

SERVICES À LA PERSONNE

BILAN ÉCONOMIQUE ET ENJEUX DE CROISSANCE



TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE	4
SYNTHÈSE	6
INTRODUCTION	10
Un secteur défini par la loi	10
Un cadre réglementaire particulièrement structurant	11
Deux principaux modes de recours	12
Un marché de 17,3 milliards d'euros en partie déclarés	13
1 UN MARCHÉ JEUNE ET EN FORTE CROISSANCE	17
1.1 Une forte croissance en chiffre d'affaires et en emploi	18
1.2 Le plan Borloo, un catalyseur	19
1.3 Une croissance tirée par des évolutions socio-démographiques profondes	21
1.4 Un important gisement de croissance additionnelle	25
2 UN SECTEUR ENCORE FRAGILE ET VULNÉRABLE	27
2.1 Un secteur encore très fragmenté malgré la structuration en cours	28
2.2 La vulnérabilité aux évolutions de la réglementation	31
2.3 Un déficit d'image	33
3 UN BILAN ÉCONOMIQUE TRÈS LARGEMENT POSITIF	35
3.1 Coût du dispositif de soutien public	36
3.2 Bénéfices directs et indirects	37
3.3 Evaluation du bilan du secteur	39
4 UN FUTUR TRIBUTAIRE DES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES	43
Trois scénarii pour 2015	44
CONCLUSION	50

PRÉFACE

Plus de 3,6 millions de ménages français ont recours chaque année aux services à la personne. La profession regroupe plus de vingt-et-un métiers dont les principaux sont la garde d'enfant, le soutien scolaire, l'entretien de la maison ou encore l'assistance aux personnes âgées. Plus de 1,7 millions de personnes travaillent dans ce secteur dont le poids budgétaire dépasse les 17 milliards d'euros en France. Aujourd'hui les services à la personne représentent plus de 1 % du PIB. Pourtant ces services sont encore le plus souvent réalisés « au noir » et demeurent mal connus. A l'exclusion des métiers de la dépendance où les Français recourent rarement au travail non déclaré, celui-ci représente plus de 75 % de l'activité du secteur.

Le travail non déclaré est une plaie pour les intervenants qui le subissent en étant maintenus en dehors de toute protection sociale. Le travail non déclaré est un risque pour les Français qu'il prive d'accès à la qualité de service à laquelle ils doivent prétendre. Enfin, il est par nature et par résultat contreproductif pour les finances nationales. Conscients de cette situation, les pouvoirs publics ont mis en place des dispositifs réglementaires permettant aux entreprises et à l'ensemble des créateurs d'emplois du secteur de se développer.

Avec en 1991, la mise en œuvre de la mesure emblématique de la réduction/crédit d'impôt de 50 %, les services à la personne ont été ouverts à tous les ménages et les tarifs du travail déclaré, malgré les récents rehaussements de certains taux, sont devenus compétitifs par rapport aux tarifs du travail non déclaré.

Des résultats considérables ont été obtenus. En ouvrant le secteur aux entreprises les pouvoirs publics ont créé les conditions d'un nouveau dynamisme. Dès lors, plusieurs milliers d'entreprises ont pu voir le jour. Des enseignes leaders sont apparues et tirent vers l'efficacité et la qualité l'ensemble du marché. Acadomia, O2, Viadom, Adhap Services, parmi d'autres, sont rejointes par de grands groupes du CAC 40. Des acteurs majeurs de la banque, de l'assurance, des télécoms investissent dans un secteur prometteur et dont la structuration est en cours.

Par son action, la FESP participe à la professionnalisation du secteur. Une convention collective est en cours de finalisation, des référentiels de qualité¹ évoluent en fonction des avancées technologiques et des nouvelles attentes des bénéficiaires, des centres de formations sont ouverts, ... Ces efforts ont un chiffre : dans un climat économique difficile, les entreprises et les autres acteurs de la filière ont créé 50 000 emplois en équivalent temps plein portant le total à plus de 450 000 emplois en équivalent temps plein entre 2005 et 2010. En pleine période de crise, les services à la personne restent le premier secteur économique créateur d'emplois.

¹ Qualicert, norme AFNOR.

Malgré ces résultats brillants, rien n'est acquis. Le secteur est atomisé avec plus de 27 000 entreprises et associations agréées auprès de l'Agence nationale de services à la personne. La rentabilité des divers acteurs s'avère trop souvent précaire, compromettant ainsi leur capacité d'investissement et de développement. Le plus grand risque est pourtant l'instabilité réglementaire, voire la remise en cause du dispositif fiscal, sans lequel les entreprises ne pourront perdurer. En effet, la modification du cadre fiscal (TVA ou taux de réduction d'impôts) renchérit le prix de revient final des prestations et menace d'une disparition quasi certaine les entreprises qui ne peuvent le répercuter à leur client.

Les pouvoirs publics allouent chaque année près de 6 milliards d'euros au dispositif fiscal des services à la personne. Aussi, le résultat de l'effort national et de l'action des entreprises et des employeurs du secteur mérite-t-il une évaluation macro-économique complète. Il convient en effet de prendre en considération dans un bilan global et précis, l'impact positif que représentent les 450 000 emplois en équivalent temps plein existants aujourd'hui dans le secteur.

La réalisation de la présente étude macro-économique a été confiée par la FESP à un cabinet d'experts, indépendant et reconnu. Pour la première fois, une étude dresse en un seul document le bilan comptable exhaustif du secteur, concluant sur un solde positif de 2,6 milliards d'euros en faveur des comptes publics.

Trois scénarii sont également étudiés pour les prochaines années.

Aujourd'hui au milieu du gué de leur structuration, les services à la personne seront demain, le résultat des décisions publiques qui seront prises dans les tous prochains mois. Le secteur des services à la personne deviendra soit un facteur d'enrichissement pour la société et poursuivra son œuvre de création d'emplois, soit disparaîtra à court terme.

Maxime AIACH
Président de la FESP



SYNTHÈSE

LES SERVICES À LA PERSONNE : UN MARCHÉ JEUNE ET EN FORTE CROISSANCE

Le secteur des services à la personne est défini par la loi du 26 juillet 2005 comme l'ensemble des activités visant le bien-être des personnes à leur domicile (aides à la famille, services de la vie quotidienne, services aux personnes dépendantes).

Depuis le plan Borloo qui, depuis 2005 a servi de catalyseur, ce marché connaît une forte croissance, en moyenne de 6 % par an alors que la valeur ajoutée de l'ensemble de l'économie atteint seulement 2 %. Il représente 1,1 % du PIB, soit 17,3 milliards d'euros (2011), et 6 % de l'emploi en France (contre 4 % en 2005). Le nombre d'utilisateurs a cru de 54 % en 6 ans, pour concerner 13 % des foyers français. Près de 30 % des ménages utilisateurs de services à la personne perçoivent moins de 1 500 € de revenus par mois. L'augmentation de la consommation horaire par utilisateur a également été l'un des moteurs essentiels de cette dynamique.

Si cette puissante dynamique de croissance a été portée par une législation favorable, celle-ci est loin d'en être le seul catalyseur. Le développement de l'activité des services à la personne en France doit être mis en perspective dans le cadre d'une évolution profonde de la démographie et des modes de consommation. Ainsi, ce dynamisme est commun à l'ensemble des pays industrialisés. Parmi les tendances sociodémographiques structurantes, il faut citer en particulier la croissance du taux d'activité des femmes (qui a cru de 19 % en 35 ans), le vieillissement de la population (croissance de 25 % en 10 ans du nombre de personnes âgées) et l'augmentation du nombre de foyers liées à la multiplication des familles monoparentales.

Au regard des niveaux atteints par des pays tels que le Royaume-Uni et les Pays-Bas où les services à la personne représentent respectivement 2 % et 3 % du PIB, le secteur dispose de surcroît d'un important réservoir additionnel de croissance. Certaines études estiment ainsi que le secteur pourrait employer plus de 800 000 personnes en France à horizon 2015. A l'échelle européenne, la Commission européenne considère les services à la personne comme l'un des trois secteurs « dont le potentiel de participation à une croissance génératrice d'emplois est particulièrement élevée ».

UN SECTEUR ENCORE FRAGMENTÉ ET IMMATURE, FRAGILE ET VULNÉRABLE

Encore jeune, le marché des services à la personne se caractérise par une très forte fragmentation. Ainsi, les entreprises ne captent-elles aujourd'hui que 3 % du marché français, alors qu'en moyenne, leurs homologues européennes réalise 26 % du marché. Or, les entreprises offrent à la fois de meilleures opportunités de travail par rapport aux particuliers employeurs avec notamment des plages horaires plus importantes (15,8 heures de travail en moyenne contre 10,5 heures pour les salariés hors structure), des salaires plus élevés et une plus forte stabilité. Pour les clients, le recours à une entreprise est un gage de qualité, de souplesse et d'efficacité.

Certes, le secteur s'est considérablement structuré avec une croissance exponentielle du nombre d'entreprises de 52 % par an depuis 2005 (passant de 1 230 à 27 000 opérateurs agréés par l'Agence nationale des services à la personne). Néanmoins, un long chemin reste à parcourir pour en achever la professionnalisation et l'éradication du travail non déclaré qui, en dehors des services rendus au domicile des personnes âgées

dépendantes relativement protégés, couvre près de 75 % du marché. En 2010, moins de vingt réseaux réalisaient plus de 10 millions d'euros de chiffre d'affaires. Les entreprises de services à la personne sont pour 80 % des PME ou TPE, qui réalisent des marges modérées, de l'ordre de 2 % du chiffre d'affaires. L'effectif moyen de ces PME et TPE est de 1,4 salarié.

Cette fragilité les expose tout particulièrement aux effets néfastes des évolutions de la réglementation fiscale et sociale. En outre, la relative complexité du cadre fiscal et les confusions qui peuvent exister dans l'appréhension par le grand public des modifications qui peuvent y être apportées, induisent des comportements ayant des conséquences au-delà de leur seul champ d'application. Ainsi, par son assimilation abusive avec le dispositif de réduction d'impôt par le grand public, la suppression de l'exonération de 15 points de charges patronales pour les particuliers employeurs en 2010 et la hausse de la TVA pour les entreprises en 2011 ont particulièrement pesé sur la croissance.

Le secteur est également 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.

Enfin, les services à la personne souffrent globalement d'un déficit d'image auprès du grand public et des relais d'opinion, qui les associent fréquemment à des emplois précaires et faiblement rémunérés. Conséquence : malgré une demande forte, 56 % des entreprises rencontrent des difficultés à recruter.

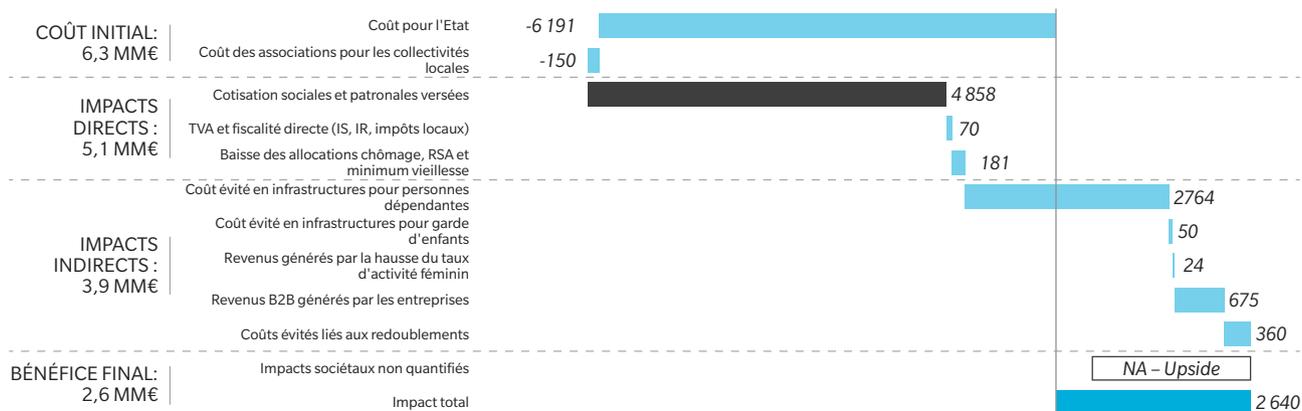
UN BILAN ÉCONOMIQUE TRÈS LARGEMENT POSITIF, À HAUTEUR DE 2,6 MILLIARDS D'EUROS

Le développement des services à la personne a été fortement soutenu par l'Etat depuis le début des années 2000. Ainsi, le dispositif de soutien public – constitué essentiellement d'allègements de cotisations sociales et patronales – a été multiplié par plus de 2,2 entre 2003 et 2010, pour atteindre près de 6,3 milliards d'euros.

Néanmoins, ce coût est très largement compensé par les bénéfices directs et indirects générés par le secteur.

ILLUSTRATION 1 : COÛTS ET BÉNÉFICES DES SERVICES À LA PERSONNE EN FRANCE

2010, EN M€ - ESTIMATION OLIVER WYMAN



Les gains immédiats en cotisations sociales (4,9 M€), en TVA et fiscalité directe (70 M€) et en baisse des allocations chômage ou du RSA (181 M€) permettent à eux seuls de couvrir les deux tiers de ces financements.

Le bilan net des services à la personne est bénéficiaire de plus de 2,6 milliards d'euro si y sont ajoutés les trois principaux bénéfices indirects suivants :

1. les services à la personne permettent d'éviter une dépense publique de l'ordre de 2,7 milliards d'euros pour le support aux personnes dépendantes ou la garde des enfants de moins de trois ans. Ils permettent également de pallier le manque de places d'accueil en établissement médicalisés (au moins 40 000 places pour les personnes âgées), tout en apportant un niveau élevé de satisfaction aux utilisateurs (une durée de vie allongée pour les personnes âgées, un niveau de confort plus élevé pour les parents de jeunes enfants) ;
2. le secteur facilite l'activité des femmes et génère ainsi, indirectement des recettes fiscales pour l'Etat de l'ordre de 675 milliards d'euros (correspondant à 45 240 emplois en 2010)
3. le soutien scolaire génère chaque année une économie de l'ordre de 360 millions en limitant le taux de redoublement des enfants en difficulté scolaire.

Enfin, les services à la personne remplissent une fonction sociale essentielle sur le marché de l'emploi en favorisant l'insertion professionnelle de populations fragiles : les salariés travaillant dans ce secteur sont à 91 % des femmes et à 82 % des non bacheliers. Le secteur, en outre, bénéficie d'un salaire horaire supérieur de 36 % au Smic (9,6 € net par heure contre 7,2 €). Pour autant, ces impacts sociaux n'ont pas été quantifiés dans le cadre de cette étude.

Note : Comme dans les trois rapports publics les plus récents sur les services à la personne (IGF 2011, Sénat 2011, Cour des Comptes 2009), les montants des allocations APA et PAJE n'ont pas été retenus dans la modélisation car ceux-ci ne dépendent pas de la destination des dépenses (établissement, services à la personne, ou autre). Elle ne sont pas conditionnées à l'utilisation de services à la personne ; ainsi, si l'ensemble des services à la personne disparaissaient, les allocations APA et PAJE perdureraient .

UN DÉVELOPPEMENT TRIBUTAIRE DES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES À VENIR

Toutes choses égales par ailleurs, nous avons projeté l'évolution des bénéfices directs des services à la personne selon trois scénarii :

1. Une dégradation du cadre fiscal de 10 % : ce scénario répondrait à des justifications à court-terme de rétablissement des finances publiques. Elle se traduirait en fait par une réduction de 387 M€ des bénéfices à horizon 2015, largement du fait de la baisse des cotisations sociales et patronales liée à la baisse de l'activité et à la recrudescence du travail non déclaré.
2. Le statu quo : dans ce scénario, la poursuite de la tendance de croissance actuelle se traduirait par des gains complémentaires à hauteur de 100 M€, essentiellement sous la forme de TVA.
3. La réduction des distorsions fiscales entre associations et entreprises : ce scénario permettrait aux entreprises de représenter 40 % de l'activité à horizon 2015. Ce scénario, très positif, permettrait de générer plus de 764 M€ de recettes complémentaires.

Dans le cas des deux derniers scénarii, les entreprises devraient se développer de façon importante, alors que le travail non déclaré devrait poursuivre sa baisse, améliorant l'image des services à la personne et la qualité des prestations, et enclenchant ainsi un cercle vertueux de croissance de l'activité.

BRUNO DESPUJOL
BENJAMINE PROISY
GUILLAUME THIBAUT

ILLUSTRATION 2 : CINQ IDÉES REÇUES À DÉNONCER

LES IDÉES REÇUES

- 1 Les services à la personne coûtent cher aux finances publiques
- 2 Les services à la personne ne profitent qu'aux familles riches
- 3 Les services à la personne sont des consommations de « confort »
- 4 Les services à la personne créent des travailleurs pauvres
- 5 Les services à la personne ne créent pas de valeur/rémunèrent mal leurs salariés

LA RÉALITÉ

- Le bilan coûts/bénéfices du secteur est très largement positif et supérieur à 2,6 milliards d'euros par an
- Plus de 30 % des foyers utilisateurs des services à la personne perçoivent moins de 1 500€ par mois (2008)
- Près de 70 % de la valeur créée est le fait des personnes dépendantes (handicapées ou âgées)
- 5 % de la valeur créée l'est auprès des familles (gardes d'enfants, soutien scolaire, etc.)
- Les services à la personne permettent d'intégrer des populations fragiles: 91% de femmes, 82 % sans le bac, âge moyen de 46 ans
- 1,1 % du PIB français et 6 % de l'emploi, soit 330 000 emplois créés entre 2005 et 2010
- Un salaire horaire moyen supérieur de 33 % au SMIC



INTRODUCTION

Les services à la personne regroupent en un seul ensemble défini par le législateur les actes réalisés dans le cadre de vingt-et-un métiers. Le secteur des services à la personne, qui est défini par loi, est caractérisé par un environnement réglementaire contraignant, qui a des conséquences fortes sur les modes de recours et le poids du travail non déclaré.

UN SECTEUR DÉFINI PAR LA LOI

La loi du 26 juillet 2005 définit les services à la personne comme l'ensemble des activités visant le bien-être des individus à leur domicile. Ils représentent vingt-et-un² métiers rassemblés en trois segments :

- les aides à la famille ;
- les services de la vie quotidienne ;
- les services aux personnes dépendantes.

La convention collective ajoute à cet ensemble les services aux salariés sur leur lieu de travail (conciergeries d'entreprise, intermédiation de services à la personne, livraison de courses, etc.), alors qu'une définition économique du secteur y inclurait encore d'autres services rendus à domicile tels que la coiffure à domicile.

La présente étude se concentrera sur le périmètre légal, et l'élargira ponctuellement aux services collectifs (crèches, maisons médicalisées, ...) qui leur sont en partie substituables.

