



# Les services à la personne : crises, fragilités, potentialités. Quel avenir à l'échelle européenne ?

Vendredi 19 novembre 2010 à Aix-en-Provence,  
Amphithéâtre du CREPS.

Organisé par :



Soutenu par :



# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

**Camal GALLOUJ**

Professeur à l'Université de Paris 13

Membre de la CCS et de la CPCS

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

## Plan

1. Potentialités et perspectives sur le marché des SAP
2. Pourquoi les SAP ne se développent-ils pas autant qu'ils le devraient ?
3. Des raisons d'espérer ?

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

Depuis le début des années 90, les SAP sont perçus comme des gisements importants d'activités nouvelles et surtout d'emplois nouveaux

Avec une contribution à la VA de l'ordre de 16 milliards, ce secteur compte aujourd'hui pour plus de 1% du PIB.

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

Scénario d'évolution du secteur (Ca en milliards d'euros)

	2007	2015 <i>scénario bas</i>	2015 <i>scénario haut</i>
Entreprises	0,55	8,3	12,7
Associations	4,5	5,8	6,1
Emploi direct	8,3	12,5	12,5
Travail au noir	7,5	7,2	8,8

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

## **I. Potentialités et perspectives sur le marché des SAP**

Les potentialités offertes par le secteur des SAP sont très larges.

De multiples évolutions sociétales suggèrent l'idée d'un « avenir radieux » pour les SAP

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

- | Facteurs influençant la demande               | Incidence sur les SAP et ( éventuelles variables mod ératrices)   |
|---|---|
| Vieillesse                                    | Le vieillissement de la population devrait stimuler la demande de services de proximité (loisirs, aménagement du cadre de vie) des personnes âgées en bonne santé ainsi que la demande de services liés au maintien à domicile pour les personnes âgées dépendantes   |
| Fécondité                                     | Besoins importants services de garde d'enfants (d'autant plus que les modes de garde collectifs sont réduits et souvent saturés)  |
| Taux d'activité féminine et ménages bi-actifs | <p>L'activité professionnelle accrue des femmes rend plus pesante la contrainte de temps qui pèse sur les ménages, ce qui encourage l'externalisation et entraîne un transfert d'une partie de la production domestique du ménage vers la sphère privée ;</p> <p>L'activité conjointe des parents induit des besoins de garde d'enfants en bas âge ainsi que des besoins d'activités périscolaires pour les plus grands</p> |

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

Facteurs influençant la demande	Incidence sur les SAP et ( éventuelles variables modératrices)
Réduction de la taille moyenne des ménages	Réduction du temps disponible et besoins accru de services de facilitation de la vie quotidienne (y compris garde d'enfants, courses, etc.)
Fragilisation des liens sociaux, mutation des relations et solidarité familiales	Recours accru à l'externalisation des tâches domestiques Apparition de nouveaux besoins sociaux Recherche de services de lien social
Mobilité professionnelle et géographique	Développement d'un phénomène de bi-résidence (en particulier des retraités). Ce phénomène induit des services de facilitation de la vie quotidienne (récupération des courriers, arrosage des plantes, ouverture périodique des volets ...). La mobilité contribue également à fragiliser les liens sociaux construits dans la durée et partant pousse à l'externalisation



# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

## *2. Pourquoi les SAP ne se développent-ils pas autant qu'ils le devraient ?*

- On observe « un **décalage** très important entre la demande latente des SAP et la demande effectivement observée » et les niveaux de l'emploi sont loin d'être aussi importants que prévus
- Trois grandes explications :
  - La complexité du processus d'externalisation
  - Le caractère singulier du marché des SAP
  - La faiblesse de la « culture service » et la persistance de mythes concernant les SAP

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

## *2.1. La complexité du processus d'externalisation*

- L'application directe de modèles et processus de gestion (le modèle de l'externalisation simple) issus de l'entreprise à la sphère domestique s'avère problématique
  - Les ménages ont des difficultés à mesurer les effets en termes de coûts du recours aux SAP et donc à rationaliser leurs décisions (incapacité à considérer si le recours externe à ou non réduit les coûts)
- Il existe de **multiples contraintes** au processus d'externalisation

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

## ■ Contrainte temporelle

- Le développement des SAP reflète une tendance des ménages à **économiser leur temps**. Les contraintes de temps peuvent jouer un rôle **d'amplification de la demande**.
- Cependant, il existe également des **SAP de temps libre** (soutien scolaire, bricolage...)
- La production de SAP nécessite (généralement) la présence conjointe du prestataire et du bénéficiaire (pas d'externalisation totale)
- Nécessité de **concordance des emplois du temps** et logistique domestique complexe ==> des modes de recours domestiques peuvent se développer au détriment du marché

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

## Contrainte de revenu ou de coût

- Très forte élasticité revenu des SAP (> au cas des services culturels comme le théâtre...)
- Question des inégalités

## Contrainte culturelle

La consommation de SAP relève d'habitudes culturelles propres au consommateur et échappe parfois à toute forme de rationalité économique

- Réticences liées à la préservation de l'intimité domestique
- Réticences de nature éthique
- Réticences liées à la position d'employeur-donneur d'ordre
- Réticences liées à la prégnance de normes sociales quant au rôle de la femme dans l'univers domestique

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

## ■ Contrainte psychologique

- Perception négative de l'intervention d'un tiers dans la vie d'un bénéficiaire (perte d'autonomie, dégradation de l'état de santé)

## Contrainte de localisation

- Idée de l'inégale répartition territoriale nationale des SAP
- Les zones à faible densité ne permettent pas l'installation et la viabilisation d'une offre de SAP en quantité et qualité contribuant ainsi à l'exclusion d'une partie de la population

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

## 2.2. Le caractère « singulier » du marché des SAP

Le secteur des SAP est marqué par de fortes **asymétries informationnelles**

- Niveau précis des compétences et de l'expertise du prestataire
- Degré d'adéquation entre les compétences du prestataire et les exigences du travail
- Le contenu et la qualité de la prestation
- Les efforts et les ressources exactes que va mobiliser le prestataire
- L'ensemble des facteurs exogènes aléatoires

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

- Les acteurs du marché développent et émettent de nombreux signaux de qualité à destination des utilisateurs
  - Régulation et contrôle (agrément, autorisation...)
  - Codes déontologiques, chartes de valeur
  - Certification, labellisation, normalisation
  - Contrats contingents
  - Signaux de qualités divers (localisation, dépenses de communication, publications...)

