </ul>	ANSP, <i>Rapport d'activité 2010</i>
<b>Illustration 11</b> Conséquence de la suppression du forfait	<ul style="list-style-type: none"> <li>15,4% * 30% de la masse salariale</li> </ul>	Oliver Wyman, <i>Etude d'impact économique de la suppression de la cotisation au forfait pour les particuliers employeurs</i> , Octobre 2012
<b>Illustration 11</b> Conséquence de l'augmentation du taux de TVA de 7% à 19,6%	<ul style="list-style-type: none"> <li>12,6% * 2,6% des heures rémunérées (correspondant aux 5 activités de SAP concernées par l'augmentation de TVA)</li> </ul>	ANSP, <i>Rapport d'activité 2010</i>
<b>Illustration 13</b> Pour les projections sur l'évolution théorique de la demande entre 2012 et 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>INSEE, Données détaillées des projections de ménages pour la France métropolitaine, à l'horizon 2030, scénario bas (cf. annexes pour plus de détails)</li> <li>Analyses Oliver Wyman</li> <li>Dans l'étude Rexecode, Observatoire des entreprises de services à la personne, Mars 2009, prévisions de la demande de SAP entre 2009 et 2020 : +2,9%/an (scénario bas) à +3,6%/an (scénario haut)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>INSEE</li> <li>Analyses Oliver Wyman</li> <li>Rexecode, <i>Observatoire des entreprises de services à la personne</i>, Mars 2009</li> </ul>
<b>Illustration 13</b> Pour les projections sur l'évolution de l'offre entre 2012 et 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>-2,6% / an</li> <li>En prenant une hypothèse d'élasticité de 1 et de hausse de coût de 10% entre 2012 et 2016 (cf. illustration), on en déduit que le marché réagira par une baisse de volume de de -10% d'ici 2016 (soit environ -2,6%/an)</li> </ul>	Analyses Oliver Wyman
<b>Illustration 13</b> Pour les hypothèses sur la part du travail informel en 2005 et 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>40% en 2005</li> <li>30% en 2010</li> </ul>	DGCIS, <i>Etude sur les services à la personne dans sept pays européens</i> , Novembre 2011

**HYPOTHÈSES RETENUES : ÉVALUATION DES COÛTS ET BÉNÉFICES ATTENDUS POUR LE PASSAGE AUX COTISATIONS SUR LA BASE DU SALAIRE RÉEL AVEC ABATTEMENT DE 75 CENTIMES DE L'HEURE<sup>25</sup>**

ITEM	HYPOTHESES	SOURCE	MONTANT
<b>Cotisation sociale horaire moyenne avec application de la réforme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de cotisations sociales : 82,97%                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de cotisations salariales : 23,15%</li> <li>Taux de cotisations patronales : 40,61%</li> </ul> </li> <li>Salaire horaire moyen faisant l'objet d'une cotisation au forfait en 2011 : 10,92€</li> <li>Abattement de 0,75€ (9,06 – 0,75)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACOSS</li> </ul>	<b>8,31 euros</b>
<b>Volume horaire perdu suite à la réforme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volume horaire faisant l'objet en 2011 de cotisations au forfait : 193 471 054 heures, soit 33% du volume horaire total des employeurs particuliers                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Extrapolation de la proportion du volume horaire faisant l'objet de cotisations au forfait pour les catégories TTS et DNS hors Aged, sur la base de la moyenne pondérée des catégories CESU (33,92%) et Page-Ged (30,01%)</li> </ul> </li> <li>Salaires horaires nets faisant l'objet de cotisations au forfait en 2011, en déciles</li> <li>Sensibilité des ménages à la hausse du coût horaire des services à domicile                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Elasticité de -77,7% pour les variations de coût inférieures à 7,5%</li> <li>Elasticité de -90% pour les variations de coût comprises entre 7,5% et 15%</li> <li>Elasticité de -135% pour les variations de coût supérieures à 15%</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACOSS</li> <li>IFOP</li> <li>Cour des Comptes</li> <li>FEPEM &amp; IRCHEM</li> <li>Oliver Wyman</li> </ul>	<b>28 892 568 heures</b>
<b>Gain de cotisations sociales après exonérations : hypothèse de conversion de 100% des heures actuellement au forfait</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volume horaire faisant l'objet en 2011 de cotisations au forfait : 193 471 054 heures                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Extrapolation de la proportion du volume horaire faisant l'objet de cotisations au forfait pour les catégories TTS et DNS hors Aged, sur la base de la moyenne pondérée des catégories CESU et Page-Ged</li> </ul> </li> <li>SMIC net horaire 2011 : 6,93 €</li> <li>Salaire horaire net moyen faisant l'objet de cotisations au forfait en 2011 : 10,92 €</li> <li>Taux de cotisations sociales : 82,97%</li> <li>Taux d'exonération : 19,73%                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Montant des exonérations en 2011 (cotisations au forfait et au réel confondues) : 866 258 021 euros</li> <li>Montant total des cotisations (forfait et réel) : masse salariale 5 291 510 080 * 82,97%</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACOSS</li> </ul>	<b>397 454 365 euros</b>
<b>Gain de cotisations sociales après exonérations : hypothèse d'évaporation de 29 millions d'heures</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de cotisations sociales : 82,97%</li> <li>SMIC net horaire 2011 : 6,93 €</li> <li>Salaires horaires faisant l'objet de cotisations au forfait en 2011, en déciles</li> <li>Taux d'exonération : 19,73%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACOSS</li> </ul>	<b>117 724 603 euros</b>