ILLUSTRATION 3 : PÉRIMÈTRE DES SERVICES À LA PERSONNE

AIDES À LA FAMILLE

- Garde d'enfants
- Accompagnement d'enfants dans leurs déplacements
- Soutien scolaire et cours à domicile
- Assistance informatique et Internet
- Assistance administrative



6% des heures rémunérées
215 000 salariés (hors assistantes maternelles)
779 M€ de valeur ajoutée

SERVICES DE LA VIE QUOTIDIENNE

- Ménage/Repassage
- Collecte et livraison de linge repassé*
- Jardinage
- Bricolage
- Surveillance et maintenance de résidence
- Préparation de repas et commissions
- Livraison de repas*
- Livraison de courses*
- Mise en relation



34% des heures rémunérées
775 000 salariés
4 542 M€ de valeur ajoutée

SERVICES AUX PERSONNES DÉPENDANTES

- Garde-malade
- Assistance aux personnes âgées ou dépendantes
- Assistance aux personnes handicapées
- Aide à la mobilité et transport*
- Transport/accompagnement des personnes âgées, dépendantes et handicapées
- Conduite du véhicule personnel
- Soins esthétiques pour les personnes dépendantes
- Soins et promenade d'animaux domestiques



60% des heures rémunérées
605 000 salariés
11 978 M€ de valeur ajoutée

Source: loi du 26 juillet 2005, chiffres ANSP 2010

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

2 Liste des métiers, article D.7231-1 du code du Travail.

3 Loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.

4 Accord professionnel du 12 octobre 2007 relatif au champ d'application du secteur des entreprises de services à la personne, étendu par l'arrêté du 24 janvier 2011.

UN CADRE RÉGLEMENTAIRE PARTICULIÈREMENT STRUCTURANT

Depuis le milieu des années 1980, les services à la personne ont fait l'objet de différentes réglementations, avec plusieurs objectifs successifs :

- aider les familles en difficulté ;

- diminuer l'importance du travail non déclaré ;
- créer des emplois ;
- structurer et massifier le marché, ...

La mise en place d'un cadre fiscal et législatif favorable a joué un rôle essentiel dans le développement du secteur. Le plan Borloo, en particulier, a marqué une étape particulièrement importante et contribué à la professionnalisation du marché.

ILLUSTRATION 4 : HISTORIQUE DES MESURES EN FAVEUR DES SERVICES À LA PERSONNE

	ANNÉES 1980 AIDER LES FAMILLES EN DIFFICULTÉ, BAISSER LE TRAVAIL NON DÉCLARÉ	ANNÉES 1990 CRÉER DES EMPLOIS	ANNÉES 2000 STRUCTURER ET MASSIFIER LES SERVICES À LA PERSONNE	ANNÉES 2010 ?
MESURES	<ul style="list-style-type: none"> • 85 : Allocation pour jeune enfant (APJE) et allocation parentale d'éducation (APE) • 87 : Mise en place de l'AGED, l'allocation de garde d'enfant à domicile • 87 : Exonération de charges patronales des particuliers employeurs handicapés ou âgés de +70 ans 	<ul style="list-style-type: none"> • 91 : Prestation pour la garde d'enfants par une assistante maternelle agréée • 91 : Réduction fiscale de 50 % sur les dépenses liées aux emplois familiaux (plafonné) • 91 : exonération de TVA pour les associations • 91 : possibilité d'un calcul forfaitaire des charges • 93 et 96 : Création du chèque emploi-service et du titre emploi-service • 99 : réduction du taux de TVA à 5,5 % pour toutes activités du secteur des SAP ; exonération de cotisations patronales pour organismes prestataires à destination des publics fragiles 	<ul style="list-style-type: none"> • 01 : Allocation de présence parentale (APP) • 02 : Allocation personnalisée d'autonomie (APA) • 04 : Prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE) • 05 : plan Borloo ; plafond de réduction d'impôt passe de 10 à 12 k€, plus majorations en fonction de la composition du foyer • 07 : crédit d'impôt pour les ménages bi-actifs 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 : 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 • 11 : Augmentation du taux de TVA (5,5 % à 7 % sauf pour les activités à destination des personnes handicapées ou âgées dépendantes)
IMPACTS	<ul style="list-style-type: none"> • Le secteur compte moins de 350 000 employés • Entre 70 % et 80 % de l'activité est « au noir » • Faible impact de ces mesures sur le développement du secteur 	<ul style="list-style-type: none"> • Développement des services rendus uniquement à domicile • Pour autres services comme garde enfants, baisse du prix relatif du service à domicile • 150 000 nouveaux employeurs en deux ans 	<ul style="list-style-type: none"> • Professionnalisation et structuration avec l'essor des entreprises et de formations spécifiques • Multiplication par deux du nombre d'employés • Démocratisation de l'accès aux services à la personne grâce au cadre fiscal et à la mise en place de Cesu 	<ul style="list-style-type: none"> • Contraction attendue de l'activité de 0,15 % en 2011 (ANSP) • Selon la FEPEM*, la suppression du dispositif des « 15 points » serait principalement à l'origine d'une perte d'environ 6 800 emplois en équivalent temps plein par rapport à 2010.

Sources: Rapport du Sénat sur l'avenir des services à la personne, recherches Oliver Wyman

* FEPEM, Le baromètre des emplois de la famille, 1er trimestre 2012, n°1

DEUX PRINCIPAUX MODES DE RECOURS

Le recours aux services à la personne peut se faire suivant deux modalités d'emploi : en direct ou en mode intermédiaire (prestataire mandataire, ou encore mise à disposition d'un salarié). Dans le cas de l'emploi direct, l'utilisateur embauche directement la personne qui réalise le service. C'est le mode prédominant en 2010 avec près de 70 % des heures rémunérées. Par mode intermédiaire, est entendu toute entreprise ou association proposant des services à la personne à des utilisateurs finaux. Il est nécessaire d'obtenir un agrément⁵ pour pouvoir exercer les métiers intervenant auprès de publics réputés fragiles que sont les enfants de moins de trois ans et les personnes âgées/handicapées/dépendantes ; une simple déclaration suffit dans les autres cas. Ce mode s'est fortement développé depuis 2005, au point de représenter 31 % des heures rémunérées en 2010 contre 24 % cinq ans auparavant.

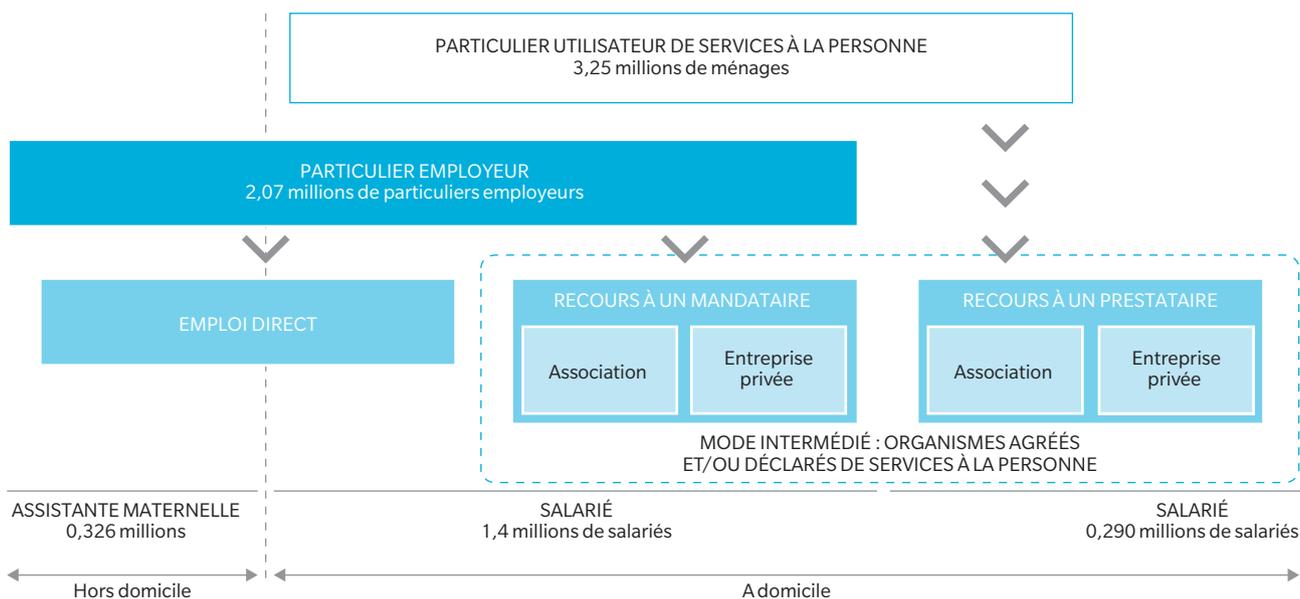
Au sein de ce mode, l'utilisateur du service peut avoir recours à un mandataire ou à un prestataire.

- Dans le cas d'un mandataire, l'utilisateur est l'employeur de la personne intervenant à son domicile. L'organisme (entreprise ou association) auquel l'employeur fait appel recrute et gère administrativement la relation de travail.⁶
- Dans le cas d'un prestataire, l'utilisateur paie un organisme qui se charge d'effectuer la prestation.

Les deux modes d'intervention reposent sur des business models différents : mandataire et prestataire. Celui du mandataire repose sur des frais fixes mensuels dégressifs en fonction du nombre d'heures utilisées, alors que le mode prestataire repose sur un coût horaire dégressif suivant le nombre d'heures réalisées par l'employé.

Pour l'utilisateur, le recours via un mandataire est moins onéreux dans le cas d'un nombre important d'heures par mois. Pour autant, si le nombre global d'heures réalisées en mode mandataire a augmenté ces dernières années, sa part sur l'ensemble des services réalisés diminue.

ILLUSTRATION 5 : MODALITÉS DES SERVICES À LA PERSONNE



Source : Xerfi, analyses Oliver Wyman

Données : 2010 sauf précision contraire; ajouter 0,85 millions d'employeurs d'assistantes maternelles

⁵ Loi n°2010-853 du 23 juillet 2010 relative aux réseaux consulaires, au commerce, à l'artisanat et aux services (entrée en vigueur le 22 novembre 2011) qui simplifie le régime de l'agrément en instituant la possibilité d'une « déclaration » pour certains services. En outre, l'agrément reste obligatoire pour des services réalisés en faveur des personnes fragiles ; l'agrément « qualité » devient « l'agrément ».

⁶ Jusqu'en 2004, seules les associations pouvaient intervenir en mode mandataire.

Selon l'Inspection générale des finances (IGF)⁷, le mode mandataire est passé de 15 % à 11 % du total des emplois de services à la personne entre 2003 et 2008, avec une progression de 1,1 % par an contre 11,2 % pour les prestataires. En 2010, 12,6 % des particuliers employeurs passaient par un organisme mandataire alors qu'ils étaient 18,1 % en 2004.

UN MARCHÉ DE 17,3 MILLIARDS D'EUROS EN PARTIE DÉCLARÉS

Le secteur des services à la personne représentait 1,1 % du PIB en 2011, soit 17,3 milliards d'euros et près de 900 millions d'heures prestées⁹. L'assistance aux personnes âgées ou dépendantes et le ménage/repassage représentent l'essentiel de l'activité, avec près de 84 % des heures travaillées et 90 % de la valeur ajoutée.

ILLUSTRATION 6 : CHIFFRES CLÉS 2010 PAR MODE DE RECOURS⁸

	MODE DIRECT	MODE INTERMÉDIÉ
NOMBRE DE PARTICULIERS EMPLOYEURS VS. ENTREPRISES/ASSOCIATIONS	2,07	7 894 associations et 17 792 entreprises
NOMBRE DE SALARIÉS (M)	1,4 (+0,3 M avec les assistantes maternelles)	0,3
MASSE SALARIALE BRUTE (MM€)	6,3 (+4,4 MM€ avec les assistantes maternelles)	3,9 ¹⁰
NOMBRE D'HEURES RÉMUNÉRÉES EN MILLIONS	542 (+598 M d'heures avec les assistantes maternelles)	239

Source : Chiffres clés du secteur, ANSP (données ACOSS, DARES, INSEE, IRCEM) et Fepem.



7 IGF, Annexe C Mission d'évaluation approfondie n°3, Evaluation des dépenses fiscales et des niches sociales en faveur des services à la personne, mai 2011.

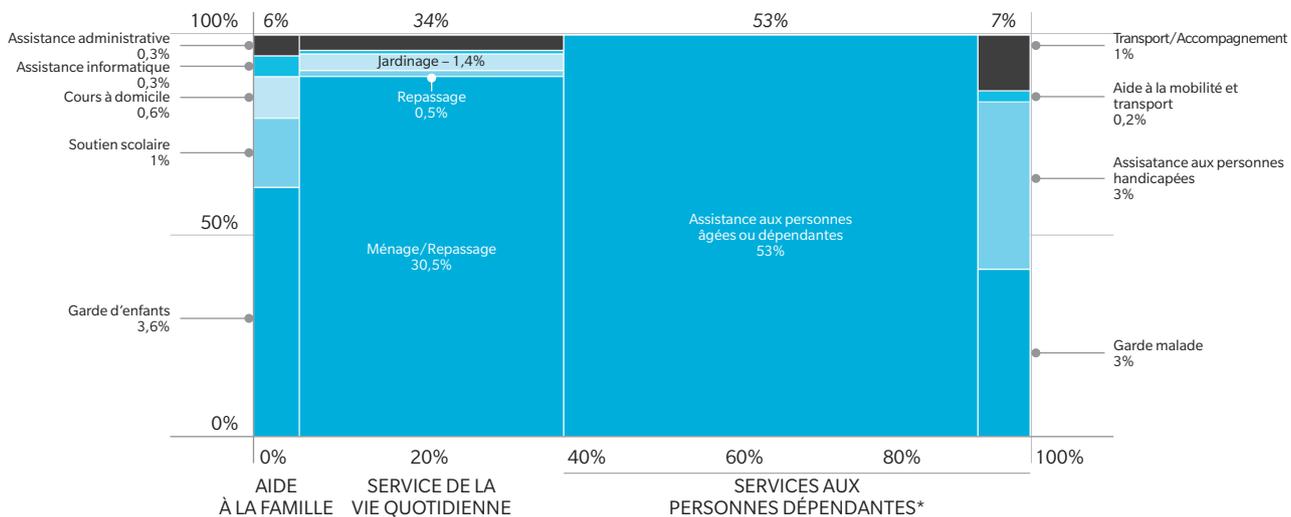
8 Source : Chiffres clés du secteur, ANSP (données ACOSS, DARES, INSEE, IRCEM) et Fepem.

9 Source : DARES Analyses, avril 2010 n°020, hors travail non déclaré.

10 Estimation Oliver Wyman sur la base d'une croissance de 12 % par rapport à 2009 (hausse de la masse salariale entre 2008 et 2009).

ILLUSTRATION 7 : RÉPARTITION DES HEURES RÉMUNÉRÉES PAR ACTIVITÉ POUR LES ORGANISMES AGRÉÉS

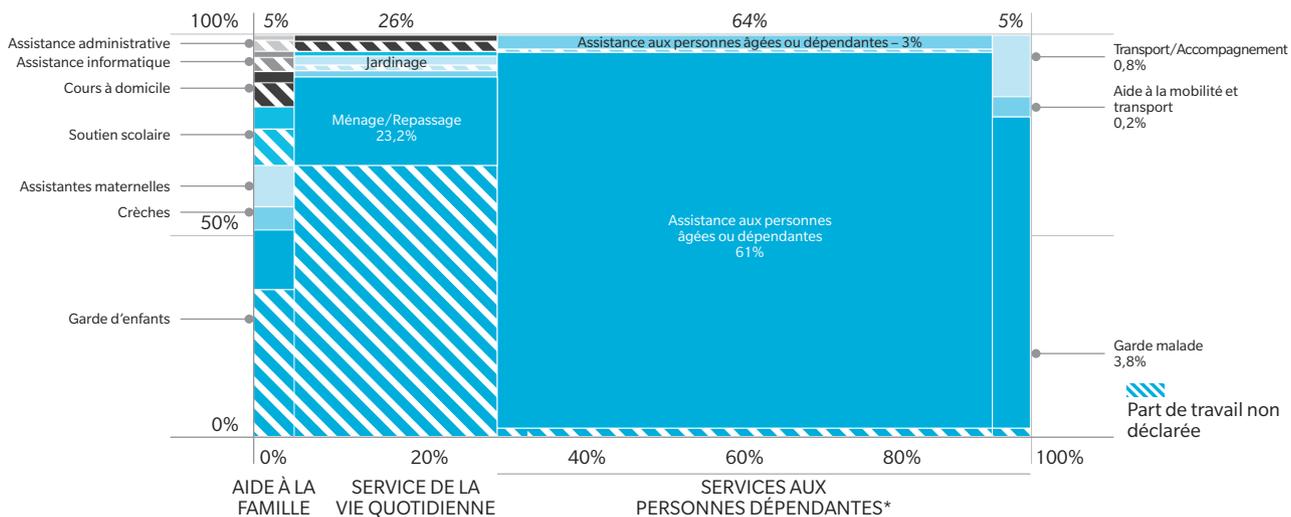
EN % DU TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES EN 2007 – TOTAL: 208 MILLIONS D'HEURES PRESTATAIRES



* Personnes âgées, dépendantes ou/et handicapées

ILLUSTRATION 8 : RÉPARTITION DE LA VALEUR AJOUTÉE

EN % DE LA VALEUR AJOUTÉE TOTALE DU SECTEUR
VALEUR AJOUTÉE TOTALE: 17,3 MM€



Notes : Hypothèses d'un taux horaire de 30€ pour les services aux personnes dépendantes et de 20€ pour les autres services. Hypothèses : valeur ajoutée totale du secteur de 17 300 millions €

Source : ANSP, rapport d'activité 2010 et Les Echos pour 2011, Le Monde Informatique)

Le travail non déclaré est traditionnellement une composante importante du secteur. Il représente environ 75 % du marché français (hors services rendus au domicile des personnes âgées dépendantes).

La part de l'emploi informel peut être efficacement diminuée par un cadre fiscal pertinent, comme cela a été le cas en France depuis 2005. Ainsi, 12 % des particuliers employeurs déclarent que les réductions fiscales les ont conduits à déclarer l'activité d'une personne non déclarée auparavant. 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. Pour autant, les 30 % de travail non déclaré, calculés sur la base de l'ensemble du marché des services à la personne, ne doivent pas masquer l'importance de la fraude de la part des Français qui ne déclarent pas la personne travaillant à leur domicile. En enlevant le secteur des services rendus dans le cadre du maintien à domicile des personnes dépendantes – structurellement et par nature moins propices à la dissimulation d'un salarié par le particulier – du calcul de l'ampleur du travail non déclaré pour ne le considérer que sur les autres segment des services à la personne, celui-ci atteint un taux de 75 %.

Par ailleurs, entre 1996 et 2008, 70 % des emplois créés correspondaient à une régularisation du travail non déclaré : soit par nouvelle déclaration, soit par déclaration d'un nombre d'heures plus important qu'auparavant.

Le travail non déclaré après réduction d'impôts est en effet le recours le plus onéreux aux services à la personne (de 8 % à 26 % plus cher que le travail déclaré).

