

Enquête réalisée avec le concours de



ENJEUX

Ile-de-France

L'économie francilienne en bref

ENQUÊTE SERVICES À LA PERSONNE 2010 : POUR SOUTENIR LE SECTEUR, LES CHEFS D'ENTREPRISE FRANCILIENS PLAIDENT POUR UN CADRE FISCAL PÉRENNE

Pour la quatrième année consécutive, le CROCIS a interrogé les chefs d'entreprise de services à la personne d'Ile-de-France. Le secteur se révélait, lors de notre dernière enquête, encore relativement épargné par la crise. Qu'en est-il aujourd'hui, après presque deux ans de recul ? A l'heure où les pouvoirs publics réfléchissent à réduire les "niches" fiscales, quelles seraient les implications pour les chefs d'entreprise des différentes mesures envisagées ?

UNE ACTIVITÉ GLOBALEMENT SATISFAISANTE...

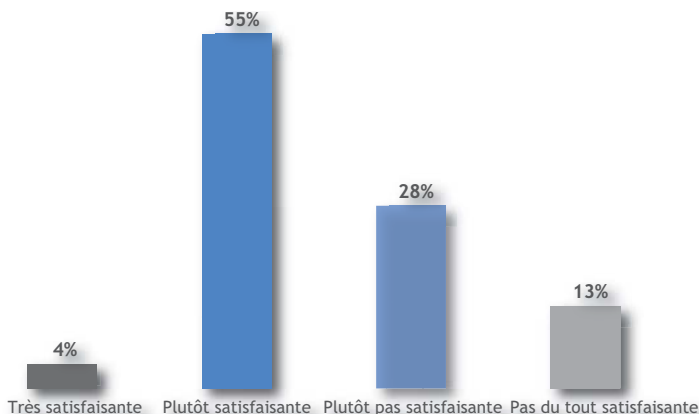
Près de 60 % des chefs d'entreprise jugent la situation économique de leur entreprise "plutôt" ou "très satisfaisante". En effet, 66 % d'entre eux ont constaté une hausse de leur chiffre d'affaires durant l'année 2009 par rapport à l'année 2008 (11 % ont observé une baisse et 23 % une stabilité). Quant aux marges, elles ont été en 2009 stables pour 45 % des entreprises, en hausse pour 32 % d'entre elles, et en baisse pour 23 %. Car la crise économique a laissé des traces : près de la moitié des

dirigeants déclarent avoir ressenti en 2009 ou début 2010 ses effets sur la demande de la clientèle. De nombreux chefs d'entreprise se plaignent de la faiblesse de leurs marges car ils ne peuvent pratiquer des tarifs élevés : en période de crise, les ménages sont sensibles aux prix, et une très forte concurrence règne en raison de la multiplicité des acteurs, exerçant une pression à la baisse sur les prix.

...MAIS DE FORTES RÉTICENCES FACE À LA SUPPRESSION DES EXONÉRATIONS DE CHARGES

Toutefois ces résultats plutôt

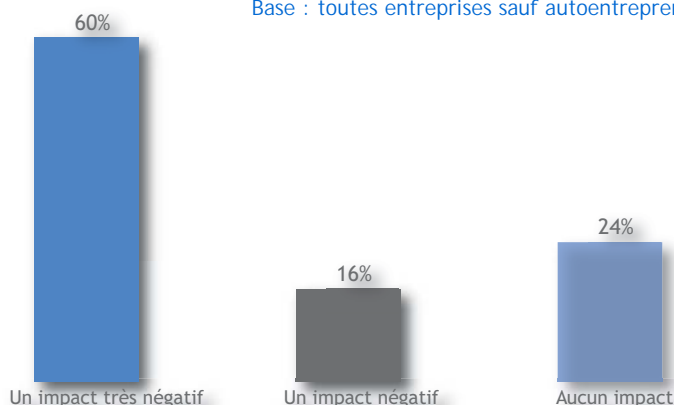
Diriez-vous que la situation économique de votre entreprise aujourd'hui est :
(toutes entreprises confondues)



Source : Enquête CROCIS de la CCIP

L'exonération de cotisations patronales jusqu'au niveau du SMIC pour les salariés des structures agréées devrait être supprimée. Pensez-vous que cela aura sur le résultat de votre entreprise :

