



**Enquête Nationale auprès des
Organismes Agréés de Services à la Personne
- Analyse des Acteurs du marché -**





Contexte et méthodologie

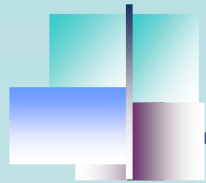
L'Agence Nationale des Services à la Personne souhaitait mener une enquête auprès **d'un échantillon national représentatif de prestataires de services afin de mettre en évidence les profils des organismes agréés de services à la personne** mais aussi **leurs attentes** et aspirations quant à l'évolution de leur métier.

➤ **Il s'agissait donc d'une étude quantitative et qualitative, permettant de mieux connaître ces organismes** (forme juridique, effectifs, date de création, type d'agrément, prestations réalisées, perception des tendances du secteur, attentes vis-à-vis de leur métier, perspectives d'avenir...) et **d'obtenir une expression spontanée de leurs attentes.**

➤ **Au total, environ 1400 organismes ont répondu à cette enquête,** traduisant ainsi un **fort niveau d'implication** permettant de disposer d'une **vision représentative et fiable du secteur,** avec la participation de **plus de 10% des acteurs du marché .**



Synthèse des résultats



Synthèse

→ Une première enquête auprès des organismes agréés de services à la personne qui révèle un secteur très dynamique, composé :

→ **D'une part d'acteurs historiques, issus du secteur public (9%) ou du monde associatif (41%)**

↳ qui représentent les organismes les plus importants (en taille et en CA), très intégrées au niveau local dans les petites communes et les milieux ruraux ;

↳ qui couvrent l'ensemble des services à la personnes et particulièrement, les services aux personnes dépendantes (personnes âgées, handicapées...)

→ **De jeunes entreprises d'autre part (47%)**

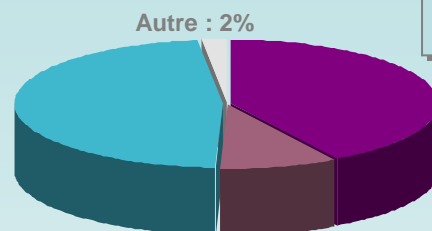
↳ Petites PME ou Entreprises Individuelles, employant moins de 10 salariés pour la plupart, plus implantées en milieu urbain (moyennes à grandes villes) avec toutefois une sous représentation de Paris ;

↳ qui se sont développées pour la plupart depuis moins de 10 ans, surtout sur les **services de la vie quotidienne** (Entretien de la maison et travaux ménagers, essentiellement ou petits travaux de jardinage) **et les services à la famille** (garde d'enfants principalement, mais aussi sur de **nouveaux créneaux** tels que l'assistance informatique ou Internet à domicile, l'assistance administrative à domicile ou encore le soutien scolaire).



Carte d'identité des Associations

Entreprises : 47%



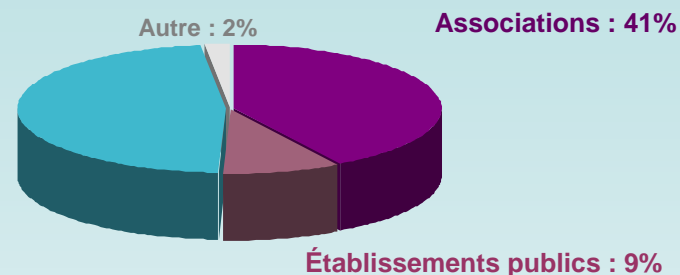
Associations : 41%

Établissements publics : 9%

Date de création	Taille de l'organisme	Type d'emploi	CA et activité	Profil des dirigeants	Lieux d'implantation
<p>Des associations installées de longue date</p> <p>+ de 60% des associations ont plus de 10 ans d'existence dont 1/3 plus de 20 ans</p>	<p>Les associations les plus importantes du secteur</p> <p>75% > de 10 salariés dont 40% de 10 à 49 et 25% plus de 50</p>	<p>Des salariés expérimentés âgés de 30 à 50 ans</p> <p>Entre 31 et 40 ans : 54% Entre 41 et 50 ans : 39%</p> <p>Surtout des emplois à mi-temps (42%) ou temps partiel (23%)</p>	<p>Des Chiffres d'affaires élevés > 250.000 € en majorité, dont 20% >1 M€ selon la taille de l'association</p> <p>Des associations qui couvrent tous les domaines des services à la personnes</p>	<p>Des profils plus féminins (68%) assez jeunes (55% <35ans, dont 33% <25) de formation supérieure en majorité</p> <p>Au moins niveau Bac+2 : 74% dont 50% Bac +3 à Bac +5</p>	<p>Une présence nationale mais une très forte implantation dans les petites et moyennes communes</p>