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

- Les notions de **confiance et de réputation** sont au cœur du fonctionnement et du développement et de la dynamique du marché des SAP
- L'intimité et le domestique relèvent avant tout de la proximité, des cercles rapprochés



# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

## 2.3. La faiblesse de la culture service et les mythes concernant les SAP

- Les travaux d'économie véhiculent encore aujourd'hui un certain nombre de mythes concernant les SAP
- Les plus importants sont les suivants :
  - *Le mythe des emplois au rabais*
  - *Le mythe du renforcement des inégalités*
  - *Le mythe de l'imperméabilité à l'innovation*

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

## A. Le mythe des emplois au rabais

- La rhétorique des emplois au rabais s'appuie sur deux arguments :
  - Des niveaux de rémunérations considérés comme relativement faibles
  - Des temps de travail à la fois réduits et fragmentés
- Notons cependant que la rhétorique en question se fonde prioritairement sur certaines catégories choisies de SAP (les femmes de ménage par exemple)

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

## B. Le mythe du renforcement des inégalités

- Les services à la personne relèveraient d'une certaine forme de **néo-domesticité** (Gorz)
  - « les riches auraient les moyens de payer des armées de pauvres pour les servir... »
- L'économie des SAP se développerait avec les inégalités

## C. Le mythe de l'imperméabilité à l'innovation

- Les SAP sont des **activités banales** aux capacités d'innovation très faibles
- Autrement dit des « gisements d'emplois » mais pas des « **gisements d'innovation** »

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

## 3. Des raisons d'espérer ?

### 3.1. Le secteur des SAP contribue de manière positive à l'emploi

- Selon les sources, les SAP auraient créé entre 80 000 et 100 000 emplois (ETP) entre 2006 et 2008
- Certains emplois proposés dans les SAP sont de qualité moyenne ou faible, néanmoins, *ces emplois favorisent l'autonomie vis-à-vis des mécanismes d'assistance*. Ils contribuent à la citoyenneté et à la reconnaissance sociale et surtout ils sont moins stigmatisant que l'installation dans un chômage de longue durée

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

- Avec le développement du marché et la structuration de l'offre on assiste à un **accroissement graduel de la qualification moyenne** (mise en place de structures fonctionnelles complètes dans les entreprises)
- Depuis quelques années, et à l'instigation des entreprises et des enseignes, on assiste bien à un développement de la professionnalisation dans les SAP

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

- Les SAP contribuent également de manière indirecte au marché du travail en améliorant **la qualité de vie au travail** ou encore en devenant une condition ou un élément facilitateur de la MO flexible
- Enfin et surtout, les SAP contribuent à un assainissement du marché en réduisant fortement le **travail au noir**

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

## 3.2. Le secteur des SAP contribue à une réduction des inégalités

- Le développement des SAP permet de **réduire la contrainte temporelle** qui pèse sur les ménages et plus particulièrement sur les femmes
  - Au travers de l'externalisation de certaines tâches domestiques, les SAP peuvent apparaître comme l'instrument d'une **égalité des chances** et d'une meilleure insertion des femmes sur le marché du travail (amélioration du niveau de disponibilité)
- Toute limitation des possibilités de recours aux SAP (en particulier les services d'aide à domicile) est de nature à réduire fortement les possibilités d'accès ou de retour des femmes sur le marché du travail

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

## 3.3. Le secteur des SAP contribue à la dynamique entrepreneuriale et de l'innovation

- Les TIC sont aujourd'hui au cœur du développement de nombreux SAP
- Les SAP sont devenus le nouveau lieu d'exercice de « *l'esprit schumpeterien d'entreprise* ».
- Ils conduisent à considérer de **nouveaux modèles d'innovation** (innovations ad hoc, innovation anticipation, innovations objectivation, innovation de recombinaison...)



# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

## 4. Conclusion

- Nul ne peut nier aujourd'hui les perspectives de croissance du marché des SAP. Les **marges de progression** du secteur sont on l'a vu très importantes
- Néanmoins, le secteur des SAP est également confronté à de **nombreuses contraintes** qui sont de nature à limiter son potentiel de croissance
- Ces contraintes relèvent à la fois de caractéristiques spécifiques internes au secteur et d'éléments plus généraux conduisant à accroître l'incertitude stratégique

# Fragilités et potentialités : une analyse socio-économique des services à la personne.

- Le marché des SAP est un **marché de la confiance** qui implique que les prestataires doivent envoyer systématiquement aux clients des signaux de qualité, de fiabilité et de comportement éthique;
- Le développement du marché est dépendant de la lente **maturation d'une culture du service** et du recours aux services qui fait encore largement défaut en France ;
- Le marché des SAP est confronté à une **incertitude stratégique** typique des activités nouvelles et en croissance. Cette incertitude concerne les produits services, les technologies et surtout les règles de concurrence et la réglementation