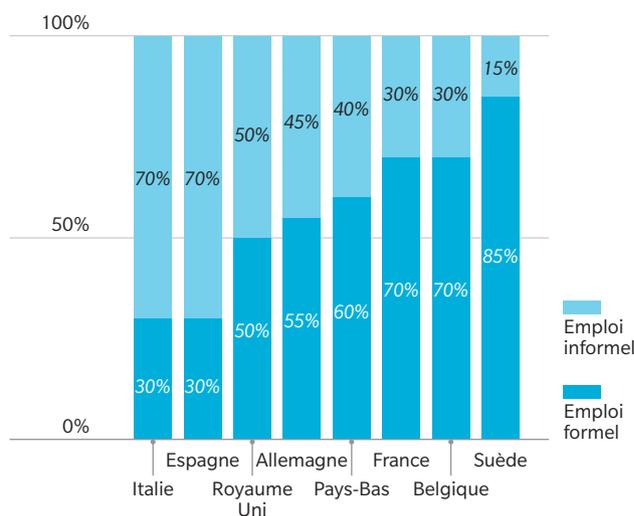
Aujourd'hui, les freins communément reconnus à la déclaration sont les suivants :

- l'incapacité de faire l'avance du crédit d'impôt ;
- la saturation de l'avantage fiscal ;
- la volonté de la part de la personne employée de ne pas déclarer ces revenus ;
- la « simplicité » de la mise en place du travail non déclaré.

11 BIPE-ANSP, Baromètre des emplois de service à la personne, 2011.

12 INSEE, En France, qui recourt aux services à domicile ?, 2008, p. 143

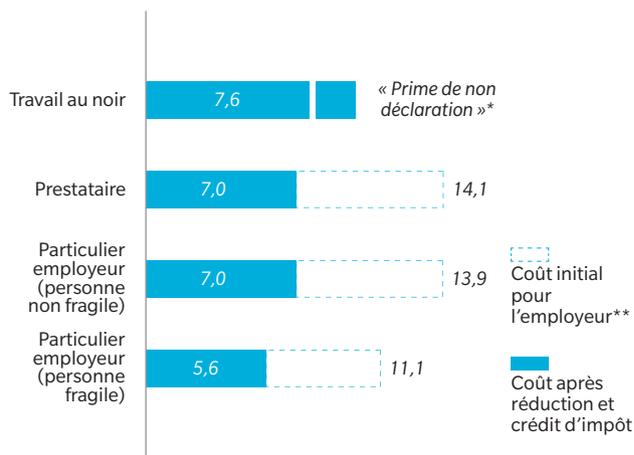
ILLUSTRATION 9 : PART DE TRAVAIL INFORMEL SUR LE MARCHÉ DES SERVICES À LA PERSONNES EN EUROPE (2010)



Source : DGCIS

ILLUSTRATION 10 : COÛT HORAIRE D'UN SALARIÉ À DOMICILE SUIVANT LE TYPE DE DÉCLARATION

VISION CLIENT – BASE : SMIC NET HORAIRE 2011 (6,9 €) AVEC CONGÉS PAYÉS (0,7 €)



Source : IGF, Annexe C, Mission d'évaluation approfondie n°3, Evaluation des dépenses fiscales et des niches sociales en faveur des services à la personne, Mai 2011, p. 40 et 41

* Surcoût pour l'employeur liée à la non-déclaration (compense l'absence de droits octroyés au salarié) – Montant discrétionnaire, non estimé

** Incluant cotisations sociales, marges, TVA

1

UN MARCHÉ JEUNE ET EN FORTE CROISSANCE



1. UN MARCHÉ JEUNE ET EN FORTE CROISSANCE

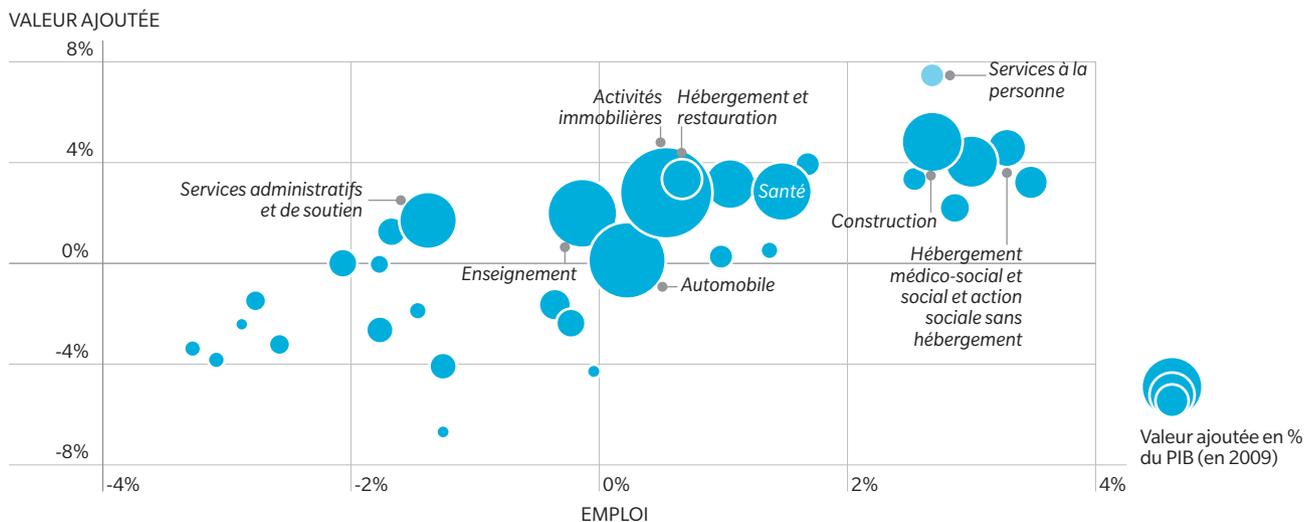
Depuis 2005, le marché des services à la personne a connu une forte croissance en chiffre d'affaires et en emplois. Certes, liée au plan Borloo qui a servi de catalyseur, cette croissance est aussi tirée par des évolutions sociodémographiques profondes qui accordent au secteur un important potentiel de croissance additionnelle.

1.1. UNE FORTE CROISSANCE EN CHIFFRE D'AFFAIRES ET EN EMPLOI

Les services à la personne ont connu la plus forte croissance de valeur ajoutée en France et la sixième croissance en termes d'équivalent temps plein (ETP) entre 2005 et 2009. Le chiffre d'affaires des entreprises du secteur a cru de plus de 100 % entre 2007 et 2010, soit 28 % par an en moyenne sur la période.

Le secteur se distingue par sa résistance à la crise (+5 % en valeur en 2009 contre -2 % pour l'économie française), même si la croissance a ralenti ces trois dernières années. La valeur ajoutée du secteur est composée à plus de 80 % par la masse salariale, d'où son intérêt dans un pays marqué par le chômage de masse. Les services à la personne occupaient ainsi 6 % de la population active en 2010.

ILLUSTRATION 11 : TAUX DE CROISSANCE MOYEN DE LA VALEUR AJOUTÉE ET DU NOMBRE D'ETP ENTRE 2005 ET 2009



Sources: INSEE, Analyses Oliver Wyman

Avec 3,4 millions de ménages utilisateurs en 2011 soit 13 % des ménages français¹³, les services à la personne se sont largement répandus. En 2005, seuls 2,1 millions de ménages déclaraient ainsi y avoir recours (i.e. 8 % des ménages), ce qui représente une hausse de 54 % du taux d'utilisation en six ans.

Les utilisateurs sont avant tout des personnes âgées (53 % ont plus de 65 ans) et en couple (64 %). Néanmoins, la forte hausse du taux de recours entre 1996 et 2008 a concerné l'ensemble des catégories de niveaux de vie. Ainsi, 30 % des foyers utilisateurs de services à la personne gagnaient moins de 1 500 € par mois en 2008¹⁴. C'est au niveau du premier décile que l'augmentation du taux de recours a été la plus forte entre 1996 et 2005 : le nombre d'utilisateurs a été multiplié par 2,4 et les sommes dépensées par 3,9 en 10 ans (contre 2,1 pour l'ensemble des ménages utilisateurs).

1.2. LE PLAN BORLOO, UN CATALYSEUR

Le plan Borloo de 2005 est à l'origine du fort développement du secteur des services à la personne. Celui-ci reposait sur trois principaux piliers :

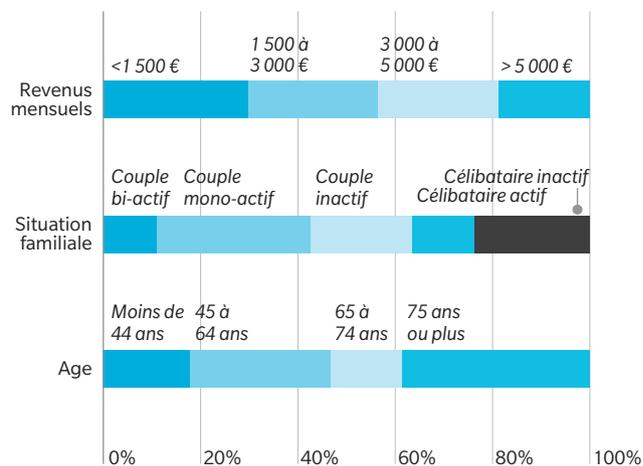
- solvabiliser la demande ;
- simplifier l'accès aux services à la personne ;
- professionnaliser le secteur.

¹³ BIPE-ANSP, Tableau de bord statistique du secteur et portraits d'acteurs, Mars 2012.

¹⁴ Dares, Analyses n°089 de Décembre 2010 « Les services à la personne : modalités de recours et profil des usagers en 2008 », page 8

ILLUSTRATION 12 : RÉPARTITION DES UTILISATEURS DE SERVICES À LA PERSONNE

EN %, DONNÉES 2008



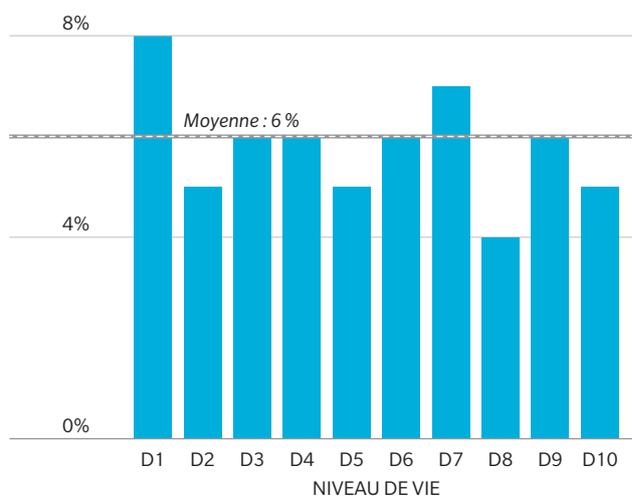
BIPE-ANSP, Tableau de bord statistique du secteur et portraits d'acteurs, Mars 2012

IGF, Annexe C Mission d'évaluation approfondie n°3, Evaluation des dépenses fiscales et des niches sociales en faveur des services à la personne, Mai 2011

BIPE, Etude prospective sur les services susceptibles d'émerger dans le secteur des services à la personne, mai 2009

ILLUSTRATION 13 : ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MÉNAGES UTILISATEURS EN FONCTION DU DÉCILE DE NIVEAU DE VIE ENTRE 1996 ET 2005

TAUX DE CROISSANCE ANNUEL MOYEN 96-05, EN %



Source: INSEE, En France, qui recourt aux services à domicile?, 2008, P. 157

ILLUSTRATION 14 : PRINCIPAUX OBJECTIFS DU PLAN BORLOO (2005)

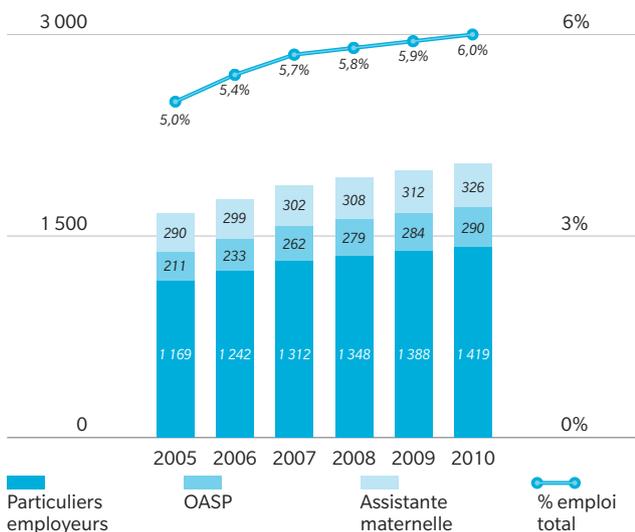
	OBJECTIFS	PRINCIPALES MESURES
1	Solvabiliser la demande	<ul style="list-style-type: none"> Exonération totale de charges patronales pour les prestataires (plafonné) Allègement de 15 points de charges patronales pour les particuliers employeurs en cas de paiement au réel Incitation des entreprises à abonder les CESU
2	Simplification de l'accès aux services à la personne	<ul style="list-style-type: none"> Création du Chèque Emploi Service Universel (CESU), bancaire ou préfinancé
3	Professionnalisation du secteur	<ul style="list-style-type: none"> Simplification des procédures d'agrément simple et agrément qualité pour les personnes âgées et la garde d'enfants de -3 ans Meilleures qualité et visibilité de l'offre grâce au développement d'enseignes Développement de la formation et de la validation des acquis de l'expérience Amélioration des conditions de travail pour les salariés (salaires, temps partiel, etc.) Création de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) pour structurer et assurer un suivi du secteur

Entre 2005 et 2010, il a ainsi permis de créer plus de 330 000 emplois (i.e. 52 000 équivalent temps-plein), soit une augmentation de 24 % contre 4 % pour l'ensemble de l'économie française. Entre 2010 et 2011, le marché a créé 11 000 emplois.

Sur la période, la croissance des services à la personne a atteint 6 % par an en moyenne (contre 2 % en France tous secteurs confondus), particulièrement en début de période où le plan Borloo a généré la majorité de ses effets.

ILLUSTRATION 15 : NOMBRE DE SALARIÉS* DU SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE

EN MILLIERS

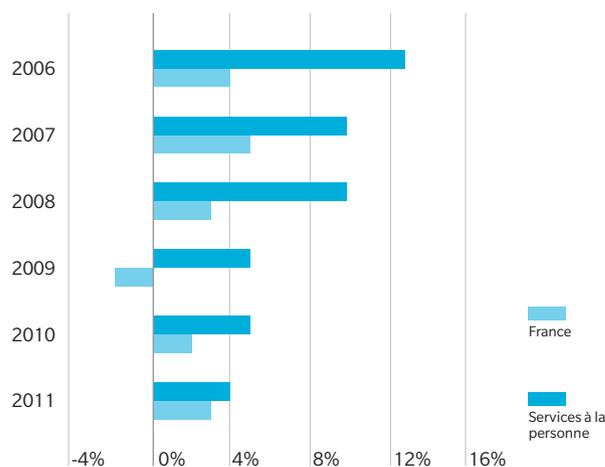


Source : ANSP, INSEE (population active en France)

* Personnes déclarant avoir travaillé au moins une fois dans le secteur dans l'année; ne prend pas en compte les double comptes

ILLUSTRATION 16 : CROISSANCE DE LA VALEUR AJOUTÉE GÉNÉRÉE PAR LES SERVICES À LA PERSONNE

EN %, 2006-2011, HORS TRAVAIL AU NOIR



15 Hors assistantes maternelles.

1.3. UNE CROISSANCE TIRÉE PAR DES ÉVOLUTIONS SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES PROFONDES

Cette puissante dynamique de croissance n'est pas simplement liée aux effets d'aubaine dus à une législation favorable. Elle est à remettre en perspective dans le cadre d'une évolution profonde de la démographie et des modes de consommation.

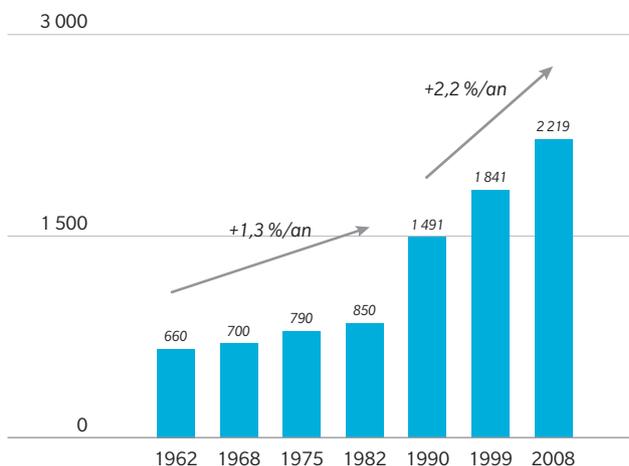
Les prévisions des besoins en services à la personne pour les prochaines années font apparaître un fort accroissement de la demande dans la poursuite de ce qui est engagé depuis les années 90.

L'espérance de vie a progressé de 6,1 ans en 50 ans ; la part de la population française de plus de 65 ans atteindra ainsi 27 % de la population totale en 2010 ; le nombre de personnes de 85 ans et plus atteindra en 2050, 4,8 millions de personnes, soit une augmentation de 3,6 millions de personnes. Ainsi :

- en 35 ans, le taux d'emploi des femmes a cru de 19 %, passant de 43 % à 52 % ;
- le nombre de familles monoparentales a plus que triplé en 46 ans, passant de 660 000 à plus de 2,2 millions ;
- les contraintes d'organisation de la vie quotidienne augmentent : temps de transport, horaires atypiques ou allongés, ... ;
- les besoins de services liés à l'enfance se diversifient avec la garde des jeunes enfants pendant le temps de travail des parents, le soutien scolaire et les gardes ponctuelles ;
- les nouvelles générations aspirent de plus en plus à déléguer les travaux ménagers et à recourir à de nouveaux services comme le gardiennage pour libérer du temps de loisir.