<sup>25</sup> Oliver Wyman, *Etude d'impact économique de la suppression de la cotisation au forfait pour les particuliers employeurs*, Octobre 2012

<b>Montant réduction d'impôts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux effectif moyen de réduction d'impôt : 50% * 80% = 40%. Hypothèse que le taux de réduction / crédit d'impôt de 50% s'applique à 80% seulement des cotisations additionnelles</li> </ul>		<b>47 089 841 euros</b>
<b>Nombre d'emplois perdus suite à la perte de volume horaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volume horaire mensuel par personne : 58,5 heures</li> <li>Perte de volume horaire, en déciles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>BIPE</li> </ul>	<b>41 404 emplois</b>
<b>Coût d'allocation chômage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salaire annuel moyen de référence : 7618,45 € <ul style="list-style-type: none"> <li>— Salaire horaire moyen en forfait en 2011 : 10,92€</li> <li>— Salaire mensuel moyen de des salariés en emploi direct de 535 €, et donc un volume horaire mensuel de 58,5 heures</li> </ul> </li> <li>Salaire journalier brut : <ul style="list-style-type: none"> <li>— Salaire horaire moyen en forfait en 2011 : 10,92 €</li> <li>— Nombre de jours par mois : 21,67</li> <li>— Nombre d'heure moyen par mois (en temps complet) : 151,67</li> </ul> </li> <li>Une personne au chômage touchera donc une allocation égale à 38% de l'allocation temps plein pour ce niveau de salaire</li> <li>Le coût d'indemnisation atteint 40,4% du salaire moyen de référence +11,17€/jour, soit 5883€</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACOSS</li> <li>BIPE</li> <li>Revue fiduciaire social</li> <li>Oliver Wyman</li> </ul>	<b>243 592 880 euros</b>

## BIBLIOGRAPHIE

- ANSP, Rapport annuel 2011 et années précédentes
- ANSP, *Observatoire de l'emploi et de l'activité dans les services à la personne, 2008-2011 pays européens*, Novembre 2011
- BIPE, *Etude prospective sur les services susceptibles d'émerger dans le secteur des services à la personne*, Mai 2009
- CEDEFOP, *L'enjeu des compétences en Europe*, Mars 2012
- Centre d'analyse stratégique, *Les secteurs de la nouvelle croissance : une projection à l'horizon 2030*, Janvier 2012
- CNIS, *Rapport du groupe de travail interinstitutionnel sur la connaissance statistique des emplois dans les services à la personne*, Mars 2012
- Commission Européenne, *Vers une reprise génératrice d'emplois*, Avril 2012
- Cour des Comptes, *La politique en faveur des services à la personne*, 2010
- Dares, *Les Services à la personne en 2011 : une baisse globale de l'activité et de l'emploi*, Avril 2013
- Dares, *Les services à la personne en 2010 : stabilité de l'activité globale, après le ralentissement de 2008-2009*, Septembre 2012