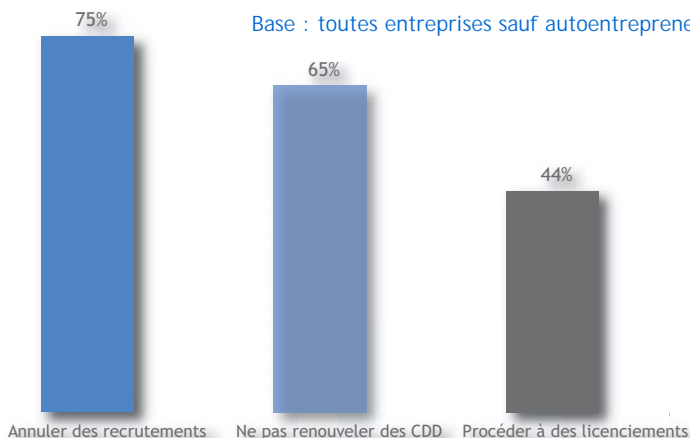
Base : toutes entreprises sauf autoentrepreneurs



Source : Enquête CROCIS de la CCIP

La suppression de l'exonération des charges patronales va-t-elle vous amener à

Base : toutes entreprises sauf autoentrepreneurs



Source : Enquête CROCIS de la CCIP

bons ne doivent pas masquer l'inquiétude des chefs d'entreprise face aux perspectives de modification du contexte réglementaire.

En effet, le projet de loi de finances pour l'année 2011 prévoit la suppression de certains avantages fiscaux ("niches fiscales"), et depuis le deuxième trimestre 2010, diverses hypothèses ont circulé concernant les services à la personne.

La mesure finalement retenue par le gouvernement dans le projet de loi est la suppression des exonérations de cotisations sociales sur les salaires jusqu'au SMIC pour les entreprises prestataires de services à la personne.

Les chefs d'entreprise jugent cette mesure très préjudiciable à leur activité :

76 % des entreprises (hors auto-entrepreneurs, qui n'ont en général pas de salarié) jugent que l'impact de cette mesure serait "négatif" ou "très négatif". Elle aurait en particulier des conséquences importantes sur l'emploi :

75 % des chefs d'entreprises interrogés considèrent que cette mesure va les amener à annuler des recrutements qu'ils avaient prévus, 65 % qu'ils vont être amenés à ne pas renouveler de CDD et 44 % à procéder à des licenciements.

"Cette mesure va nous pénaliser en renchérissant le coût du travail. Il y aura des dépôts de

bilan, des suppressions d'emploi. Nous sommes dans un secteur entièrement basé sur la main-d'œuvre, c'est un secteur qui crée de l'emploi, un des rares qui fait travailler en France des gens peu qualifiés, il faut préserver cela", nous a déclaré le dirigeant d'une entreprise de services d'entretien de la maison. Beaucoup prédisent de plus une recrudescence du travail au noir.

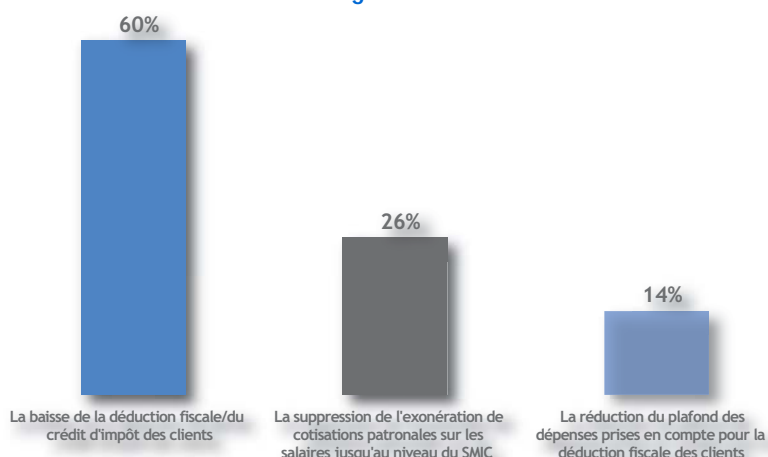
Cette mesure aura également des répercussions commerciales. La plupart des dirigeants pensent répercuter cette augmentation sur les tarifs : "On n'aura pas d'autre solution que de la répercuter sur le client, sans quoi on travaillerait à perte" déclarent certains, tout en soulignant que tous les clients ne seront pas prêts à supporter une hausse tarifaire : "La marge sera beaucoup moins importante voire même négative et la suppression de cette exonération se répercutera directement sur le tarif de la prestation. Les clients existants risquent de partir et la prospection de nouveaux clients s'annoncera très difficile au regard des nouveaux tarifs appliqués. Les clients trouveront plus avantageux de recruter directement leur personnel sans passer par une structure, nous ne serons plus compétitifs."