ILLUSTRATION 17 : NOMBRE DE FAMILLES MONOPARENTALES EN FRANCE

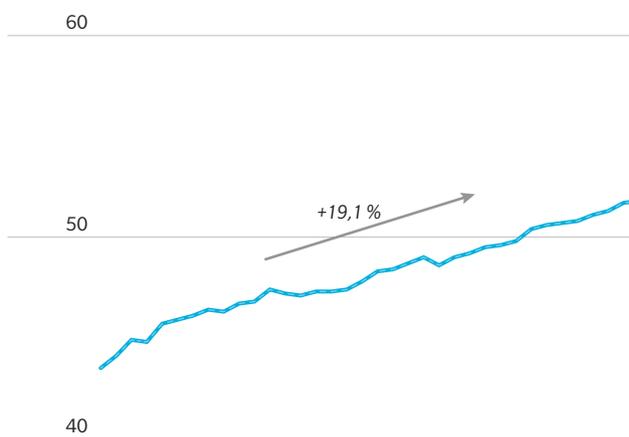
EN MILLIERS



Source : Données INSEE, analyses Oliver Wyman

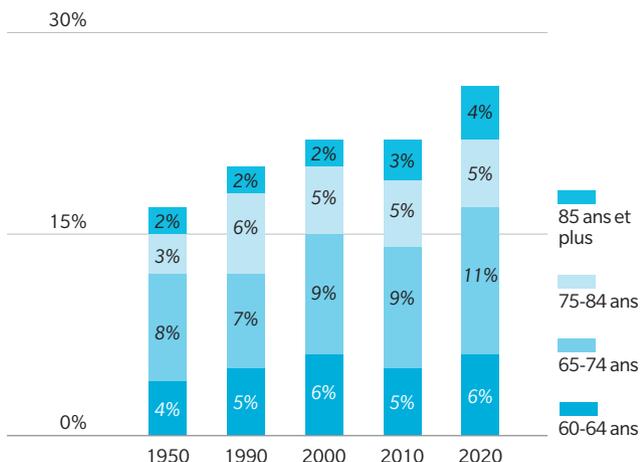
ILLUSTRATION 18 : TAUX D'EMPLOI DES FEMMES

EN % DU TOTAL DES FEMMES DE 15 ANS OU PLUS



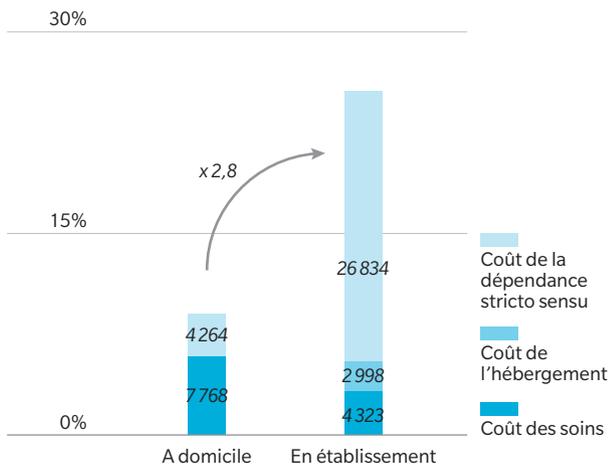
Source : Données INSEE, analyses Oliver Wyman

ILLUSTRATION 19 : PART DE PLUS DE LA POPULATION FRANÇAISE DE PLUS DE 65 ANS (PROJECTION 2020)



Source : Données INSEE, analyses Oliver Wyman

ILLUSTRATION 20 : COÛT ANNUEL PAR PERSONNE DU MAINTIEN À DOMICILE VERSUS DU PLACEMENT EN ÉTABLISSEMENT POUR L'ÉTAT



Source: Cour des Comptes, Rapport-Gruppe n°4, Stratégie pour la couverture de la dépendance des personnes âgées, Juin 2011

En outre, les services à la personne représentent une alternative prometteuse au regard de la question des personnes âgées dépendantes et de la garde des enfants en bas âge.

Sur 1,185 millions de personnes âgées dépendantes, 61,4 % vivent à leur domicile et dans les années à venir, le soutien familial aux personnes âgées dépendantes sera de plus en plus difficile en raison de l'activité féminine, de l'éloignement géographique des enfants et des divorces plus courants pour les nouvelles générations de personnes âgées.

La dépense totale de l'Etat en faveur des personnes âgées s'élève aujourd'hui à 3,5 milliards d'euros, soit 12 000 € par personne et par an. A cadre légal inchangé, le coût annuel de la prise en charge du vieillissement sera de 60 milliards d'euros en 2050, soit 3,2 % du PIB. Pour l'Etat, le maintien à domicile présente de nombreux avantages :

- en intégrant l'ensemble des dépenses (dépendance stricto sensu, hébergement et soins), son coût est 2,8 fois inférieur pour les finances publiques que le recours à des dispositifs d'accueil en établissement médicalisés ;
- le reste à charge pour les particuliers est inférieur (environ 250 € par mois versus 1 500 € dans le cas d'une maison de retraite¹⁶), ce qui est tout particulièrement favorable pour les personnes et les ménages les moins aisés ;
- il permet de pallier le manque de places d'accueil (40 000 à ce jour¹⁷) et de limiter l'encombrement des hôpitaux ;
- il assure aux personnes concernées une meilleure qualité de vie au quotidien : les études démontrent que l'espérance de vie des personnes âgées est supérieure dans le cadre d'un maintien à domicile que lorsqu'elles sont placées en établissement.

Concernant les enfants en bas âge, la garde à domicile partagée, qui ne concernait qu'environ 62 000 enfants en 2010, permet à l'Etat d'aider à la garde des enfants à moindre coût.

¹⁶ Evaluation des dépenses fiscales et des niches sociales en faveur des services à la personne, IGF, Annexe C Mission d'évaluation approfondie n°3, mai 2011.

¹⁷ Analyses Oliver Wyman.

Elle présente de nombreux avantages :

- un coût acceptable pour les finances publiques : 859 € par an contre 1 008 € par an en établissement d'accueil du jeune enfant ;
- un mode de garde qui ne nécessite pas d'investissement préalable ;
- un mode de garde qui permet de pallier en partie le manque de places en établissement d'accueil du jeune enfant (EAJE) et auprès d'assistantes maternelles. En effet, le Haut conseil de la famille estime le manque de places d'accueil pour les enfants de moins de trois ans à plus de 300 000 et 34 % des assistantes maternelles quitteront leur poste en fin de carrière entre 2007 et 2015¹⁸.

Les capacités d'accueil des enfants de moins de trois ans en 2007 s'élevaient à 42 places pour 100 enfants, avec de grandes disparités suivant les régions¹⁹. Une enquête de la CNAF montre qu'alors que 24 % des parents d'enfants de moins de trois ans souhaitaient mettre leur enfant en crèche, seulement 13 % ont obtenu satisfaction : l'insuffisance de la réponse des pouvoirs publics et de la branche « famille de la sécurité sociale à cette attente des Français étant essentiellement dû à un manque de places disponibles.

Une telle alternative permet de mieux satisfaire les parents, qui sont encore 67 % à garder eux-mêmes leurs enfants, 50 % d'entre eux indiquant qu'ils subissent cette situation.

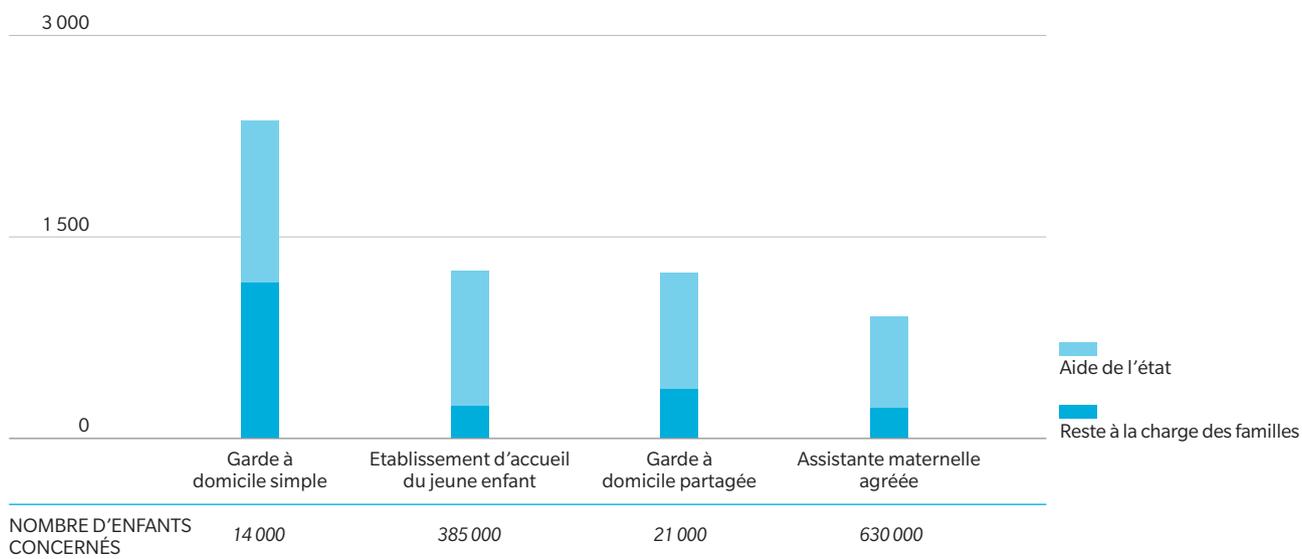
18 Point sur l'évolution de l'accueil des enfants de moins de trois ans, Note du Haut conseil de la famille, janvier 2011 et CAF, L'essentiel n° 118, janvier 2012.

19 Rapport sur le service public de la petite enfance, Centre d'analyse stratégique, 14 février 2007.

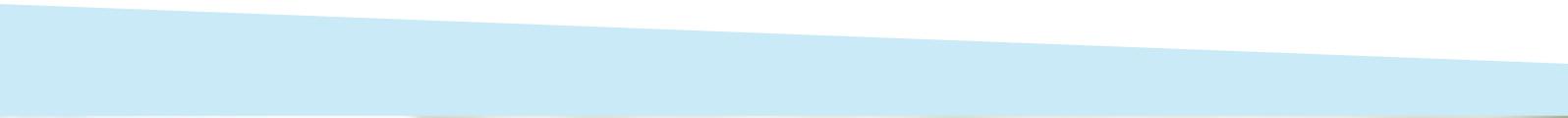


ILLUSTRATION 21 : COÛT MENSUEL MOYEN DE LA GARDE D'ENFANTS DE MOINS DE TROIS ANS PAR MODE

EN EUROS, DONNÉES 2011, COÛT MOYEN*



* IGF, Annexe C Mission d'évaluation approfondie n°3, Evaluation des dépenses fiscales et des niches sociales en faveur des services à la personne, Mai 2011



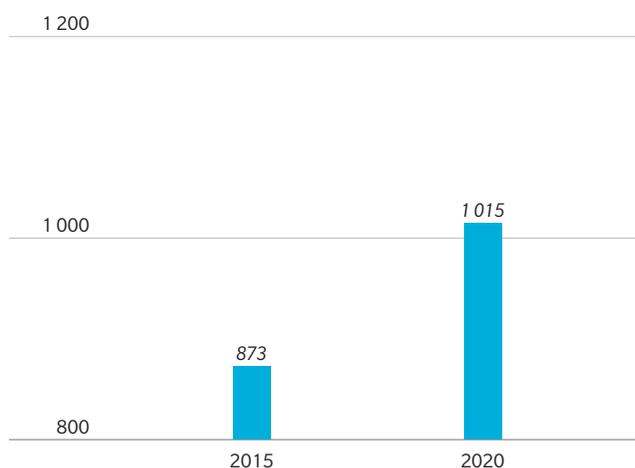
1.4. UN IMPORTANT GISEMENT DE CROISSANCE ADDITIONNELLE

En comparaison avec le Royaume-Uni ou les Pays-Bas, le potentiel de croissance du chiffre d'affaires et d'emplois du secteur est élevé en France. Les services à la personne représentent 3 % du PIB aux Pays-Bas et 2 % au Royaume-Uni, contre seulement 1,1 % en France. La part des entreprises y est respectivement de 60 % et 50 %, contre 3 % en France ! Enfin, si l'emploi concerne environ 6 % de la population active française, il atteint 7,3 % aux Pays-Bas et 8,3 % au Royaume-Uni.

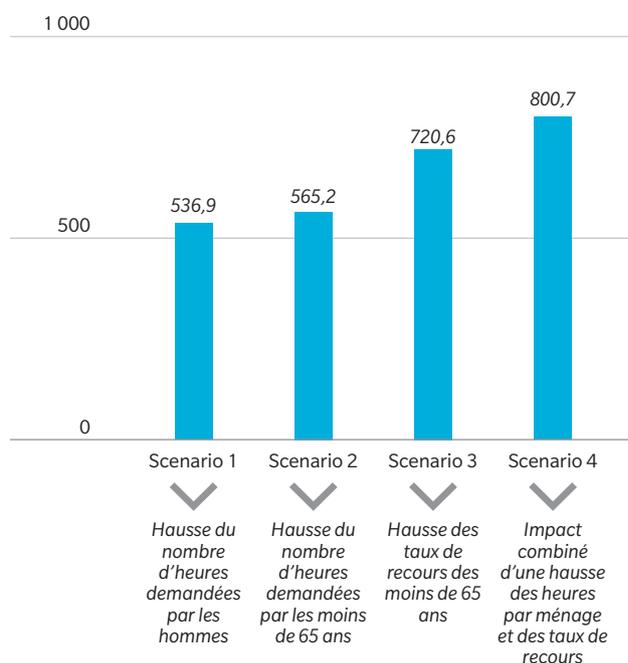
La structuration du marché français n'en est qu'à ses débuts. A condition de définir un cadre légal et fiscal favorable, certaines études²⁰ estiment que le secteur pourrait ainsi employer de 800 000 à un million de personnes à horizon 2015. A l'échelle européenne, la Commission européenne considère ainsi les services à la personne comme l'un des trois secteurs « dont le potentiel de participation à une croissance génératrice d'emplois est particulièrement élevé »²¹.

ILLUSTRATION 22 : EMPLOYÉS DU SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE – MILLIERS D'ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)

PROJECTIONS REXECODE



SCÉNARIIS BIPE



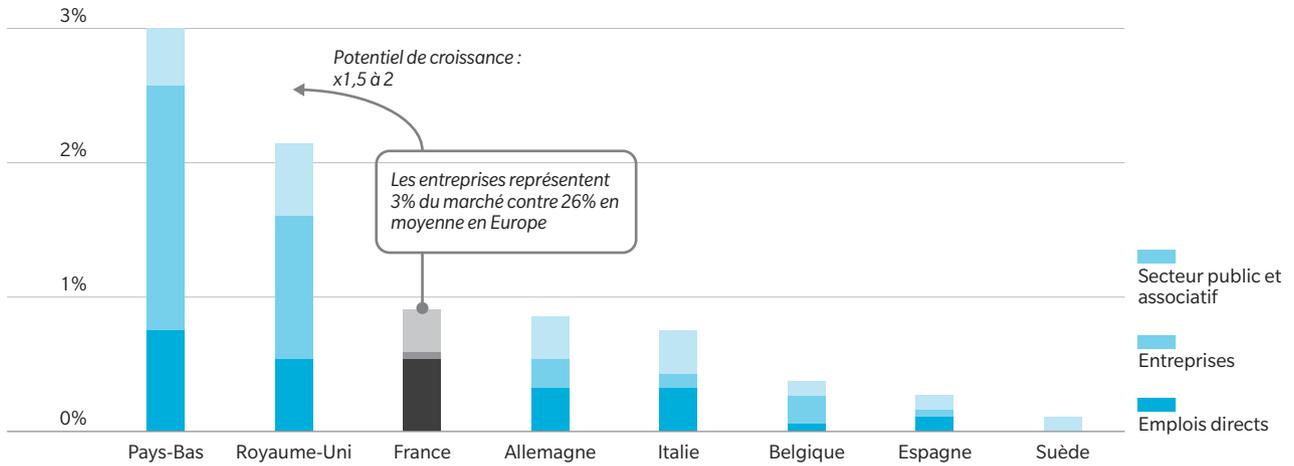
Sources: COE-Rexecode, Mise en place d'un observatoire économique et social du secteur des entreprises de services à la personne, Mars 2009 et BIPE, Etude prospective sur les services susceptibles d'émerger dans le secteur des services à la personne, Mai 2009

20 COE-Rexecode, Mise en place d'un observatoire économique et social du secteur des entreprises de services à la personne, Mars 2009 et Etude prospective sur les services, BIPE.

21 Vers une reprise génératrice d'emplois, « Paquet Emploi », 18 avril 2012, Commission européenne.

ILLUSTRATION 23 : POIDS DES SERVICES À LA PERSONNE DANS LE PIB

EUROPE, 2008



Notes: Sources: DGCIS, Rapport sur les services à la personne dans sept pays européens, Novembre 2011

	PAYS-BAS	ROYAUME-UNI	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	BELGIQUE	ESPAGNE	SUÈDE
CAHT (MILLIONS €, 2008)	3 803	32 755	15 400	20 750	13 271	1 160	2 220	330
NOMBRE D'HEURES TRAVAILLÉES (MILLIONS D'HEURES)	-	432,8	795,8	763,4	383,6	75,98	507,0	11,02
% D'ACTIFS DANS LES SAP (PAR RAPPORT AU NB TOTAL D'ACTIFS)	7,3 %	8,3 %	5,7 %	3,6 %	6,0 %	2,3 %	2,6 %	0,2 %

2

UN SECTEUR ENCORE FRAGILE ET VULNÉRABLE



2. UN SECTEUR ENCORE FRAGILE ET VULNÉRABLE

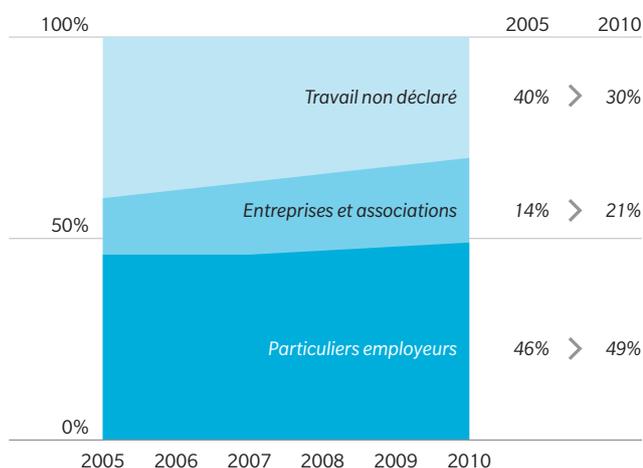
Les services à la personne constituent un marché encore jeune, qui se caractérise – en dépit de la structuration en cours – par une fragmentation importante, qui rend le secteur particulièrement vulnérable aux évolutions de la réglementation et alimente un certain déficit d’image auprès de la population.

2.1. UN SECTEUR ENCORE TRÈS FRAGMENTÉ MALGRÉ LA STRUCTURATION EN COURS

Depuis 2005, le secteur s’est considérablement structuré avec une forte croissance du recours au mode « intermédié », qui représente aujourd’hui 21 % des heures travaillées dans le secteur (contre 14 % en 2005). La croissance du mode direct (particuliers employeurs) a été plus faible sur la période (2,7 % par an depuis 2005, contre 5,5 % entre 1996 et 2005).

ILLUSTRATION 24 : RÉPARTITION DU NOMBRE D’HEURES TRAVAILLÉES DANS LE SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE EN FRANCE

EN % DU TOTAL



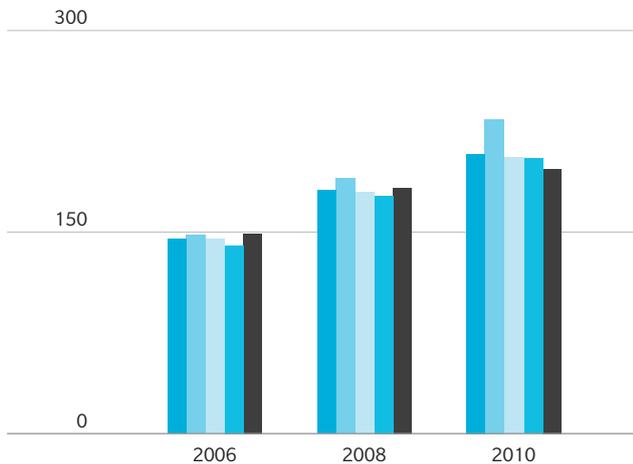
Source : ANSP, Observatoire de l’emploi et de l’activité dans les services à la personne, 2011 ; Xerfi-Precepta, analyses Oliver Wyman

Cette structuration s’est essentiellement faite par le biais des entreprises, dont le nombre a cru de 56 % par an en moyenne entre 2005 et 2010, grâce au développement de la franchise et du statut d’auto entrepreneurs (5 700 en février 2011). A l’inverse, les 7 700 associations ont vu leur part dans le total des organismes chuter de 84 % à 34 %.

