

Les services susceptibles d'émerger dans le secteur des services à la personne

Étude prospective

Synthèse

Le
BIPE
à
50 ans

Réalisée à la demande de la DGCIS par le BIPE, l'étude porte sur les services susceptibles d'émerger à un horizon de 10 ans dans le secteur des services à la personne (SAP). L'objectif était d'analyser les possibilités d'innovation dans l'offre de services et de formuler des propositions visant à améliorer l'offre existante et développer de nouvelles offres à destination des ménages.

L'étude a été organisée en deux parties :

- identification des services susceptibles d'émerger d'ici 2015, à partir, d'une part, d'une vingtaine d'entretiens avec des acteurs clés et des opérateurs des SAP, et, d'autre part, d'un séminaire prospectif avec des particuliers employeurs et des salariés des services à la personne organisé avec l'appui de l'IRCEM ;
- quantification des potentiels de marchés correspondants, à travers plusieurs scénarios prospectifs.

Besoins à satisfaire et nouvelles offres envisagées

L'étude relève plusieurs familles de besoins aujourd'hui non satisfaits ou auxquels on répond de manière insuffisante. **L'offre insuffisante sur la petite enfance**, tant en volume qu'en matière de répartition géographique, **les prestations « techniques » requérant des compétences ou un équipement spécialisé** (notamment pour les petits travaux de jardinage), et **les services liés à la mobilité** (transport des publics fragiles, optimisation des transports intermodaux) sont les domaines les plus fréquemment cités. Par ailleurs, le marché actuel prend insuffisamment en compte les nouveaux besoins sociétaux : besoin de sécurité et de sécurisation, phénomène de l'isolement et du déficit de lien social et réponse à la désertification des services publics en milieu rural. Enfin, l'adaptation aux nouvelles technologies et l'émergence d'une demande de services à destination des adolescents font partie des nouvelles demandes des ménages.

En réponse à ces besoins, certaines offres sont à l'étude chez des opérateurs de services à la personne. Il s'agit en particulier de services liés :

- **à la mobilité** : accès à l'extérieur des publics fragiles ; prestations annexes au transport ; services facilitant la mobilité globale des personnes ;
- **à l'évolution des modes de vie** : services au domicile de gestion/simplification de la vie quotidienne ; services de bien être à domicile ; services offerts sur le lieu de travail, notamment développement de la conciergerie d'entreprise, y compris sous une forme dématérialisée ;
- **au cycle de vie** : services liés à l'usage des NTIC dans les cas de maladie, vieillissement et perte d'autonomie ; services aux aidants familiaux ; services pour de nouvelles formes de collectivité ; services offerts en dehors du domicile dans de nouveaux lieux ;
- **ou d' « autres » nouveaux services**, tels par exemple les offres « globales » et les nouveaux modes de prestation de services traditionnels (crèches itinérantes, etc.).

Les facteurs d'accélération des marchés perçus par les opérateurs

Plusieurs facteurs pourraient favoriser le développement des marchés de SAP. Parmi ceux-ci, on peut citer des innovations, telles que l'offre de bouquets de service et les offres globales, ainsi que le développement du forfait prépayé, la « banalisation » du service, notamment avec l'arrivée de nouveaux modes de distribution, et enfin la gestion sous mode prestataire.

Les freins perçus au développement des marchés

L'étude identifie cependant aussi une série de freins au développement des marchés, du moins tels qu'ils sont perçus par des opérateurs, des salariés et des utilisateurs des services à la personne. Le principal d'entre eux est la **non-acceptation, par les bénéficiaires, de la « valeur » (donc du juste prix) du service.**

Sont également des freins importants l'exigence, de la part des ménages, de prestations de services « n'importe quand, à n'importe quelle heure », et la demande fréquente « d'immédiateté », de même que l'attente de « guichet unique » ou de prestataire unique pour tout service recherché.

Sont aussi identifiés des problèmes d'ordre réglementaire comme les problèmes récurrents de professionnalisation, de recrutement et de stabilité des personnels et la question de la concurrence et de la frontière avec l'artisanat : cadre fiscal et réglementaire, statut des salariés, gestion de l'urgence.

La fiabilisation des technologies de l'information (NTIC), notamment pour les services liés aux nouvelles technologies (accès au haut débit,...), les problèmes liés à la mono activité (favorisée par le dispositif Borloo), de même que le manque de visibilité des grandes marques sont aussi perçus comme des freins au développement actuel des marchés.

Enfin, le développement des services à la personne est plus lent en milieu rural.