LES DÉDUCTIONS FISCALES FONDAMENTALES POUR UN SECTEUR ENCORE FRAGILE

Interrogés en juillet dernier, avant les derniers arbitrages gouvernementaux, les chefs d'entreprise ont exprimé leur souhait de voir maintenues les mesures fiscales actuelles, favorables et même indispensables au secteur.

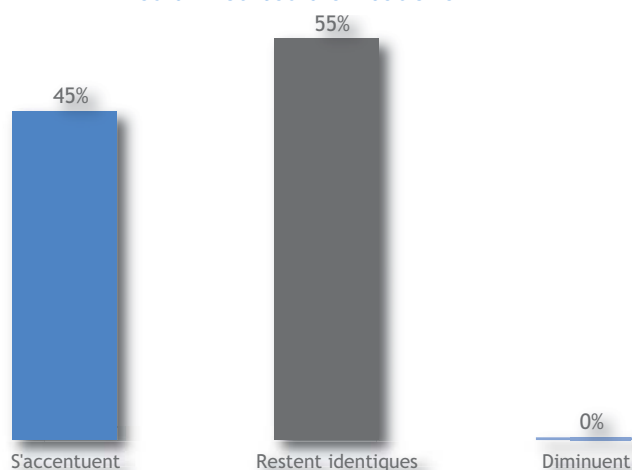
Parmi les diverses mesures qui ont été évoquées ces derniers mois, la mesure considérée comme la plus préjudiciable à l'activité des entreprises, par 60 % des dirigeants, serait de toucher à la déduction ou au

**Quelle mesure serait la plus préjudiciable pour votre activité ?
Pourcentage de citations**



Source : Enquête CROCIS de la CCIP

Par rapport aux années précédentes, avez-vous le sentiment que les difficultés d'embauche...



Source : Enquête CROCIS de la CCIP

crédit d'impôt accordés aux particuliers : ces déductions sont considérées comme indispensables au développement d'un secteur encore fragile. Si la déduction fiscale ou le crédit d'impôt pour les particuliers était réduit, la quasi-totalité des chefs d'entreprises estime que cela affecterait la demande de la clientèle : "beaucoup", pour 61 % d'entre eux, et "un peu" pour 36 %.

Pour un quart des dirigeants, c'est la suppression de l'exonération des cotisations patronales qui serait la pire mesure à prendre pour le secteur, or c'est celle qui a été retenue dans le projet de loi.

Si la loi de finances diminuait le plafond de déduction fiscale autorisé pour les particuliers, la moitié des chefs d'entreprises estiment que la demande de la clientèle en serait fortement affectée, tandis que 41 % jugent qu'elle ne le serait qu'un peu, et 8 % pas du tout. Sur cette question, les réponses varient suivant la spécialisation des entreprises : dans le secteur de l'entretien de la maison par exemple, bien souvent le plafond n'est pas atteint (pour le client-type), alors que dans le domaine de la garde d'enfant à domicile, il l'est plus fréquemment car le besoin est souvent quotidien.

Si le taux de TVA passait de 5,5 % à 19,6 %, 73 % des dirigeants

pensent que la demande de la clientèle en serait très affectée (13 % "un peu", 14 % "pas du tout"). Cela renchérirait artificiellement les tarifs, et aurait donc un impact négatif pour le client, sans bénéfice pour l'entreprise.

Globalement, les dirigeants souhaitent que le cadre fiscal soit pérennisé : "Il est très difficile d'investir dans un contexte politique d'incertitude récurrente par rapport aux avantages fiscaux et sociaux." "Notre activité dépend exclusivement des aides attribuées par l'Etat mises en place et renforcées par le plan Borloo. Une suppression de ces aides (TVA 5,5, cotisations allégées, déduction fiscale) reviendrait à anéantir des années de travail, et à freiner notre développement".

LA CLAUSE D'EXCLUSIVITÉ, UN FREIN A L'ACTIVITÉ ?

Pour pouvoir bénéficier de l'agrément, et donc des avantages fiscaux et sociaux qui y sont attachés, les structures de services à la personne ne peuvent exercer d'autres activités que celles prévues par la loi (à destination exclusivement des particuliers). C'est la "clause d'exclusivité" ou "clause d'activité exclusive" imposée par la loi "Borloo" de 2005. Or cette clause constitue un problème pour près de 30 % des chefs d'entreprise. Ceux-ci jugent que cette clause les empêche de développer leur activité en direction d'autres publics, notamment des entreprises. C'est en particulier le cas des prestataires d'assistance informatique qui ne peuvent exercer leur activité en direction des entreprises, ni ne peuvent commercialiser des pièces détachées (disque dur, barrettes de mémoire, ...) lors de leurs interventions chez leurs clients. C'est également vrai pour les activités de ménage, qui ne peuvent intervenir dans des

bureaux ou dans des immeubles. "Nous avons beaucoup de demandes de la part de syndicats, ou de propriétaires d'immeubles, ce serait bien pour nous d'avoir une seconde activité, c'est le même personnel, ça nous permettrait de leur donner des temps plein, de les fidéliser."