Le soutien scolaire est aujourd’hui le segment le plus structuré du marché avec quatre entreprises représentant une part essentielle de l’activité : Acadomia, Complétude, Anacours et Cours Legendre. Acadomia est le premier employeur d’étudiants en France avec la gestion de plus de 30 000 fiches de salaire par mois. Des leaders français ont également émergé sur les autres métiers, tels que O2 et Shiva pour l’entretien de la maison ou encore Adhap Services et Domidom pour les services apportés au domicile des personnes dépendantes. Ces opérateurs enrichissent la qualité de leurs prestations par la montée en compétence de leurs salariés, la digitalisation de l’offre (gestion administrative en ligne, espaces d’expression, etc.) et la diversification de leurs activités (nouveaux services, types de clients, métiers). Les entreprises généralistes sont en effet les plus dynamiques, tant sur le plan de la croissance du chiffre d’affaires (+ 133 % depuis 2005) qu’en termes d’excédent brut d’exploitation (3,7 % du chiffre d’affaires). A l’inverse, les spécialistes de la dépendance et des travaux ménagers ont une progression plus lente et atteignent seulement 1,7 % du chiffre d’affaires en 2010.

ILLUSTRATION 25 : EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

INDICE, BASE 100 EN 2007



Source : ANSP, Observatoire de l'emploi et de l'activité dans les services à la personne, 2011 ; Xerfi-Precepta, analyses Oliver Wyman

La structuration du marché autour des entreprises est à la fois favorable aux salariés et aux clients des services à la personne.

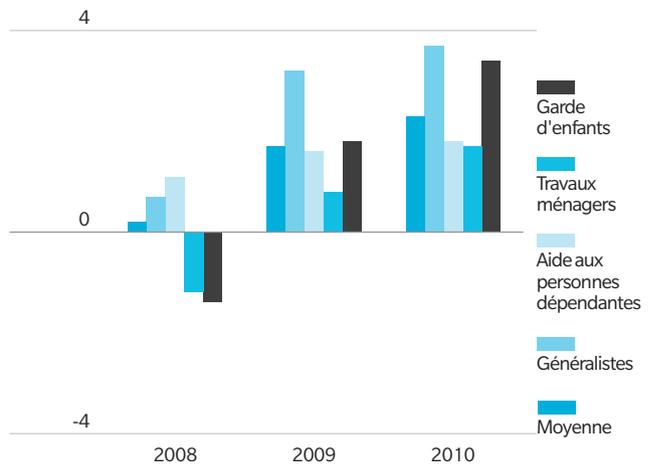
Pour les salariés, les entreprises offrent de meilleures opportunités de travail par rapport aux particuliers employeurs : des horaires plus importants, des salaires plus élevés et une plus forte stabilité.

- Alors que la durée hebdomadaire du temps de travail est en moyenne de 12 heures par semaine en 2010²², elle était deux fois plus élevée pour un salarié d'entreprise prestataire que pour un salarié employé par un particulier (soit 824 heures par an en moyenne contre 407 heures). Cela s'explique par le fait que les salariés prestataires interviennent en moyenne au domicile de 6,6 particuliers contre 3,9 pour un salarié de particulier-employeur.
- Le volume horaire annuel des employés chez les particuliers employeurs a baissé de 6 % sur la période, il a augmenté de 12 % chez les organismes prestataires.

22 ANSP, Observatoire de l'emploi et de l'activité dans les services à la personne, 2011.

ILLUSTRATION 26 : RÉSULTAT D'EXPLOITATION

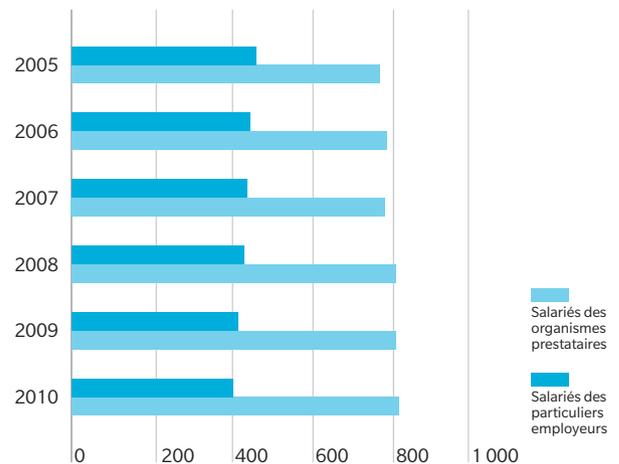
EN % DU CA, 2007-2010



Source : ANSP, Observatoire de l'emploi et de l'activité dans les services à la personne, 2011 ; Xerfi-Precepta, analyses Oliver Wyman

- La masse salariale hors assistantes maternelles a cru de plus de 7 % par an sur la période, principalement du fait de l'augmentation du nombre d'employés des prestataires, où les salaires sont en moyenne 20 % plus élevés que chez les particuliers employeurs.

ILLUSTRATION 27 : DURÉE DU TRAVAIL ANNUEL DES SALARIÉS SELON LE TYPE D'EMPLOYEUR PRINCIPAL*



Source : ANSP, Observatoire de l'emploi et de l'activité dans les services à la personne, 2011

1 ANSP, Observatoire de l'emploi et de l'activité dans les services à la personne, 2011

2 Xerfi-Precepta

Pour les clients, le recours à une entreprise est un gage de qualité, de souplesse et d'efficacité²³. Ainsi, les principaux avantages cités par les utilisateurs²⁴ sont la diminution des formalités administratives et la simplification de la gestion (33 % des utilisateurs), la simplification du recrutement (20 % à 26 % des utilisateurs) et la garantie apportée par les organismes sur le choix des personnes (environ 25 % des utilisateurs).

Néanmoins, un long chemin reste à parcourir pour achever la professionnalisation du secteur et l'éradication du travail non déclaré. Encore jeune, le marché se caractérise par une forte fragmentation qui nuit à son efficacité.

- Les entreprises ne captent que 3 % du marché, contre 26 % en moyenne en Europe ;
- 80 % du secteur est composé de PME et TPE qui réalisent 20 % du chiffre d'affaires ;
- 67 % des organismes ont moins de 10 salariés en ETP et seuls 5 % en ont 50 ou plus²⁵ ; moins de 20 réseaux réalisaient plus de 10 millions d'euros de CA en 2010 ; seulement une cinquantaine de réseaux comptent plus de 15 agences ;

- les sociétés les plus importantes ont au plus 10 ans d'existence, 76 % ayant été créées au plus tôt en 2006²⁶.

De surcroît, la rentabilité des entreprises reste encore faible, avec une moyenne de 2,3 % du chiffre d'affaires en 2010²⁷.

Cette fragmentation et ce faible niveau de profitabilité fragilisent les acteurs et exposent le marché français à des prises de position rapides de la part d'opérateurs étrangers.

Pourquoi cette situation ? Le développement des entreprises a en particulier été freiné en France par un certain nombre de distorsions fiscales en faveur du secteur associatif, tant sur le plan de la TVA et de l'impôt sur les sociétés dont les associations sont exonérées, que des aides des collectivités territoriales (conseil généraux notamment) dont elles bénéficient. Ces biais, qui s'expliquent notamment par des raisons historiques et une certaine méconnaissance du monde entrepreneurial par les pouvoirs publics, se révèle aujourd'hui être un frein à la structuration du secteur ainsi qu'à sa dynamique.

ILLUSTRATION 28 : ENTREPRISES VERSUS ASSOCIATIONS, DEUX RÉALITÉS DIFFÉRENTES POUR UN MÊME MÉTIER

	ASSOCIATION	ENTREPRISE
Autorisées depuis	1901	1996
But	Non lucratif	Lucratif
Honoraires	Fixés par le conseil général	Libres
Droit des salariés	CCN BAD*	Droit du travail
TVA**	Exonération	5,5 % et 7 %
IS***	Exonération	33,3 %

* Convention collective nationale de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile, du 21 mai 2010.

** l'exonération de TVA prévue à l'article 261-7-1 ter du CGI s'applique aux associations agréées sous réserve de conserver une gestion désintéressée et d'affecter leurs excédents à la réalisation de leur objet, instruction du 8 février 2012, n°3 C-1-12.

*** à condition que l'association remplisse les conditions pour bénéficier de l'exonération de TVA.

23 Par ailleurs, les conseils de proches ou les orientations par des intervenants extérieurs sont fréquemment mentionnés comme raisons du recours à un organisme (20 % à 25 % des usagers ; pour les personnes âgées dépendantes bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie notamment, le recours à un organisme prestataire peut être obligatoire pour permettre une prise en charge plus élevée. Entre 13 % et 16 % des usagers des organismes agréés déclarent de fait « ne pas avoir eu le choix ».

24 DARES Analyses, n°089, Décembre 2010 (également valable pour tous les chiffres suivants).

25 Enquête TNS 2012, page 12.

26 BIPE/ANSP, mars 2012

27 Xerfi-Precepta, sur la base de 250 entreprises pérennes du secteur représentant un chiffre d'affaires de 600 M€ en 2010

28 Source : Xerfi-Precepta

Dans un contexte économique difficile, les associations ont eu tendance, au cours des années 2000, à se rapprocher au sein de fédérations communes, ce qui leur a permis d'atteindre des tailles suffisantes pour espérer des économies d'échelle²⁸. Plusieurs grands réseaux se partagent ainsi le marché français. Les associations sont surtout présentes dans le domaine de l'assistance aux personnes dépendantes (40 à 45 % du volume horaire) et dans une moindre mesure dans les travaux ménagers (20 à 25 % du volume horaire). La garde d'enfants est, quant à elle, devenue marginale avec à peine 10 % du volume horaire réalisé.

Cependant, ces dernières années, les associations connaissent de graves difficultés financières, ce qui a mené à :

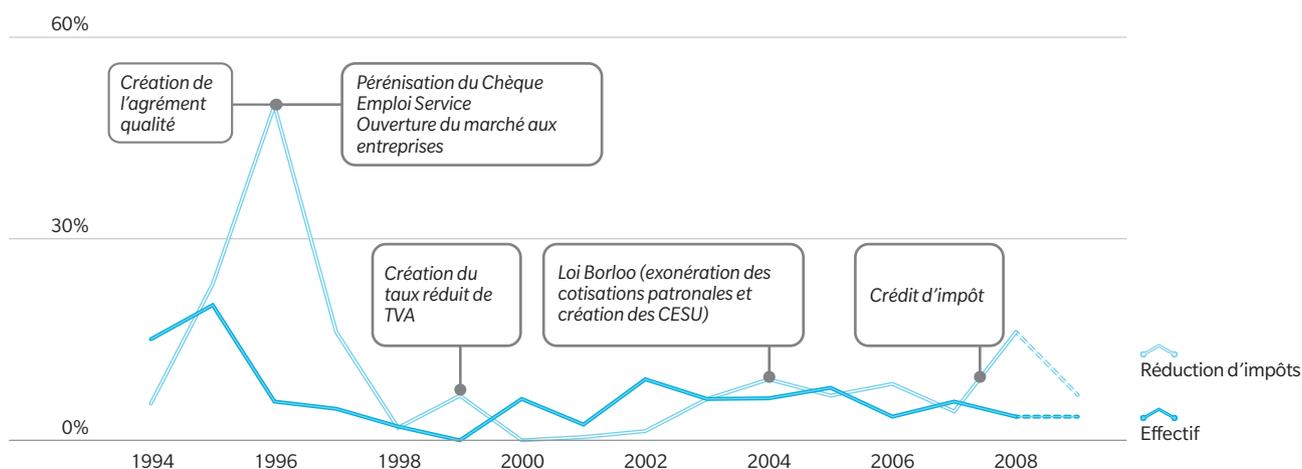
- demander et obtenir auprès des pouvoirs publics un fonds de soutien conjoncturel de 50 millions d'euros pour les années 2012 et 2013 accordé par le ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale ;
- souhaiter la mise en place d'un nouveau système de tarification des services autorisés ; à ce jour, les tarifs sont fixés par les conseils généraux et ne permettent pas toujours de couvrir les frais engagés, notamment de fonctionnement des structures.

2.2. LA VULNÉRABILITÉ AUX ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION

Les services à la personne constituent un marché jeune, fragile, particulièrement vulnérable aux effets néfastes des évolutions de la réglementation fiscale et sociale. L'Ircem a ainsi mis en évidence que les seules réductions d'impôts expliquent la quasi-totalité de la variation des effectifs salariés. L'estimation montre qu'une augmentation d'un point des masses financières de réductions d'impôts pour l'emploi d'un salarié à domicile permet d'accroître de 0,5 points les effectifs salariés du secteur. La relation est cependant moins vraie pour 2008 où l'effet de la crise économique a limité l'impact des réductions d'impôts.

Par ailleurs, les différentes et récentes modifications fiscales et réglementaires associées aux hausses successives du Smic n'ont pu être totalement absorbées sur la marge nette. Répercutée en partie sur le tarif de la prestation du service, ces hausses ont eu pour effet de l'augmenter de 14 % en moyenne, avec pour conséquence d'annuler puis inverser le rapport favorable au recours à l'économie légale par rapport au travail « au noir ». Ainsi, en 2010, la moyenne des tarifs pratiqués est-elle encore inférieure au coût horaire du travail non déclaré (supérieur de 10 %). Suite aux évolutions fiscales récentes, celle-ci est désormais en 2012, supérieure de 10 % au tarif moyen du travail au noir.

ILLUSTRATION 29 : TAUX DE CROISSANCE DES RÉDUCTIONS D'IMPÔT ET DE L'EMPLOI



Sources: Ircem, L'impact des mesures fiscales sur l'emploi dans les services à la personne, 2012

28 Source : Xerfi-Precepta

Dans un contexte économique difficile, l'instabilité du cadre fiscal constitue un frein important au développement du marché. Si les aides au secteur ont fortement augmenté à partir de 1991, le retournement de 2010 et 2011 (suppression de l'exonération de 15 points de charges patronales dans le cas d'une déclaration au réel, suppression de l'exonération de cotisations patronales dite « exonération SAP », et augmentation de la TVA de 5,5 % à 7 % pour la majorité des services) conjugué à un contexte économique difficile, aura pour conséquence une légère diminution de l'emploi en 2011, de même que le volume horaire.

Pour les entreprises, ces augmentations ont fortement entamé la rentabilité qui tend vers « 0 » et donc les capacités d'investissement puis de croissance.

En considérant l'ensemble des segments de l'emploi à domicile, hors garde du jeune enfant, l'Acoss aura noté une contraction de 0,9 % du nombre d'employeurs à domicile et une diminution de 2,7 % du volume d'heures réalisées sur l'ensemble des deux derniers trimestres 2010 et du premier trimestre 2011²⁹.

En effet, la dégradation du cadre fiscal se répercute immédiatement sur l'activité du secteur. D'après la Cour des Comptes³⁰, une baisse de 10 % des exonérations sociales inciterait 13,5 % des utilisateurs de services à y renoncer. La fédération des particuliers employeurs de France (FEPEM) et l'Institut de retraite des employés de maison (IRCEM), estiment que les variations du montant du plafond de la réduction fiscale engendreraient une baisse concomitante du nombre de salariés, tandis qu'une hausse de 1 % du coût horaire provoquerait une baisse des heures déclarées ou des effectifs salariés de 0,77 %.

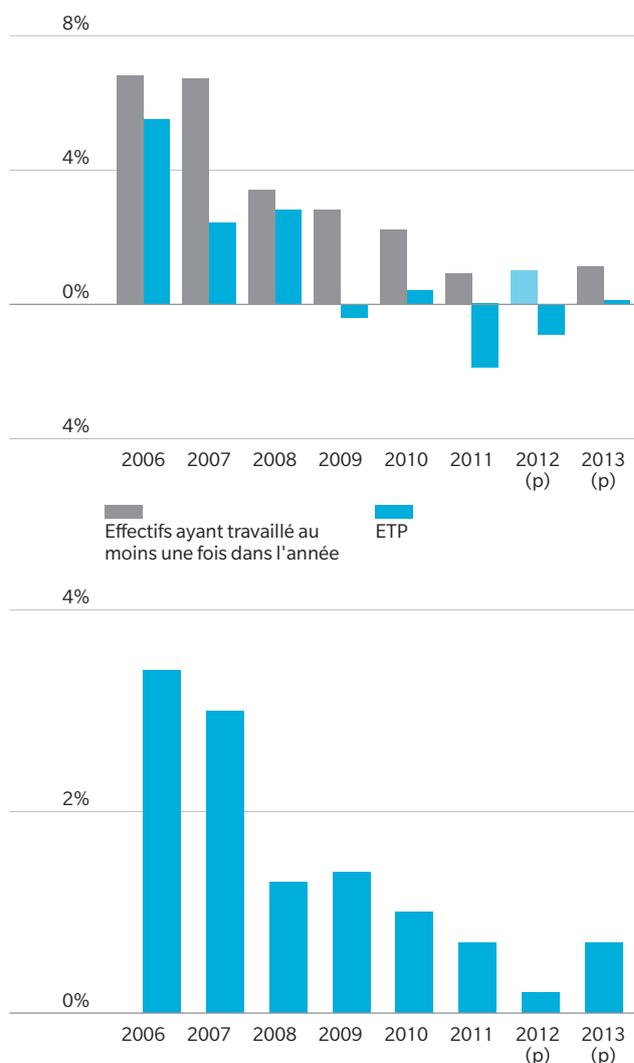
Les impacts d'une dégradation du cadre fiscal seraient sensibles à plusieurs niveaux en défaveur :

- des salariés, par la baisse du nombre d'emplois et du volume d'heures réalisées ;
- des salariés et des comptes publics, par la relance du développement du travail « au noir » ;

- des Français ayant besoin de services à leur domicile, par la baisse du recours aux services aux ménages (ménage, repassage, bricolage) et hausse du reste à charge pour ceux liés au cycle de vie (garde d'enfants ou personnes âgées dépendantes) ;
- des Français et des entreprises, par la hausse des tarifs et/ou la baisse de la rentabilité des services rendus ;
- des entreprises, des salariés et des comptes publics, par la hausse des défaillances d'entreprises.

ILLUSTRATION 30 : EVOLUTION DES EFFECTIFS SALARIÉS DANS LES SERVICES À LA PERSONNE*

CROISSANCE ANNUELLE EN %
HORS ASSISTANTES MATERNELLES



29 Acoss Stat n°130, juin 2011.

30 La politique en faveur des services à la personne, p.520, Cour des comptes, Février 2010.

Source : analyses Oliver Wyman sur la base des données ANSP et projections Xerfi-Precepta

2.3. UN DÉFICIT D'IMAGE

Conséquence indirecte de l'insuffisante structuration du secteur et alors que 84 % des Français estiment que les services à la personne « jouent un rôle important dans la vie des familles »³¹, les SAP souffrent d'un déficit d'image tant du point de vue des clients/bénéficiaires des services que des salariés.