Carte d'identité des Entreprises

→ **Entreprises : 47%**

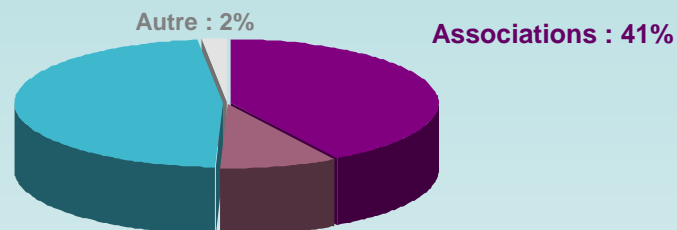


Date de création	Taille de l'organisme	Type d'emploi	CA et activité	Profil des dirigeants	Lieux d'implantation
<p>Des entreprises jeunes en majorité (<10 ans) 1/3 de créations depuis < de 2 ans</p> <p>→ Une dynamique de création d'entreprises qui a suivi la loi Borloo.</p>	<p>Un marché dominé par les micro ou petites structures</p> <p>+ 70% effectifs <10</p> <p>Dont une majorité <5 salariés, surtout dans les EURL et Entreprises individuelles</p>	<p>Du personnel assez jeune, âgé de 20 à 40 ans pour l'essentiel</p> <p>73% entre 20 et 40 ans</p> <p>Surtout des emplois à mi-temps (40%) ou temps partiel (23%)</p>	<p>Des CA <100K€ en majorité, en relation avec la taille des sociétés</p> <p>Seules quelques entreprises (SA) réalisent un CA >1M€</p> <p>Des entreprises surtout présentes sur les services à la famille et de la vie quotidienne</p>	<p>Des profils plus masculins (66%) plus âgés en moyenne (61% > 35 ans) de formation supérieure en majorité</p> <p>Au moins niveau Bac +2 : 71% dont 45% Bac +3/+5</p> <p>→ De très jeunes entrepreneurs parmi les créations d'entreprises récentes</p>	<p>Une implantation plus forte dans les villes moyennes et grandes, ainsi qu'en région parisienne.</p>



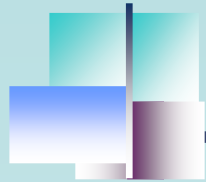
Carte d'identité des Établissements Publics

Entreprises : 47%



Établissements publics : 9%

Date de création	Taille de l'organisme	Type d'emploi	CA et activité	Profil des dirigeants	Lieux d'implantation
<p>Des établissements implantés de longue date</p> <p>80% depuis plus de 20 ans</p>	<p>Des organismes de taille moyennes ou grandes</p> <p>75% >10 salariés Dont près de 20% >50</p>	<p>Du personnel expérimenté</p> <p>97% entre 30 et 50 ans</p> <p>Plus d'emplois à temps plein (41%) ou mi-temps (37%)</p>	<p>Des chiffres d'affaires bien supérieurs à la moyenne du secteur</p> <p>>250K€ en majorité Dont 29%>500K€</p> <p>Une activité centrée sur les services de la vie quotidienne et aux personnes dépendantes</p>	<p>Un encadrement essentiellement féminin (86%), assez jeune (60%<35 ans) moins diplômé en moyenne</p> <p>Bac à Bac+2 : 52% Niveau inférieur au Bac : 20%</p>	<p>Une très bonne implantation sur l'ensemble du territoire, dans les zones rurales et petites communes</p>



Synthèse

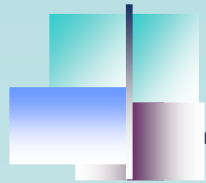
→ Une loi Borloo qui a généré un fort mouvement de création d'entreprises dans le secteur des services à la personne au cours des 2 dernières années ...

➤ Un mouvement tiré par des entrepreneurs (60% d'hommes) qui ont constitué pour la plupart :

↳ soit une entreprise individuelle ou une EURL (43%) avec des profils plutôt Bac +2/3, mais aussi plus sénior (+35 ans en moyenne, mais +50 ans pour les Entreprises Individuelles).

↳ soit une SARL (42%) par de très jeunes entrepreneurs (42% moins de 25 ans), avec un niveau d'étude supérieur (Bac + 3 à 5).

➤ Une loi qui a également profité au développement d'associations, puisqu'elles représentent près de 15% des créations d'organismes agréés ces dernières années, plus souvent initiées par des femmes.



Synthèse

→ Un secteur qui est aujourd'hui piloté par des dirigeants jeunes (moins de 35 ans pour 50% environ) et diplômés.

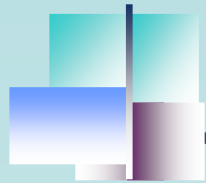
→ Parmi les créations récentes d'Organismes agréés, on observe toutefois deux mouvements :

→ **de très jeunes entrepreneurs** (< de 25 ans) qui se sont manifestement lancés dès la fin de leurs études supérieures (Bac+3/+5).

→ **des seniors** (>50 ans) qui ont vu une opportunité de reconversion et de création de leur propre emploi.

→ Des dirigeants d'entreprises et d'associations qui affichent un réel optimisme en terme de développement économique du secteur et annoncent des prévisions d'embauches fermes pour l'année à venir :

→ 6 en moyenne sur l'ensemble du secteur, soit entre 2 à 4 pour la majorité des petites structures ou plus dans les organismes plus importants.