Les modèles économiques viables

Deux scénarios très différents par leurs conséquences pourraient se dessiner dans les prochaines années :

- **Le scénario de la spécialisation, voire le modèle de niche (par type de service/ménage cible).** Ce scénario permet le maintien de segments « administrés » co-existants avec le développement d'offres complémentaires tarifées au prix réel. Il est plutôt favorable au secteur associatif, déjà bien implanté : les associations bénéficient en effet d'un avantage de « premier entrant » que le système des agréments peut contribuer à renforcer ;
- **Le scénario du développement d'une offre « multiservices » intégrée des grands opérateurs, notamment privés.** Dans ce cas-ci, l'accent est mis par les opérateurs sur la fidélisation du client « au long de la vie », donc sur le développement d'une offre à large spectre permettant de répondre à tout type de besoin (selon le principe du « guichet unique »). Ce scénario se prête au développement de systèmes de prépaiement ; il devrait se traduire à terme par la fin des services d'intermédiation « purs » (cas de certaines enseignes). Pour l'agrément qualité, il faudrait permettre l'arrivée de nouveaux entrants pour rendre effectif le libre choix du client.

De même, deux modèles aussi peuvent co-exister en termes d'organisation future de l'offre. Le premier consiste en une offre « directe », internalisée. Le deuxième consiste en une prise de participation par de grands opérateurs, et/ou la gestion de réseaux (franchises, offres locales,...).

Analyse quantitative : prospective des populations cibles et des marchés

Les évolutions démographiques et leurs conséquences

Des évolutions sociodémographiques importantes vont impacter le marché des SAP dans les années à venir. Ainsi, à l'horizon 2015, le nombre de seniors croîtra rapidement, avec le vieillissement de la population. Le nombre de ménages augmentera lui aussi rapidement, notamment pour ce qui est des ménages « solos », en particulier masculins (toutes tranches d'âge) et âgés, des couples de retraités et des familles monoparentales ayant une femme comme chef de famille.

Les comportements d'achat de services des ménages

Le taux de recours moyen des ménages aux SAP est actuellement faible, puisqu'on ne dénombre que 3,25 millions de ménages ayant eu recours au moins une fois dans l'année à un SAP (au sens large), soit à peine plus d'un ménage sur 10. Ce taux varie beaucoup selon l'âge et la composition du ménage : ce sont les hommes seuls inactifs et les femmes seules inactives (pour la plupart des seniors) qui utilisent le plus fréquemment les SAP. Viennent ensuite les couples sans enfant inactifs et les couples biactifs avec enfant.

Sans surprise, la proportion de ménages utilisateurs augmente avec l'âge tout au long de la vie, avec une exception : entre 55 et 64 ans, lors de la transition de la vie active à la retraite. Les « nouveaux retraités » retrouvant du temps pour se prester des services à soi-même ou à autrui, leur demande de services diminue.

La classe intermédiaire des 55-64 ans, aura toutefois deux raisons d'augmenter sensiblement le nombre d'heures de services dans la décennie à venir : d'une part, le report de l'âge de départ à la retraite maintiendra un plus grand nombre d'entre eux en activité; d'autre part, ces ménages, dont les ressources financières sont comparativement importantes, pourraient être séduits par de nouvelles offres.

Les conséquences sur le marché potentiel des SAP : les scénarios

L'étude a chiffré l'impact sur le marché potentiel des services à la personne à l'horizon 2015 de différentes hypothèses pouvant se combiner :

- effet des évolutions démographiques et des changements attendus dans la taille des cohortes de ménages ;
- effet d'une hausse des taux de recours au sein de certaines catégories de ménages, liée au développement de nouveaux services ;
- effet d'une modification du nombre d'heures prestées auprès des différentes catégories de ménages, liée aux nouvelles offres.

Avec l'impact pur des évolutions démographiques tendancielles, le marché des SAP (hors assistantes maternelles) croît de 1% par an sur 10 ans. Ce taux de croissance est identique à celui du nombre de ménages sur la période. **Les changements de structure dans la taille des cohortes entraînent une baisse du nombre moyen d'heures prestées auprès de chaque famille** (6 heures de moins par an). Pour les salariés, cette évolution se traduit par une plus grande fragmentation de l'emploi.

Dans cette projection, une *variante* a été estimée pour quantifier l'impact du seul facteur de vieillissement démographique sur la demande de services des 65 ans et plus : celui-ci conduit à une hausse de la demande totale de services de 31% pour les 65-74 ans et 35% pour les plus de 75 ans d'ici 2015, soit un chiffre d'affaires additionnel pour les opérateurs de 1 400 millions d'€ courants entre 2007 et 2015 ;

Le premier scénario alternatif évalue l'impact sur le marché des SAP d'une hausse de 20% du nombre moyen d'heures des hommes actifs et de 10% des hommes inactifs, ainsi qu'une hausse de 10% du nombre d'heures utilisées par les femmes seules inactives.

Le nombre total d'heures prestées augmente de 14% entre 2005 et 2015, soit près de 3% de plus que le seul effet démographique. Alors qu'en 2005 la part de la dépense totale de SAP des ménages solos, hommes et femmes, actifs ou inactifs (hors assistantes maternelles) était de 22,5%, elle serait portée à 29% en 2015. Par rapport à l'année 2007, la hausse de la dépense serait de 1,1 milliard d'€ à prix constants, soit une hausse de 11% en 8 ans. En supposant une inflation de 2% par an, la hausse serait de 30%.