Côté client/bénéficiaires des services, plusieurs freins limitent encore le développement du secteur :

- l'idée de payer pour un ou plusieurs actes « que l'on fait habituellement soi-même » ;
- un manque de confiance envers les prestataires liées au fait que le service ait lieu au domicile, c'est-à-

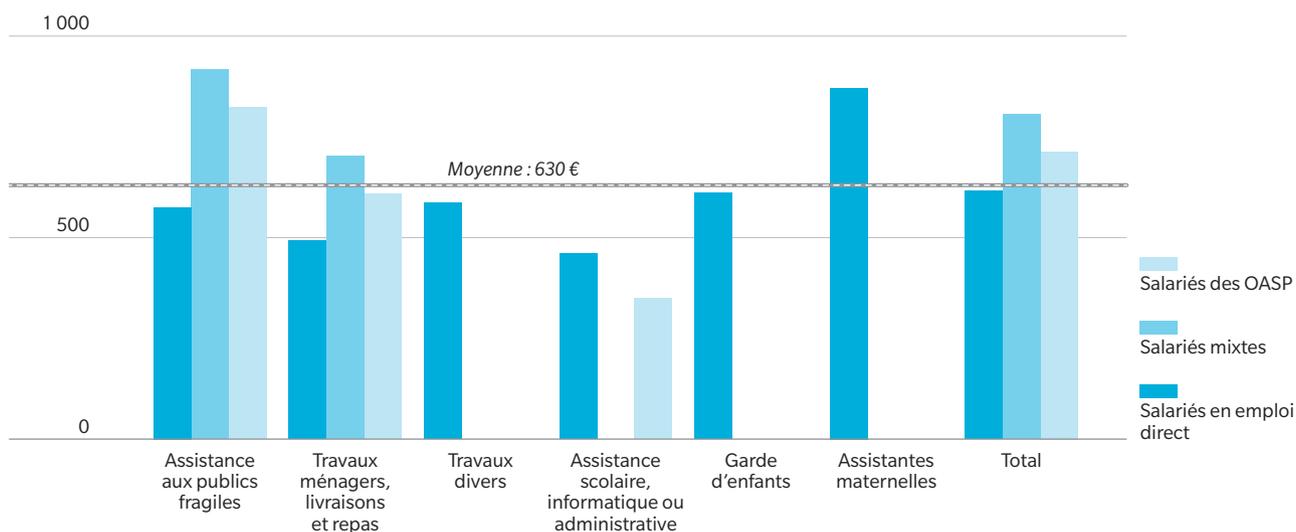
dire dans l'intimité d'un espace privé (63 % des non utilisateurs n'ont pas totalement confiance)³² et à la méconnaissance des garanties de qualité existantes, voire à leur absence (11 % des non utilisateurs) ;

- une couverture incomplète des besoins (pour 10 % des non utilisateurs).

Côté salariés, le marché est fréquemment associé à des emplois précaires et faiblement rémunérés, compte-tenu d'un salaire net moyen à 630 € mensuels. Néanmoins, ce niveau de salaire tient essentiellement au volume des heures réalisées³³ et non au taux horaire. La rémunération horaire moyenne s'élève ainsi à 9,6 € net de l'heure³⁴, soit 33 % de plus que le SMIC (7,2 €/h).

ILLUSTRATION 31 : RÉMUNÉRATION MENSUELLE NETTE*

EN EUROS



* BIPE-ANSP, Baromètre de la qualité et de la professionnalisation des emplois des Services à la personne, février 2011

31 Les Français, les services à la personne et la campagne présidentielle, enquête Ifop/FESP, mars 2012.

32 L'image des services à la personne : quelles tendances?, ANSP, 2012

33 Baromètre de la qualité et de la professionnalisation des emplois des services à la personne, BIPE/ANSP, mai 2010.

34 Tableau de bord statistique du secteur et portraits d'acteurs, BIPE/ANSP, mars 2012

Pour augmenter le nombre d'heures réalisées, les salariés multiplient le nombre d'employeurs ou de services proposés :

- 1,4 organismes agréés de services à la personne en moyenne par employé ;
- 28 % des salariés d'organismes sont également salariés d'un particulier employeur ;
- 35 % des salariés exercent au moins deux types de services à la personne et 6 % travaillent également dans d'autres structures collectives (y compris en tant qu'assistantes maternelles). En outre, la pluriactivité varie selon les métiers : 12 % pour les gardes d'enfants contre 30 % pour les aides à domicile et 40 % pour les autres emplois.

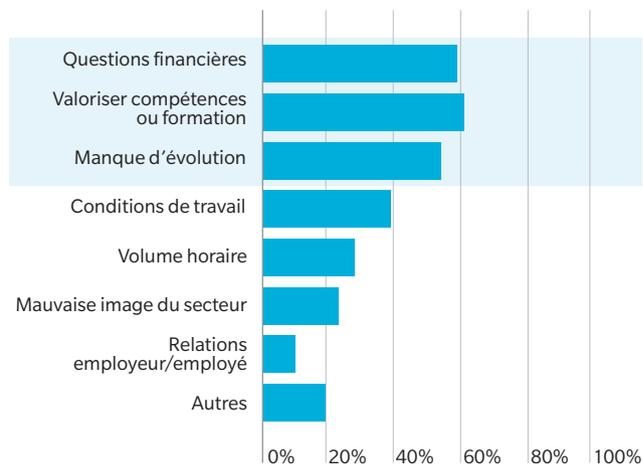
Cette structuration atypique multi-employeurs satisfait 70 % des salariés qui indiquent apprécier la diversité et la sécurité qui l'accompagne. Ainsi, seuls 30 % des salariés affirment que, s'ils avaient le choix, ils préféreraient quitter le secteur, pour des raisons financières ou d'évolution professionnelle à plus de 50 %. En effet, les salariés du secteur évaluent favorablement leur emploi, dont les bénéfices sont directement perceptibles pour leurs usagers (personnes âgées, familles, etc.). La poursuite de la structuration du marché apparaît ainsi d'autant plus souhaitable qu'elle favorise l'accroissement des volumes horaires travaillés par chaque salarié.

Parallèlement, les entreprises sont 56 % à déclarer avoir des difficultés de recrutement d'intervenants³⁵. Ces difficultés devraient perdurer, en particulier dans le cadre des structures intervenant auprès des personnes dépendantes en raison des besoins croissants sur le marché. En conséquence, 60 % des entreprises du secteur jugent prioritaire d'améliorer l'image du secteur pour recruter plus facilement et fidéliser les intervenants.

Pourtant, les salariés du secteur évaluent favorablement leur emploi, dont les bénéfices sont directement perceptibles pour leurs usagers (personnes âgées, familles, etc.).

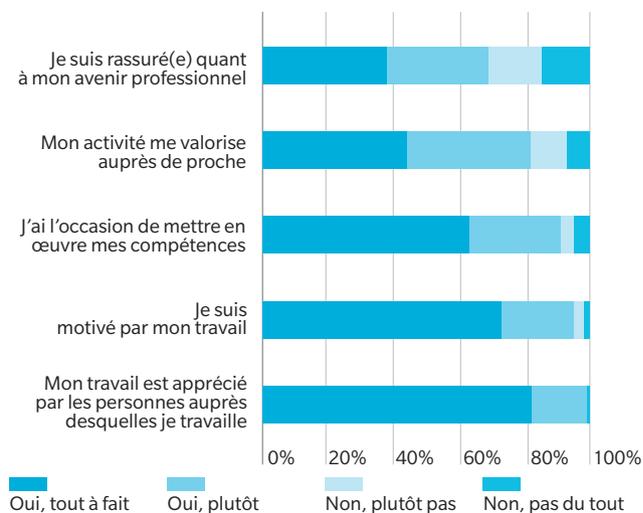
ILLUSTRATION 32 : RAISONS INCITATIVES À QUITTER LE SECTEUR

EN % DES RÉPONDANTS
HORS ASSISTANTES MATERNELLES, 2012



Source : BIPE-ANSP, Tableau de bord statistique du secteur et portraits d'acteurs, Mars 2012

ILLUSTRATION 33 : EVALUATION DU SECTEUR PAR LES EMPLOYÉS DU SECTEUR



Source : ANSP, Observatoire de l'emploi et de l'activité dans les services à la personne, 2011

35 TNS Sofres, Exploration des perceptions et des consommations des services à la personne et bilan prospectif, Mars 2012 (valable pour tous les chiffres du paragraphe)

3

UN BILAN ÉCONOMIQUE TRÈS LARGEMENT POSITIF



3. UN BILAN ÉCONOMIQUE TRÈS LARGEMENT POSITIF

Le développement des services à la personne est fortement soutenu par l'Etat depuis le début des années 2000. Néanmoins, le coût du dispositif de soutien public est très largement compensé par les bénéfices directs et indirects générés par le secteur.

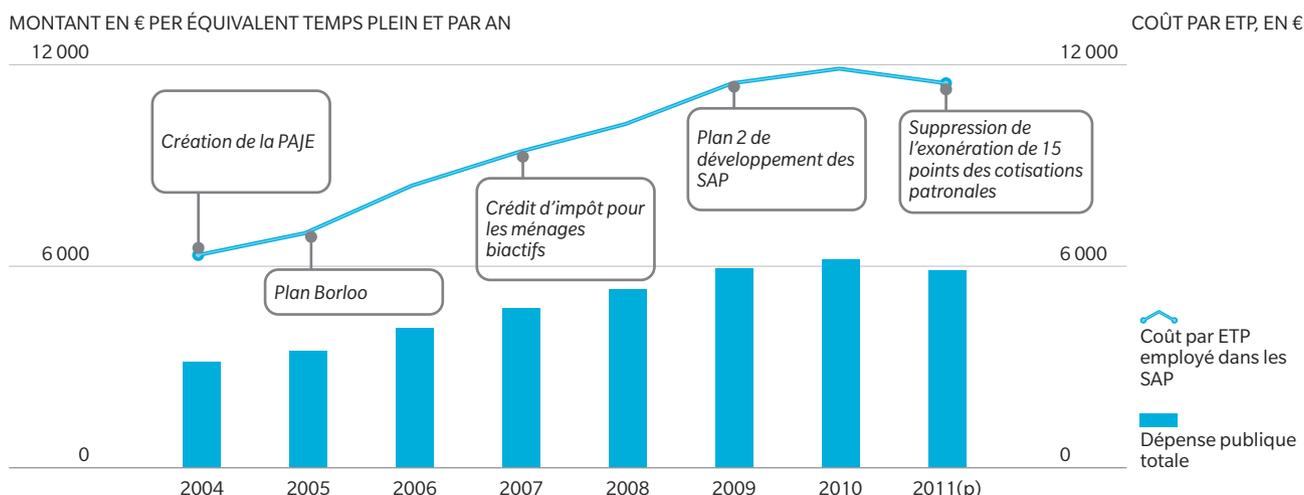
3.1. COÛT DU DISPOSITIF DE SOUTIEN PUBLIC

La dépense publique en faveur des services à la personne a doublé entre 2004 et 2010, pour atteindre 6,2 milliards d'euros, ce qui représente un montant de près de 11 883 € par équivalent temps plein et par an (+ 26 % sur la période). Cette croissance s'est faite au rythme des mesures supplémentaires prises par les gouvernements successifs pour permettre la structuration du secteur : création de la PAJE, plan Borloo, crédit d'impôt pour les ménages biactifs, ... Cette dépense publique est constituée, à hauteur de 75 %, des trois principaux postes suivants :

- un crédit d'impôt pour les contribuables exerçant une activité professionnelle et demandeurs d'emploi depuis au moins trois mois ;
- une réduction d'impôt sur le revenu pour les contribuables n'exerçant pas une activité professionnelle ou demandeurs d'emploi depuis moins de trois mois ;
- des exonérations de charges patronales au titre de l'emploi par les particuliers, d'un salarié à domicile pour les contribuables n'exerçant pas une activité professionnelle ou demandeurs d'emploi depuis moins de trois mois.

A ces dépenses s'ajoutent 150 millions d'euros non récurrents octroyés en 2010 par l'Etat aux conseils généraux pour les associations au titre de l'aide aux politiques en faveur de la prise en charge de la dépendance.

ILLUSTRATION 34 : DÉPENSES DE L'ETAT À DESTINATION DES SERVICES À LA PERSONNE



Source : IGF, Annexe C Mission d'évaluation approfondie n°3, Evaluation des dépenses fiscales et des niches sociales en faveur des services à la personne, Mai 2011 et analyses Oliver Wyman

Pour 2011, l'évaluation est faite sur la base de la suppression de l'abattement de 15 points des charges patronales pour les employeurs déclarant au forfait, toutes choses égales par ailleurs

DISPOSITIF	IMPACT DIRECT	COÛT ANNUEL PAR ETP	COÛT TOTAL EN 2010	NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES (2009)
Réduction d'impôt	+12 000 à 43 000 emplois ETP	778€	1 300 M€	2,1 millions de ménages
Crédit d'impôt	+4 000 à 14 000 emplois ETP	1 047€	1 750 M€	1,4 millions de ménages
Exonération de cotisations patronales		935€	1 563 M€	Environ 1,5 millions de ménages
Autres dépenses fiscales et sociales**			1 580 M€	

Avertissement - Nous avons considéré dans les estimations des coûts directs des services à la personne les trois rapports publics les plus récents sur le sujet (IGF 2011, Sénat 2011, Cour des Comptes 2009). Nous retiennent un montant des coûts directs pour les pouvoirs publics compris entre 5,8Mds€ et 6,6Mds€. Nous avons retenu l'hypothèse médiane de 6,2Mds€ de l'Inspection Générale des Finances, qui correspond à l'estimation la plus récente (mai 2011). Comme ces études et les précédentes, nous n'avons pas retenu les montants liés à l'APA et à la PAJE. Ces allocations sont attribuées aux bénéficiaires indépendamment de leur destination (établissement, services à la personne, ou autre) ; elle ne sont pas conditionnées à l'utilisation de services à la personne : si ceux-ci «disparaissaient», les allocations APA et PAJE perdureraient. En outre, aucun rapport public n'a pris à ce jour ces montants en compte dans le calcul des coûts des services à la personne. Prendre en compte ces allocations conduirait à considérer, par exemple, que l'ensemble des allocations familiales devrait être ajouté dans le calcul, dans la mesure où elles dégagent des ressources financières pour les ménages concernés, ce qui serait un abus de raisonnement. Le bon raisonnement consisterait à considérer le différentiel d'allocation par bénéficiaire en fonction de la destination (établissement ou service à domicile), tout chose égale par ailleurs, et donc à calculer le surcoût ou l'économie d'allocation liée à l'utilisation des services à la personne. Or, cette information n'existe pas faute de source publique disponible et ne peut, en conséquence, être prise en compte.

* Evaluation des dépenses fiscales et des niches sociales en faveur des services à la personne, IGF, Annexe C Mission d'évaluation approfondie n°3, mai 2011

** Autres dépenses fiscales et sociales :

- Exonération de TVA pour les services rendus aux personnes physiques par les associations y compris les associations intermédiaires conventionnées (720 M€) ;
- Taux de 5,5 % pour les services d'aide à la personne fournis par les entreprises agréées (110 M€) ;
- Exonération d'impôt sur le revenu de l'aide financière versée par l'employeur ou le CE en faveur des salariés afin de financer des services à la personne (20 M€) ;
- Non-assujettissement à l'IS des associations de services aux personnes et taxation au taux réduit de leur patrimoine (10 M€) ;
- Crédit d'impôt bénéficiant aux entreprises préfinançant le CESU et impact sur l'IS du préfinancement du CESU (54 €) ;
- Possibilité, pour les particuliers employeurs, de cotiser sur une assiette forfaitaire égale au SMIC par heure rémunérée (250 M€) ;
- Exonération de cotisations patronales de 15 pts (317 M€) ;
- Exclusion de l'assiette des cotisations et contributions sociales de l'aide financière versée par l'employeur ou par le CE en faveur des salariés afin de financer les services aux personnes (37 M€).

3.2. BÉNÉFICES DIRECTS ET INDIRECTS

Si les services à la personne représentent un coût fiscal pour l'Etat, ils contribuent fortement en retour à la performance économique du pays.

A ce titre, trois types de bénéfices pour l'Etat peuvent être distingués en fonction de la nature « directe » ou « indirecte » de leurs impacts :

- Les bénéfices « directs » correspondent aux recettes directement générées pour l'Etat par le secteur (2010) :
 - cotisations sociales, salariales et patronales ;
 - impôt sur les sociétés et TVA ;
 - impôts locaux et assimilés ;
 - baisse des allocations chômage et RSA.

Ces gains immédiats permettent à eux seuls de couvrir deux tiers des financements publics.

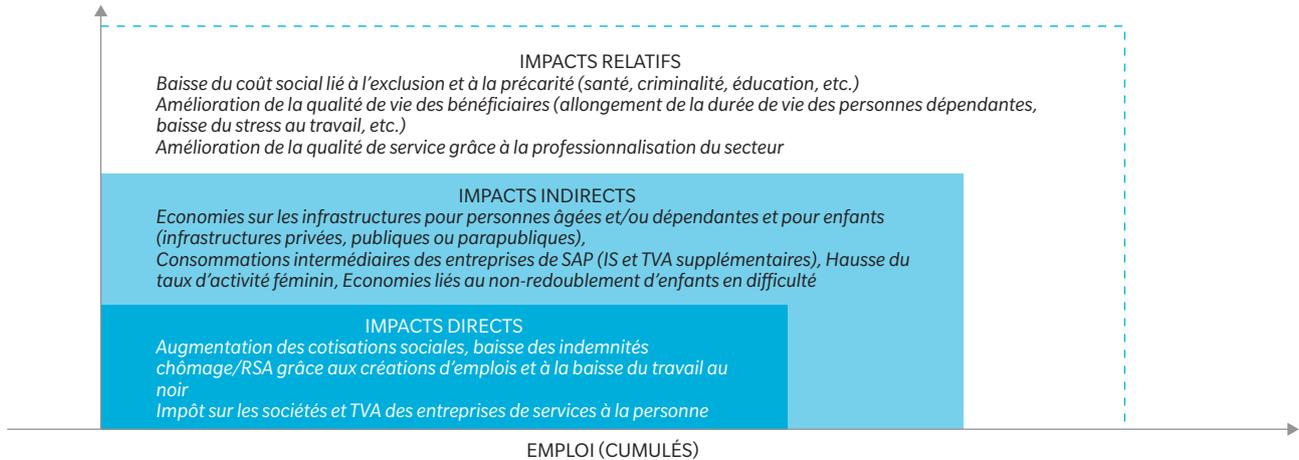
- Les bénéfices « indirects » sont constitués par :
 - l'ensemble des coûts évités pour la dépendance, la garde d'enfants en bas âge et le soutien scolaire ;
 - les dépenses des entreprises de services à la personne vers d'autres entreprises ;
 - la hausse du taux d'activité féminin ;
 - le travail des étudiants ;
 - les coûts évités du fait de la diminution des redoublements liés à l'échec scolaire grâce au soutien scolaire.
- Enfin, les services à la personne ont des impacts « relatifs » de nature économique et sociale, difficilement mesurables, mais qui constituent de réelles externalités positives :
 - baisse du coût social lié à l'exclusion et à la précarité : santé, criminalité, éducation, etc. ;

- amélioration de la qualité de vie des bénéficiaires : allongement de la durée de vie des personnes dépendantes, baisse du stress au

travail, etc., et de la qualité de service grâce à la professionnalisation du secteur.