- Dares, *Les métiers en 2020 : progression et féminisation des emplois les plus qualifiés ; dynamisme des métiers d'aide et de soins aux personnes*, Mars 2012
- Dares, *L'évolution des métiers en France depuis vingt-cinq ans*, Septembre 2011
- DGCIS, *Etude sur les services à la personne dans sept pays européens*, Novembre 2011
- EFSI, *Pourquoi investir dans l'emploi ? Une étude sur le coût du chômage*, Décembre 2012
- EFSI, *Compte-rendu de la "Journée de Rencontres Européennes des Services à la personne", organisée par Pour la Solidarité et Sodexo, le 24 janvier 2012 à Bruxelles*, Janvier 2012
- FEPEM, *Rapport de la branche*, 2013
- FEPEM, *Evaluations et préconisations*, Juin 2008
- INSEE, *Le travail domestique : 60 milliards d'heures en 2010*, Novembre 2012
- IFOP, *Recours aux services aux particuliers : quel impact des mesures fiscales pour les Français ?*, Septembre 2012
- Luc Broussy, *Mission Interministérielle sur l'adaptation de la société française au vieillissement de sa population*, Janvier 2013
- Oliver Wyman, *Services à la personne : bilan économique et enjeux de croissance*, Juillet 2012
- Oliver Wyman, *Etude d'impact économique de la suppression de la cotisation au forfait pour les particuliers employeurs*, Octobre 2012
- Pôle Emploi, *Enquête « Besoins en main-d'oeuvre » : Croissance ralentie des projets de recrutement des employeurs pour 2013*, Avril 2013
- PricewaterhouseCoopers, *Complementary impact analysis of earn-back effects of the service vouchers system in Belgium*, study conducted for Federgon, September 2010
- Rexecode Services, *Mise en place d'un observatoire économique et social du secteur des entreprises de services à la personne*, Mars 2009
- TNS SOFRES, *Attentes de la population française dans le domaine de l'aide à domicile*, Mai 2011



Oliver Wyman est un des premiers cabinets mondiaux de conseil de direction générale avec plus de 3 000 collaborateurs dans plus de 50 villes réparties dans 25 pays sur les principaux continents, dont 300 à Paris. Il fait partie de Oliver Wyman Group, ensemble qui regroupe les activités de conseil du groupe Marsh & McLennan Companies et dont le chiffre d'affaires annuel s'élève à 1,5 milliards de dollars.

BRUNO DESPUJOL  
+33 1 45 02 33 56  
bruno.despujol@oliverwyman.com

MARIANNE CONNAULT  
+33 1 45 02 33 73  
marianne.connault@oliverwyman.com

CETTE ETUDE A ETE REALISEE A L'INITIATIVE DE LA FESP

All rights reserved. This report may not be reproduced or redistributed, in whole or in part, without the written permission of Oliver Wyman and Oliver Wyman accepts no liability whatsoever for the actions of third parties in this respect. The information and opinions in this report were prepared by Oliver Wyman. This report is not investment advice and should not be relied on for such advice or as a substitute for consultation with professional accountants, tax, legal or financial advisors. Oliver Wyman has made every effort to use reliable, up-to-date and comprehensive information and analysis, but all information is provided without warranty of any kind, express or implied. Oliver Wyman disclaims any responsibility to update the information or conclusions in this report. Oliver Wyman accepts no liability for any loss arising from any action taken or refrained from as a result of information contained in this report or any reports or sources of information referred to herein, or for any consequential, special or similar damages even if advised of the possibility of such damages. the report is not an offer to buy or sell securities or a solicitation of an offer to buy or sell securities. this report may not be sold without the written consent of Oliver Wyman.