Le second scénario suppose une hausse de 10% du nombre d'heures prestées pour les moins de 25 ans, de 15% pour les 25-54 ans et de 25% pour les 55-64 ans. Combiné à la hausse du nombre de ménages de chaque catégorie, l'effet total est une hausse du nombre d'heures de SAP prestées dans l'économie de 20%. La part de la dépense en SAP des moins de 65 ans passe de 52,5% à 53,5% entre 2005 et 2015. Par rapport à l'année 2007, la dépense totale en SAP (hors assistantes maternelles) augmenterait ainsi de 1,5 milliard d'€, soit une hausse de +16% en 8 ans, en € de 2007.

Le troisième scénario retient une hausse de la part des ménages de chaque catégorie ayant recours à des services à la personne. Le taux de recours passerait en 2015 à 10% pour les moins de 25 ans, 20% pour les 25-54 ans et 15% pour les 55-64 ans. Au final, le taux de recours moyen passerait de 13% à 20% en

moyenne, tous ménages confondus. Ces hausses des taux de recours augmentent le nombre d'heures totales prestées (hors assistantes maternelles) de 53% entre 2005 et 2015. La dépense totale en SAP augmenterait ainsi de 3,9 milliards d'€ à prix 2007 entre 2007 et 2015, soit une hausse de 41% par rapport à l'année 2007.

Une *variante* de ce scénario chiffre le marché additionnel lié à une convergence des taux de recours aux SAP des familles monoparentales, avec les taux de recours des familles bi-actives avec enfants. Compte tenu des projections démographiques relatives aux familles monoparentales, et en supposant une convergence du taux de recours actuel (très inférieur) avec celui des familles bi-actives avec enfants, on chiffre la hausse du marché à 600 millions d'euros courants entre 2005 et 2015.

Une *autre variante* chiffre le coût, pour les pouvoirs publics, de l'octroi de 100 heures de garde d'enfants aux familles monoparentales en 2015 : cela augmente la taille du marché de 2,8 Mrd € courants entre 2005 et 2015, pour un marché total estimé, en 2005, à un peu moins de 10 Mrd € courants.

Le quatrième scénario combine la hausse des taux de recours supposée dans le scénario 3, avec l'augmentation du nombre d'heures moyen par ménage du scénario 2. Ce scénario, qui définit en quelque sorte une borne supérieure de hausse possible du marché des SAP lié à des innovations, indique une augmentation du nombre total d'heures prestées entre 2005 et 2015 de 70%.

Entre 2007 et 2015, la dépense totale en SAP (hors assistantes maternelles) augmenterait ainsi de 5,1 milliards d'€ à prix 2007, soit une hausse de 53% par rapport à 2007. Le marché atteindrait 15 milliards d'euros à prix 2007. En intégrant l'effet de hausses de prix annuelles de l'ordre de 2% par an en moyenne, cela conduirait à une hausse de 79% du marché des SAP (hors assistantes maternelles) en 8 ans, le marché atteignant 17,2 milliards d'€, comparé aux 9,6 milliards d'€ en 2007.

Quel rôle pour l'État ?

Pour lever les freins au développement du marché des nouveaux services, plusieurs mesures peuvent être envisagées, dont certaines sont indirectes en ce sens qu'elles n'influenceront pas immédiatement le niveau d'activité, mais réduiront certaines barrières actuelles au développement de l'activité.

Parmi ces mesures, on peut citer :

- la simplification de la réglementation en matière d'embauche et de séparation pour l'emploi direct qui reste souvent privilégié par les familles ;
- l'appui à la mise en réseau d'opérateurs sur un territoire, pour favoriser l'émergence d'offres globales et l'arrivée de nouveaux acteurs afin de faciliter le libre choix du consommateur ;
- le développement/financement des formations ;
- la révision du cadre réglementaire de certaines professions, pour leur permettre de se positionner comme coordinateur de services à un niveau très local (par exemple, les officines de pharmacie) ;
- le rôle catalyseur de l'État pour favoriser la diffusion de l'innovation technologique ou non technologique.

Pour lever la contrainte liée à la pénurie de ressources dans les SAP, on peut envisager l'encouragement au travail des jeunes, étudiants, emplois saisonniers ou occasionnels, etc. (sur le mode anglo-saxon des jobs étudiants) ainsi que l'assouplissement des règles de cumul emploi-retraite

De même, le remplacement des agréments par des certifications qualité devrait stimuler la création d'offres plus globales.

Quelques mesures directes peuvent également être mises en œuvre, telles que l'élargissement des conditions d'utilisation des CESU, des allègements fiscaux pour les entreprises octroyant des CESU préfinancés et des avantages fiscaux liés à l'offre de produits permettant de « préfinancer » les dépenses (de les lisser dans le temps).

Enfin, il est important d'encourager la « révélation » du coût réel de la prestation de service, ou tout au moins une meilleure prise de conscience de la « valeur » du service, et ce pour favoriser l'acceptation du prix par l'utilisateur. Un des moyens consiste à **revaloriser les prestataires de service** (fin des références au « travail non qualifié » ou « travail peu qualifié », émergence nécessaire d'un nouveau vocabulaire restant à définir). L'affichage du prix global, avant tiers payant, est une deuxième composante.