ILLUSTRATION 35 : BÉNÉFICES DES SERVICES À LA PERSONNE

COÛTS/BÉNÉFICES POUR L'ÉTAT (CUMULÉS)



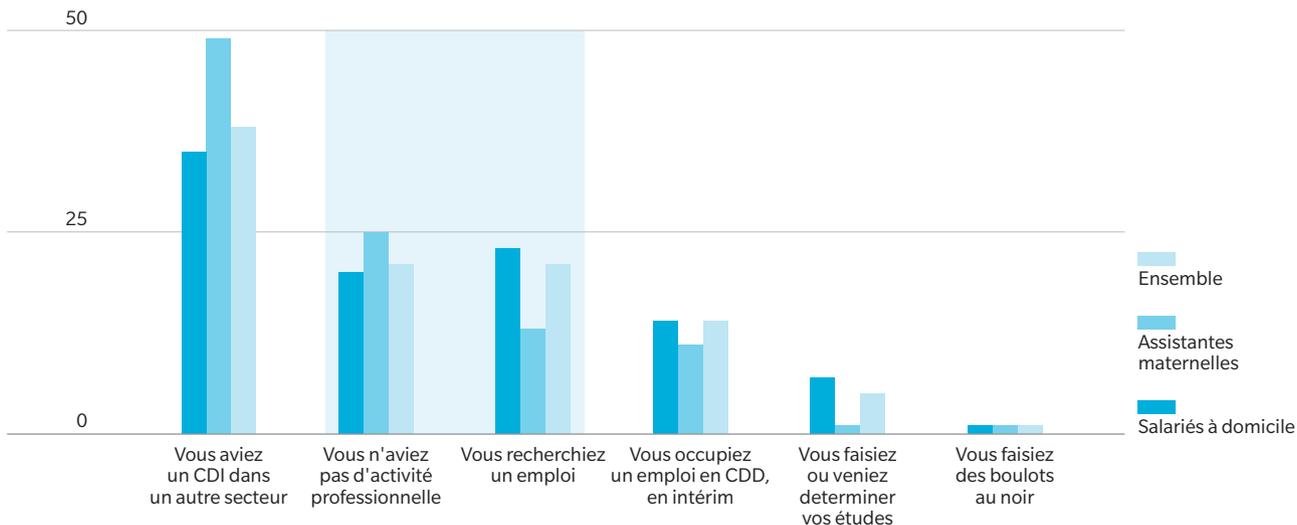
Source : analyses Oliver Wyman – Adaptation de Oxford Economics

A titre d'exemple, les services à la personne jouent un rôle essentiel d'intégrateur social. Le secteur facilite l'insertion professionnelle des populations fragiles dans la société³⁶. Avant de travailler dans le secteur, 40 % des salariés déclarent qu'ils n'avaient pas d'emploi ou qu'ils recherchaient un emploi. Les femmes, les seniors et les actifs peu ou non diplômés sont tout particulièrement concernés.

- Si on exclut les segments des travaux (à 95 % masculin) et du soutien scolaire et informatique, 91 % des salariés du secteur sont des femmes.
- L'âge moyen des salariés du secteur s'élève à 46 ans et la moitié des salariés a plus de 50 ans (hors soutien scolaire, l'assistance informatique et garde d'enfants, plus jeunes).
- 82 % des employés n'ont pas le bac et 33 % ne disposent d'aucun diplôme.

³⁶ L'ensemble des chiffres ci-dessous sont issus de BIPE-ANSP, Baromètre de l'emploi dans les services à la personne, 2011 et des analyses Oliver Wyman

ILLUSTRATION 36 : SITUATION DES SALARIÉS AVANT DE TRAVAILLER DANS LES SERVICES À LA PERSONNE



3.3. EVALUATION DU BILAN DU SECTEUR

Nous avons procédé à une évaluation des coûts et bénéfices du secteur des services à la personne. Au terme de cette analyse, nous estimons que le bilan des services à la personne est positif de près de 2,6 milliard d'euros en 2010³⁷.

Cette estimation doit être considérée comme relativement restrictive dans la mesure où elle n'intègre pas les impacts « relatifs » du secteur, difficilement mesurables.

37 Analyses Oliver Wyman



ILLUSTRATION 38 : EVALUATION DES BÉNÉFICES « INDIRECTS » : HYPOTHÈSES RETENUES

ITEM	HYPOTHÈSES	SOURCE	MONTANT 2010
1 COTISATIONS SALARIALES	<ul style="list-style-type: none"> Taux de cotisations : 22,91 % (taux appliqué à la masse salariale) Masse salariale versée par les entreprises et les associations en 2010: 10,16 Mds€ 	Revue fiduciaire Social ANSP	2 328 M€
2 COTISATIONS PATRONALES	<ul style="list-style-type: none"> Taux de cotisation pour le personnel de terrain : 18 % (taux appliqué à 90 % de la masse salariale augmentée des cotisations salariales) <ul style="list-style-type: none"> Moyenne intégrant les taux réduit correspondants aux personnes payées au SMIC et les exonérations totales sur les activités de services aux personnes âgées et dépendantes Taux de cotisation de 40,61 % pour le personnel encadrant représentant 10 % de la masse salariale totale Masse salariale versée par les entreprises et les associations en 2010: 10,16 Mds€ 	Revue fiduciaire Social ANSP Hypothèses Oliver Wyman	2 530 M€
3 TVA	<ul style="list-style-type: none"> Taux de TVA : 5,5 % du chiffre d'affaires des entreprises <ul style="list-style-type: none"> Vision 2010, conservatrice si l'on considère que la TVA rapporte 1,5 points de plus depuis le 1er janvier 2012 Chiffre d'affaires des entreprises en 2010 : 780 M€ 	Donnée fiscale FESP / La Tribune	42,9 M€
4 IMPÔTS DIRECTS (IS, IR ET IMPÔTS LOCAUX)	<ul style="list-style-type: none"> Impôts sur les sociétés / IR <ul style="list-style-type: none"> 33 % du résultat avant impôt des entreprises Résultat d'exploitation / CA = 1,5 % Autres impôts directs non modélisés faute d'éléments suffisamment précis pour évaluer avec certitude les revenus générés pour l'Etat : <ul style="list-style-type: none"> Impôts sur le revenu Taxe sur les salaires dans les associations 	Donnée fiscale Données Xerfi-Precepta Benchmark FESP	27,3 M€
5 COÛT D'ALLOCATION CHÔMAGE ET RSA ÉVITÉ PAR LA CRÉATION D'EMPLOIS D'ENCADREMENT EN ENTREPRISE	<ul style="list-style-type: none"> 50 000 emplois ETP créés entre 2007 et 2010, soit 1,4 emploi par entreprise créée ; entre 2009 et 2010, 5 555 entreprises créées, soit 7 500 emplois 60 % nouveaux salariés étaient précédemment au chômage Indemnité chômage: 57,4 % du salaire journalier brut Salaire mensuel brut = 2 100 € Allocation chômage annuelle: 20 303 € 	FESP Revue fiduciaire social et analyses et hypothèses Oliver Wyman	91,4 M€
6 COÛT D'ALLOCATION CHÔMAGE ET RSA ÉVITÉ PAR LA CRÉATION D'EMPLOIS OPÉRATIONNELS EN 2010	<ul style="list-style-type: none"> 24 % des nouveaux salariés étaient hors de la population active (hypothèse: touchaient le RSA) ; 20 % des nouveaux salariés étaient au chômage Coût annuel d'une personne sans emploi : 5 000€ (minorant correspondant au RSA et n'intégrant pas les coûts liés à la CMU, aux aides au logement et aux autres allocations) Coût annuel d'un chômeur « basse qualification » : <ul style="list-style-type: none"> Salaire moyen : 7 560 € / mois ; 9,6 € de l'heure Nombre d'heures moyen par mois (en temps complet) : 151,67 Salaire journalier brut = 67,19 € (9,6*151,67/22) Salaire annuel moyen de référence: 17 472 € Une personne au chômage dans les SAP touchera donc une allocation égale à 43 % de l'allocation temps plein pour ce niveau de salaire Le coût annuel d'indemnisation d'un chômeur atteint donc 40,4 % du salaire moyen de référence + 11,17 € / jour, soit 6 051 euros 	Etude BIPE 2012 Oliver Wyman Revue fiduciaire Social	89,2 M€ (sur la base des chiffres IRCEM, avec un salaire net moyen de 8 418 €, ce chiffre atteindrait 94,3 M€)
TOTAL BENEFICES DIRECTS			5 109 M€

ITEM	HYPOTHÈSES	SOURCE	MONTANT 2010																					
7 PERSONNES DÉPENDANTES EN STRUCTURES SPÉCIALISÉES*	<ul style="list-style-type: none"> Modélisation de l'écart de coût entre le maintien à domicile et la garde en structure spécialisée <ul style="list-style-type: none"> Coût annuel pour l'Etat du maintien d'une personne à domicile: 12 032 € Coût annuel pour l'Etat d'une personne en structure spécialisée: 34 155 € Prise en compte des externalités positives des structures spécialisées: on ne retient que 80 % de l'écart de coût Répartition des bénéficiaires de l'APA à domicile selon la catégorie de dépendance (sept 2010): <table border="1"> <thead> <tr> <th>GRUPE</th> <th>%</th> <th>NOMBRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GIR1 (dépendance totale)</td> <td>3%</td> <td>21 810</td> </tr> <tr> <td>GIR2 (grande dépendance)</td> <td>18%</td> <td>130 860</td> </tr> <tr> <td>GIR3 (dépendance corporelle)</td> <td>22%</td> <td>159 940</td> </tr> <tr> <td>GIR4 (dépendance corporelle partielle)</td> <td>57%</td> <td>414 390</td> </tr> </tbody> </table> Seules les personnes en GIR1 et GIR2 iraient en structure spécialisée, soit 21 % du total Les effets de l'APA sont neutres car la prestation bénéficie aux personnes âgées dépendantes quel que soit leur mode de garde. Son montant est calculé en fonction des ressources du demandeur, de ses besoins et de l'importance de la dépendance 	GRUPE	%	NOMBRE	GIR1 (dépendance totale)	3%	21 810	GIR2 (grande dépendance)	18%	130 860	GIR3 (dépendance corporelle)	22%	159 940	GIR4 (dépendance corporelle partielle)	57%	414 390	<p>Groupe n°4 du comité interministériel sur la dépendance, rapport Fragonard</p> <p>Hypothèse Oliver Wyman</p> <p>IGF</p> <p>Hypothèse Oliver Wyman</p>	2 764 M€						
GRUPE	%	NOMBRE																						
GIR1 (dépendance totale)	3%	21 810																						
GIR2 (grande dépendance)	18%	130 860																						
GIR3 (dépendance corporelle)	22%	159 940																						
GIR4 (dépendance corporelle partielle)	57%	414 390																						
8 GARDE D'ENFANTS EN CRÈCHES OU ASSISTANTE MATERNELLE**	<ul style="list-style-type: none"> Modélisation de l'écart de coût entre la garde à domicile et les structures spécialisées <ul style="list-style-type: none"> Hypothèse : 80% des enfants gardés à domicile vont en structure spécialisée Nombre d'enfants de moins de trois ans en 2010 : 2,4 M Coût et nombre de bénéficiaires par mode de garde : <table border="1"> <thead> <tr> <th>MODE DE GARDE</th> <th>% DES ENFANTS</th> <th>COÛT ANNUEL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Garde simple à domicile</td> <td>0,4%</td> <td>14 490€</td> </tr> <tr> <td>Garde partagée à domicile</td> <td>1,6%</td> <td>10 308€</td> </tr> <tr> <td>Assistante maternelle</td> <td>18%</td> <td>8 130€</td> </tr> <tr> <td>Crèches / EAJE</td> <td>10%</td> <td>12 096€</td> </tr> <tr> <td>Parents et famille</td> <td>67%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Autres</td> <td>3%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> Simulation ne prenant pas en compte le manque de capacités d'accueil en structures spécialisées Les effets de la PAJE (volet de « complément de libre choix du mode de garde » permettant la prise en charge d'une partie des charges sociales liées à la garde à domicile) sont considérés comme neutres dans la mesure où les familles avec enfants en structures spécialisées sont éligibles à des réductions et crédits d'impôts de montants similaires. <p>Note : la TVA sur les dépenses de fonctionnement des associations n'a pas été intégrée dans l'analyse compte-tenu des incertitudes existantes sur le chiffre d'affaires du secteur associatif (5 Mds€ selon certaines estimations)</p>	MODE DE GARDE	% DES ENFANTS	COÛT ANNUEL	Garde simple à domicile	0,4%	14 490€	Garde partagée à domicile	1,6%	10 308€	Assistante maternelle	18%	8 130€	Crèches / EAJE	10%	12 096€	Parents et famille	67%		Autres	3%		<p>INSEE</p> <p>IGF</p> <p>Analyses Oliver Wyman</p>	50 M€
MODE DE GARDE	% DES ENFANTS	COÛT ANNUEL																						
Garde simple à domicile	0,4%	14 490€																						
Garde partagée à domicile	1,6%	10 308€																						
Assistante maternelle	18%	8 130€																						
Crèches / EAJE	10%	12 096€																						
Parents et famille	67%																							
Autres	3%																							
9 DÉPENSES DES ENTREPRISES DE SERVICES À LA PERSONNE	<ul style="list-style-type: none"> Montant des dépenses intermédiaires des entreprises de services à la personne : 15,8 % du chiffre d'affaires CA des entreprises de SAP: 780 M€ TVA payée sur ces achats : 19,6 % 	<p>Xerfi</p> <p>Donnée fiscale</p>	24 M€																					

ITEM	HYPOTHÈSES	SOURCE	MONTANT 2010
10 HAUSSE DU TAUX D'ACTIVITÉ FÉMININ***	<ul style="list-style-type: none"> Impact sur le PIB d'une hausse d'1 point du taux d'activité féminin : 0,75 point Population active féminine en 2010 : 13,4 M (82 % des femmes âgées de 18 à 62 ans – Insee) Impact d'1 point de PIB sur les recettes fiscales de l'Etat: 0,14 point Nombre de ménages en France en 2011 : 26 M Impact des emplois créés dans les SAP : Part des emplois féminins dans l'emploi des SAP : 91 % Part des nouveaux emplois précédemment hors de la population active : 40 % Nombre de nouveaux emplois dans les services à la personne en 2010 : 37 000 Impact des SAP sur l'emploi des femmes utilisateurs: Nombre de ménages utilisateurs : 13 % (hors assistante maternelle) Part des actifs au sein des ménages utilisateurs : 47 % Part des employeurs d'âge actif auparavant hors de la population active : 2 % 	Crédit Suisse	674,6 M€
		INSEE	
		Analyse Oliver Wyman	
		BIPE, mars 2012; Tableau de bord statistique et portraits d'acteurs, p.7	
		BIPE	
		BIPE, Ibid, P.2	
		IGF P.27 et Dares	
		Hypothèse Oliver Wyman	
11 COÛTS ÉVITÉS LIÉS AUX NON REDOUBLEMENTS DES ÉLÈVES EN ÉCHEC SCOLAIRE	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'élèves faisant l'objet de soutien scolaire en France : 1 million Part des élèves en soutien scolaire évitant chaque année le redoublement : 6% Coût par redoublement : 6000 € 	FESP	360 M€
		FESP	
		PISA	
TOTAL BENEFICES INDIRECTS			3 873 M€

* Avertissement: dans un souci de fiabilité, nous avons retenu l'ensemble des dépenses publiques liées à la dépendance des personnes âgées. En effet, il n'est structurellement pas possible d'isoler le montant de « services à la personne » dans les structures spécialisées et de le comparer au coût dans le cadre d'un maintien à domicile.

** De même, pour l'évaluation des économies liées à la garde des enfants de moins de 3 ans, nous avons inclus dans le coût des établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE) l'ensemble des coûts de fonctionnement de ces structures ainsi que les investissements liés à leur construction. Par ailleurs, l'évaluation ne concerne que 80 % des 2 % d'enfants gardés à domicile, soit en garde simple, soit en garde partagée.

*** Concernant la hausse de l'activité féminine, nous avons à la fois considéré les emplois féminins créés au sein de la population des intervenants (40 % des 91 % de femmes), et les emplois féminins créés dans la population française du fait des services à la personne (possibilité de travailler plutôt que de garder les enfants ou une personne âgée dépendante). Sur cette partie, nous avons pris l'hypothèse de 2 % des ménages utilisateurs de services à la personne d'âge actif, soit 31 700 femmes. En effet, si dans son ensemble le taux d'activité féminin n'a cru que de 2,6 % entre 2003 et 2009, il est à noter qu'à partir de 2006 et la mise en œuvre du plan Borloo pour les services à la personne, la croissance du taux d'activité féminin s'est accélérée: de 0,8 % entre 2003 et 2006, il est passé à 1,8 % sur la période 2006-2009. En particulier, la croissance du taux d'activité féminin des mères de plus de deux enfants en couple ou des couples sans enfant s'est largement accélérée.

4

UN FUTUR TRIBUTAIRE DES ÉVOLUTIONS RÈGLEMENTAIRES



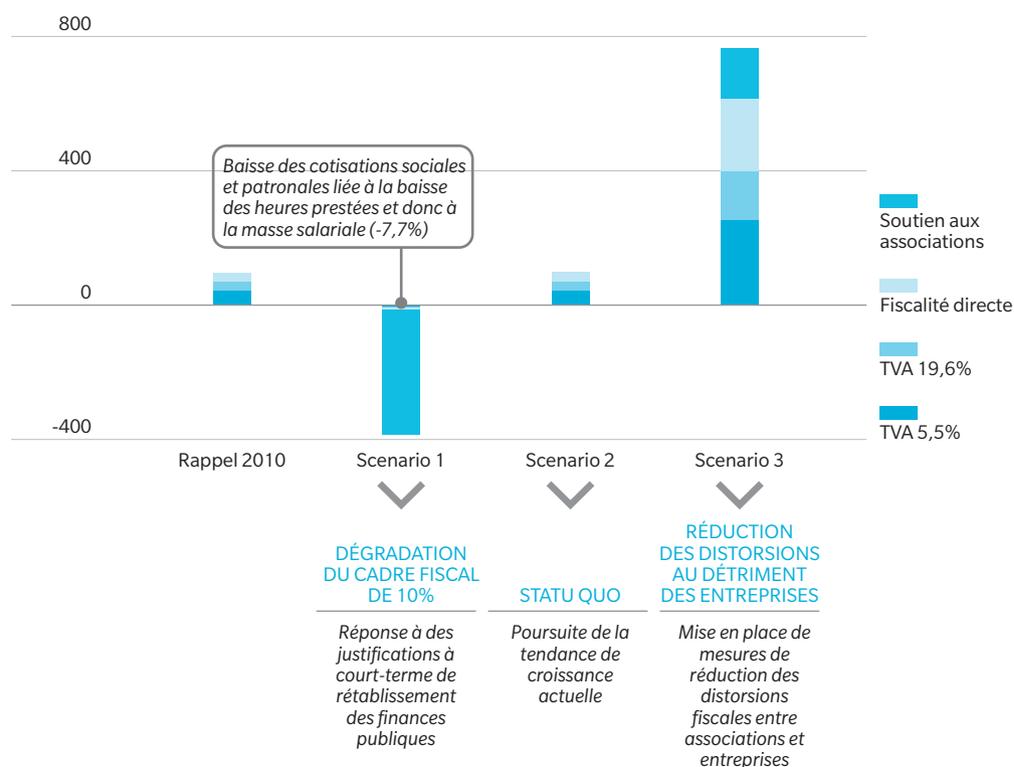
4. UN FUTUR TRIBUTAIRE DES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

Sur la base de l'évaluation des coûts et bénéfices des services à la personne en 2010, et toutes choses égales par ailleurs, nous avons étudié trois scénarii d'évolution de la structure des services à la personne et évalué leurs impacts sur les finances publiques à horizon 2015.