Pour contourner cette clause d'exclusivité, certains décident de créer une deuxième structure. Mais cela génère des frais fixes qui s'avèrent lourds et souvent dissuasifs. Toutefois, certains dirigeants sont conscients des risques qu'il y aurait à supprimer cette clause : "Si une même entreprise pouvait faire les deux types de cibles, il y aurait des abus : les grosses sociétés profiteraient du taux préférentiel des charges des services à la personne pour faire du service aux entreprises, ce qui est contraire à l'esprit de la loi Borloo et porterait préjudice aux

spécialistes des services à la personne".

LE RECRUTEMENT, UNE DIFFICULTÉ QUI PERDURE

Depuis des années, les embauches sont un problème crucial pour le secteur. 82 % des chefs d'entreprise (hors auto-entrepreneurs) ayant cherché à recruter depuis début 2009 ont rencontré des difficultés d'embauche. 45 % des dirigeants considèrent que ces difficultés s'accroissent au fil des ans, 55 % qu'elles restent identiques, la diminution de ces difficultés n'étant jamais évoquée.

Les principales difficultés rencontrées sont le manque de motivation des candidats (61 %), leur manque de qualification (37 %), et le niveau de rémunération jugé trop faible par les candidats (33 %). Sur ce dernier point, les dirigeants soulignent la

concurrence de l'emploi direct : celui-ci offre aux intervenants des salaires nets plus élevés que ne peuvent en proposer les entreprises, bridées par la faiblesse de leurs marges.

Alors que l'Ile-de-France n'est pas encore sortie de la crise, 67 % des chefs d'entreprises de services à la personne interrogés (hors auto-entrepreneurs) ont l'intention de recruter avant la fin de l'année 2010. Ils estiment qu'il serait dommage de pénaliser ce secteur, basé sur la main-d'œuvre, par des mesures taxant l'emploi.

Bénédicte GUALBERT - CROCIS

Ce document présente une partie des résultats de l'enquête 2010. L'ensemble des résultats sera publié début décembre 2010, dans la collection "Les Cahiers du CROCIS".

METHODOLOGIE

Enquête réalisée entre le 16 et le 30 juillet 2010 via un questionnaire en ligne auprès des dirigeants de 985 établissements du secteur des services à la personne en Ile-de-France. Cette enquête a été complétée par des entretiens qualitatifs en face à face ou par téléphone.

Le CROCIS remercie les chefs d'entreprise qui ont eu l'amabilité de répondre à l'enquête, ainsi que l'Agence Nationale des Services à la Personne qui a fait parvenir l'enquête aux entreprises.

Crocis de la CCIP - 27 avenue de Friedland - 75382 PARIS cedex 08
tél. : +33 (0) 1 55 65 82 00 - fax : +33 (0) 1 55 65 82 62 - e-mail : crocis@ccip.fr
Retrouvez toutes nos publications sur www.crocis.ccip.fr

- Secrétaire général : Isabelle SAVELLI-THIAULT
- Industrie - Démographie d'entreprise : Yves BURFIN
- Commerce - Enquêtes - Développement durable : Julien TUILLIER
- Conjoncture - Benchmark européen : Mickaël LE PRIOL
- Services : Bénédicte GUALBERT
- Veille économique : Marielle GUERARD ; Catherine PICO
- PAO - Multimédia : Nathalie PAGNOUX
- Administration - Secrétariat : Vanessa BUSSCHOTS

A paraître prochainement :

■ Les salons et congrès en Ile-de-France

Directeur de la publication : Pierre TROUILLET
Directeur de la rédaction : Jean-Louis SCARINGELLA
Rédacteur en chef : Isabelle SAVELLI-THIAULT
Maquette et mise en page : Nathalie PAGNOUX
Reproduction autorisée à la condition expresse de mentionner la source
Dépot légal : octobre 2010
ISSN : 1266-3255

CROCIS
CENTRE RÉGIONAL D'OBSERVATION DU COMMERCE, DE L'INDUSTRIE ET DES SERVICES
www.crocis.ccip.fr

 **Chambre de commerce
et d'industrie de Paris**