TROIS SCENARII POUR 2015

Le premier scénario repose sur une dégradation du cadre fiscal global de 10 %, le second modélise le maintien du cadre fiscal actuel et la poursuite de la structuration du secteur au même rythme qu'en 2010³⁸, et le troisième suppose un fort développement des entreprises, qui représenteraient 40 % des heures prestées en 2015.

ILLUSTRATION 39 : SCENARIO D'ÉVOLUTION DE LA DÉPENSE PUBLIQUE SELON LES SCENARII



38 Nous avons retenu 2010 comme année de référence afin de prendre en compte le ralentissement de la croissance du secteur. Il s'agit donc d'un scénario conservateur.

SCÉNARIO 1 : DÉGRADATION DU CADRE FISCAL DE 10 %, RÉPONDANT À DES JUSTIFICATIONS À COURT-TERME DE RÉTABLISSEMENT DES FINANCES PUBLIQUES

Pour évaluer les impacts sur les finances publiques d'une dégradation du cadre fiscal de 10 % avec un passage du taux de réduction d'impôts de 50 % à 45 % (soit une hausse de 10 % du coût des heures travaillées), nous avons retenu les évaluations de la Cour des Comptes et de l'IRCEM, qui estiment que « les variations du montant du plafond de la réduction fiscale engendreraient une baisse concomitante du nombre de salariés » dans l'emploi direct. En effet une hausse de 10 % du coût entraînerait une baisse de 7 % de l'emploi salarié, marquant la fin des entreprises sur ce secteur. En effet, dans cette hypothèse le prix de revient augmenterait de 10 %. Or :

- si les entreprises imputent cette hausse sur les tarifs, c'est-à-dire sur le coût du service pour le consommateur, la baisse du chiffre d'affaires est estimée à 10 %. Les entreprises subiraient alors un « effet ciseau » fatal, les faisant passer d'une phase de croissance à une phase de récession. Compte tenu d'une structure de coûts fixes, les résultats passent en perte et le besoin en fonds de roulement se dégraderait inexorablement. Au regard de l'absence de fonds propres la plupart ne pourrait y survivre ;
- si les entreprises ne répercutent pas cette hausse, l'impact sur les résultats seront fatals. En effet, la rentabilité a été fortement rognée ces dernières années sous l'effet de la suppression de l'exonération de cotisation sociale et de l'augmentation du taux de TVA.

Le chiffre d'affaires des entreprises étant constitué d'une part de revenus liés au nombre d'heures réalisées et, d'autre part, d'un abonnement annuel payé par les utilisateurs, l'estimation fait apparaître que l'impact moyen de ce scénario s'élèverait à 10 % du chiffre d'affaires. Concernant l'impact sur l'Excédent brut d'exploitation (EBE) des entreprises, nous avons considéré qu'une partie des charges des entreprises était fixe (loyers, salaires, redevances pour les franchises, etc.). Dès lors, une baisse de 10 % du chiffre d'affaires se traduit par une baisse de l'EBE de 167 %³⁹.

Ces hypothèses posées, le manque à gagner pour l'Etat est évalué à 387 millions d'euros par an.

De fait, un tel scénario se traduirait par :

- un retour massif de la part des bénéficiaires des services au travail non déclaré ;
- la disparition des entreprises du secteur, mettant à mal sa structuration en cours et aboutissant au chômage de plusieurs milliers de personnes.

Cependant, l'impact sur les finances publiques de ces effets secondaires resterait à chiffrer.

³⁹ Hypothèses Oliver Wyman sur l'évolution du compte de résultat des entreprises de services à la personne (Cf. détails en annexe)

HYPOTHESES	SCÉNARIO 1	MANQUE À GAGNER	SOURCE
Impact sur le nombre total d'heures prestées	- 7,70 %		IRCEM
Impact sur le nombre d'utilisateurs	- 13,50 %		Cour Comptes
Impact total sur le CA entreprises	- 10,00 %		hypothèse Oliver Wyman
Impact EBE	- 166,00 %		hypothèse Oliver Wyman
RECETTES FISCALES			
TVA 5,5 % (sur le CA)	38 617 019	4 290 780	
Fiscalité directe	21 063 829	6 202 127	
TVA 19,6% (sur les AACE)*	22 171 630	1 987 801	
Cotisations sociales	2 148 561 822	179 240 802	
Cotisations patronales	2 335 451 541	194 831 819	
TOTAL	4 565 865 841	386 553 329	

* AACE = autres achats et charges externes.



SCÉNARIO 2 : STATU QUO

Dans le cas d'une poursuite de la structuration du secteur au même rythme qu'en 2010, nous avons supposé que le chiffre d'affaires des entreprises du secteur croissait de 15 % par an et que les frais de personnels moyens rejoignaient le niveau des meilleures entreprises du secteur, à 75,4 % du chiffre d'affaires.

De même pour les autres achats et charges externes (15,8 %) et l'EBE (2,3 %).

Sur cette base, et sans évaluer les impacts sur la croissance du secteur, le gain supplémentaire pour les finances publiques s'élèverait à 100 millions d'euros en 2015.

Ce scénario aurait probablement un effet positif sur la demande et se traduirait en outre par une stabilisation du nombre d'entreprises, celles-ci devenant plus importantes en chiffre d'affaires (voir détails ci-dessous). La professionnalisation se poursuit et l'émergence d'ETI et de « champion » français des services à la personne se confirme.

HYPOTHESES	SCÉNARIO 2	GAIN POUR LA DÉPENSE PUBLIQUE	SOURCE
TCAM du CA entreprise	15,00 %		Xerfi Precepta: hypothèse que le CA entreprise continue sur la même tendance qu'en 2010
% Frais de personnel	75,40 %		Xerfi Precepta: hypothèse que les FdP atteindront la moyenne des meilleures entreprises de 2010
% Autres achats et charges externes (%CA)	15,80 %		Xerfi Precepta: hypothèse que les AACE atteindront la moyenne des meilleures entreprises de 2010
% EBE (%CA)	2,30 %		Xerfi Precepta: hypothèse que l'EBE atteindra la moyenne des meilleures entreprises de 2010
RECETTES FISCALES			
TVA 5,5% (sur le CA)	86 302 910	43 395 111	
Fiscalité directe	59 103 214	31 837 258	
TVA 19,6% (sur les AACE)	48 593 246	24 433 814	
TOTAL	193 999 370	99 666 184	

SCÉNARIO 3 : MISE EN PLACE DE MESURES DE RÉDUCTION DES DISTORSIONS FISCALES ENTRE ASSOCIATIONS ET ENTREPRISES, PERMETTANT À CELLES-CI DE REPRÉSENTER 40 % DE L'ACTIVITÉ EN 2015

Il est supposé dans ce scénario qu'avec 40 % de la masse salariale réalisée par les entreprises, les hypothèses du scénario 2 restaient valables pour les AACE et les frais de personnel.

En revanche, l'EBE augmente à un rythme de 15 % par an, pour atteindre 4,6 % du chiffre d'affaires, donnant aux entreprises les moyens de financer leur croissance.

Dans le cas d'un développement accéléré des entreprises, les bénéfices supplémentaires pour les finances publiques s'élèveraient alors à plus de 764 millions d'euros.

HYPOTHESES	SCÉNARIO 2	GAIN POUR LA DÉPENSE PUBLIQUE	SOURCE
% Frais de personnel (% CA)	75,40 %		Xerfi Precepta: on fait l'hypothèse que les FdP atteindront la moyenne des meilleures entreprises de 2010
% Autres achats et charges externes (%CA)	15,80 %		Xerfi Precepta: hypothèse que les AACE atteindront la moyenne des meilleures entreprises de 2010
TCAM EBE	15,00 %		Xerfi Precepta: hypothèse : l'EBE continue de croître au rythme de 2010 et que la moyenne de départ est celle des meilleures entreprises en 2010
RECETTES FISCALES			
TVA 5,5 % (sur le CA)	296 464 297	253 556 498	
Fiscalité directe	244 819 478	217 553 522	
TVA 19,6 % (sur les AACE)	166 925 570	142 766 139	
Coût évité de soutien aux associations	150 000 000	150 000 000	
TOTAL	858 209 346	763 876 159	

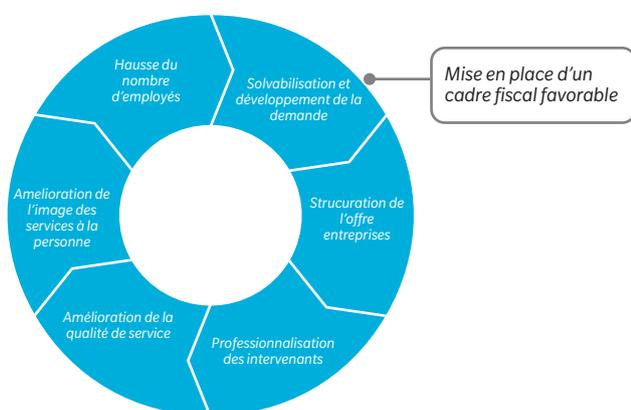
CONCLUSION

Par les recettes fiscales qu'elle génère et les économies en dépenses publiques qu'elle permet, l'activité des services à la personne représente aujourd'hui un solde positif pour la collectivité nationale de plus de deux milliards d'euros.

Les entreprises contribuent tout particulièrement à ces résultats dans la mesure où leur développement est bénéfique à l'ensemble des acteurs :

- pour les utilisateurs, les entreprises représentent une garantie de qualité de service et de confiance, permettent une grande souplesse d'usage (en cas de vacances, de besoin complémentaire ou de rupture de contrat) et assurent la simplicité administrative (recrutement, salaires, déclaration fiscales, etc.) ;
- pour les salariés, les entreprises offrent des garanties en termes de formation, de volumes d'heures et de revenus ;
- pour l'Etat, elles contribuent à diminuer l'intérêt et le recours au travail « au noir » et à soutenir la performance économique du pays en facilitant l'insertion sociale des populations fragiles et en diminuant le coût social du traitement de la dépendance.

ILLUSTRATION 40 : LE CERCLE VERTUEUX DES SERVICES À LA PERSONNE



Néanmoins, la croissance du marché est tributaire d'un cadre réglementaire et fiscal qui certes favorable est sans cesse remis en débat, manquant de visibilité sur le moyen et le long terme. Ce cadre fiscal est pourtant le point déclencheur d'un « cercle vertueux des services à la personne » permettant de satisfaire l'ensemble des parties prenantes et d'assurer la poursuite de la croissance de l'activité et de l'emploi.

Aujourd'hui, le secteur des services à la personne est à la croisée des chemins. Au regard des trois scénarii projetés :

- soit les efforts de ces dernières années ne sont pas poursuivis et le déclin paraît inéluctable, alors même que le contexte sociodémographique plaide pour son développement ;
- soit rien ne bouge et le dynamisme risque de s'essouffler au détriment des Français ayant besoin de service à la personne, mais aussi des salariés, des demandeurs d'emplois, des entreprises et, finalement, des comptes publics ;
- soit l'effort de structuration du secteur est poursuivi, avec un impact positif sur la croissance et l'emploi. Ce dernier scénario passera nécessairement par une stabilisation du cadre fiscal, et l'élimination des distorsions existantes entre entreprises et associations.

ILLUSTRATION 41 : CINQ IDÉES REÇUES À DÉNONCER

LES IDÉES REÇUES

1

Les services à la personne coûtent cher aux finances publiques



2

Les services à la personne ne profitent qu'aux familles riches



3

Les services à la personne sont des consommations de « confort »



4

Les services à la personne créent des travailleurs pauvres



5

Les services à la personne ne créent pas de valeur/rémunèrent mal leurs salariés



LA RÉALITÉ

- Le bilan coûts/bénéfices du secteur est très largement positif et supérieur à 2,6 milliards d'euros par an
- Plus de 30 % des utilisateurs des services à la personne perçoivent moins de 1 500€ par mois (2008)
- Près de 70 % de la valeur créée est le fait des personnes dépendantes (handicapées ou âgées)
- 5 % de la valeur créée l'est auprès des familles (gardes d'enfants, soutien scolaire, etc.)
- Les services à la personne permettent d'intégrer des populations fragiles: 91% de femmes, 82 % sans le bac, âge moyen de 46 ans
- 1,1 % du PIB français et 6 % de l'emploi, soit 330 000 emplois créés entre 2005 et 2010
- Un salaire horaire moyen supérieur de 33 % au SMIC

ILLUSTRATION 42 : ANNEXE - BÉNÉFICES NON MODÉLISÉS

PAR VOLONTÉ DE PRÉCISION, CERTAINS BÉNÉFICES DIRECTS N'ONT PAS ÉTÉ AGRÉGÉS FAUTE DE DONNÉES PUBLIQUES CONSOLIDÉES

BÉNÉFICES DIRECTS NON PRIS EN COMPTE		IMPACTS NON PRIS EN COMPTE
1 IMPÔT SUR LES REVENUS	<ul style="list-style-type: none">L'IR n'a pas été évalué (or, la somme des rémunérations nettes s'élève à plus de 10 milliards d'euros. Avec un taux d'imposition moyen de 1% seulement, cela fait 100 millions d'euros de recettes fiscales supplémentaires)	> + 100M€ de recettes
2 TAXES SALAIRES ASSOCIATIONS	<ul style="list-style-type: none">La taxe sur les salaires dans les associations n'est pas prise en compte. Si on évalue à 5 % de leur masse salariale soit proche de 3 milliards d'euros, cela correspondrait 150 millions d'euros de recettes fiscales supplémentaires	> + 100 à 200 M€ de recettes
3 TVA DÉPENSES FONCTIONNEMENT ASSOCIATIONS	<ul style="list-style-type: none">Avec un CA estimé à 5 milliards d'eurose t en utilisant les mêmes ratios que les entreprises (15,8 % du CA et 19,6 % de TVA), nous estimons à environ 250 millions d'euros de recettes supplémentaires.	> + 250M€ de recettes
4 PASSAGE TVA À 7 %	<ul style="list-style-type: none">Le bilan a été effectué pour l'année 2010. Le passage de la TVA à 7 % est intervenu en 2011; il aurait généré 18 M€ de recettes complémentaires en vision rétroactive pour 2010	> + 18 M€ de recettes (source IGF)
5 MONTANT RSA	<ul style="list-style-type: none">Nous avons pris un minorant s ur les allocations RSA à 5K€ qui ne prennent pas en compte la CMU, les aides au logement et toutes les autres allocations	> Données publiques non disponibles

BIBLIOGRAPHIE

- ANSP, Baromètres 2010 et 2011 de la qualité et de la professionnalisation des emplois de services à la personne
- ANSP, Rapport annuel 2010 et années précédentes
- ANSP, *Plan 2 de développement des services à la personne*, mars 2009
- ANSP, *Observatoire de l'emploi et de l'activité dans les services à la personne*, 2008-2011
- ANSP, *L'image des services à la personne: quelles tendances ?*, mars 2011
- BIPE, *Etude prospective sur les services susceptibles d'émerger dans le secteur des services à la personne*, mai 2009
- BIPE, *Baromètre de la qualité et de la professionnalisation des emplois à la personne*, mai 2010
- BIPE *Tableau de bord statistique du secteur et portrait des acteurs*, mars 2012
- CAF, *L'essentiel*, n°118, Janvier 2012
- L'Observatoire de la Caisse d'Épargne, *Services à la personne: modes de vie, modes d'emploi*, 2006
- Centre d'Analyse Stratégique, *Rapport sur le service public de la petite enfance*, 14 Février 2007
- CERC, rapport n°8, *Les services à la personne*, 2008
- Cour des Comptes, *La politique en faveur des services à la personne*, 2010
- Crédit Agricole, *Les services à la personne*, septembre 2006
- CREDOC, *Enquête auprès des organismes agréés du secteur des services à la personne*, avril 2007
- CREDOC, *Etude sur le statut de particulier employeur*, Juin 2008
- CREDOC, *Les emplois dans les services à domicile aux personnes âgées*, Cahier de recherche n°277, Décembre 2010
- DARES, *Les services à la personne en 2005: poussée des entreprises privées*, mai 2007
- DARES, *Les emplois familiaux en 2004: un secteur en forte croissance*, mai 2006
- DARES Analyses, *Les services à la personne: une croissance vive en 2007; atténuée en 2008*, avril 2010
- DARES Analyses, *Les services à la personne: modalité de recours et profil des usagers en 2008*, décembre 2010
- DARES Analyses, *La VAE en 2009 au ministère chargé de l'emploi: les délais d'accès au titre restent stables*, décembre 2010
- DGCIS, *Etude sur les services à la personne dans sept pays européens*, Novembre 2011
- DSEP, *ACCOSS Stat Conjoncture : Les particuliers employeurs au deuxième trimestre 2010*, Septembre 2010
- Fepem et Credoc, *Etude sur le statut de particulier employeur*, juin 2008
- FESP, *Prise en charge des personnes âgées dépendantes: l'apport des entreprises de services à la personne 2011-2012*, novembre 2011
- France Domicile / TNS SOFRES, *Baromètre des services à la personne*, décembre 2007
- IGF, *Les services à la personne: bilan et perspectives*, septembre 2008
- IGF, Annexe C, *Mission d'évaluation approfondie n°3, Evaluation des dépenses fiscales et des niches sociales en faveur des services à la personne*, Mai 2011
- IGF, *Stratégie pour la couverture de la dépendance des personnes âgées*, Juin 2011
- Insee, *En France, qui recourt aux services à domicile?*, 2008
- Insee Analyses, *Services à domicile: quel effet des incitations fiscales?*, octobre 2011
- Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, *Plan de développement des services à la personne*, février 2005
- Natixis, *Flash Economie n°612*, 22 Août 2011
- Rapport d'information du Sénat sur « *l'avenir des services à la personne* », 2010
- Rapport du Groupe n°4, *Stratégie pour la couverture de la dépendance des personnes âgées*, Juin 2011
- 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
- TNS-ANSP, *Exploration des perceptions et des consommations des services à la personne et bilan prospectif*, Présentation du 7 Mars 2012
- Xerfi, *Services aux ménages*, 2011
- Xerfi, *Accueil des personnes âgées*, décembre 2009
- Xerfi-Precepta, *Les services à la personne*, Novembre 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 milliard de dollars.

BRUNO DESPUJOL

+33 1 45 02 33 56

bruno.despujol@oliverwyman.com

BENJAMINE PROISY

+33 1 45 02 32 55

benjamine.proisy@oliverwyman.com

GUILLAUME THIBAUT

+33 1 45 02 33 63

guillaume.thibault@oliverwyman.com

www.oliverwyman.com

Copyright © 2012 Oliver Wyman.

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.