Synthèse

- **Un secteur des services à la personne qui a donc dynamisé à la fois :**
 - l'initiative individuelle des jeunes diplômés (40% des créations),
 - la reconversion des seniors de plus de 50 ans (30% des créations),
 - et la création d'emplois salariés.

- **Les acteurs du marché issus du secteur privé ou associatif expriment cependant des attentes fortes :**
 - ➔ **D'évolution du cadre réglementaire pour poursuivre leur développement, portant à la fois :**
 - ✓ sur des **assouplissements du cadre juridique**, notamment sur les contrats de travail pour mieux s'adapter aux contraintes du métier,
 - ✓ sur des **allègements de charges sociales**, qui pèsent lourdement sur le coût des prestations.

 - ➔ **D'une revalorisation du métier des services à la personnes**
 - ✓ par une **valorisation des formations** du personnel,
 - ✓ un **meilleur encadrement du métier**, pour rassurer le public sur la qualité et le sérieux des prestations proposées à domicile, via une certification ou la mise en valeur de leur agrément par l'Agence nationale des services à la personne.



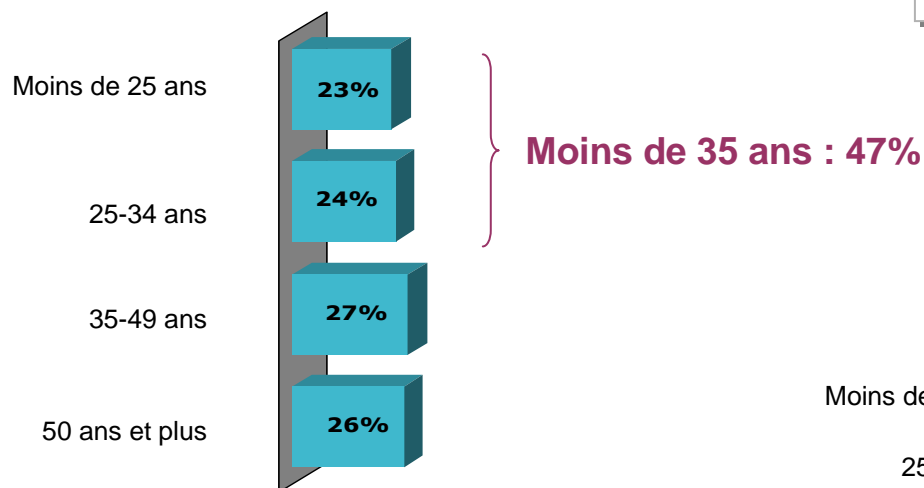
Quelques chiffres clés à retenir...



Des dirigeants jeunes

Q27 - Quelle est votre année de naissance ?

→ Au global



Profil des internautes français :

(source : Ipsos Média – Juillet 2006)

- Moins de 35 ans : 49%
- Plus de 35 ans : 51%

→ Dans le détail ...

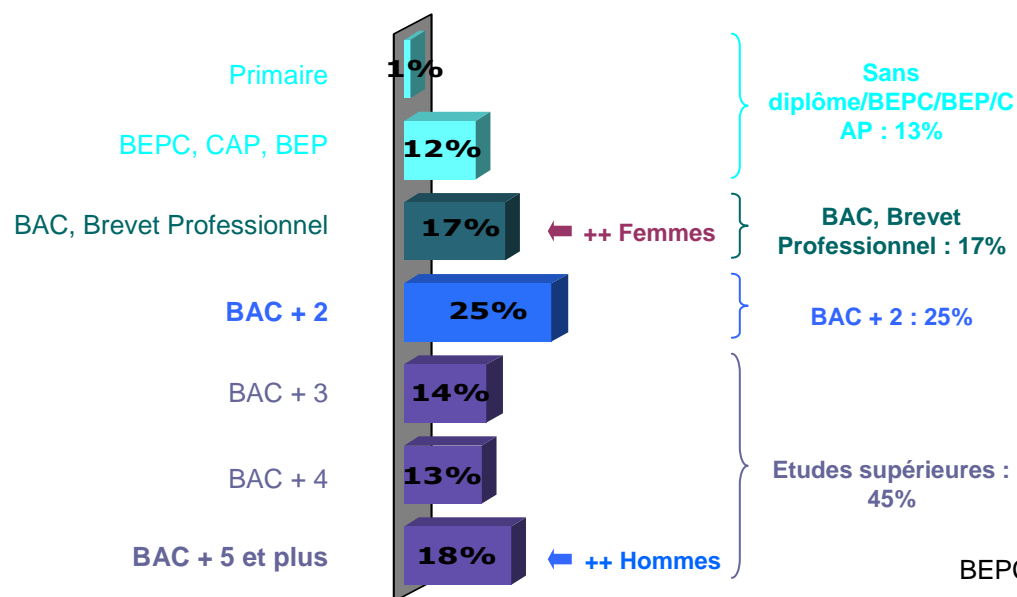
	Hommes	Femmes	Direction générale
Moins de 25 ans	24%	22%	22%
25-34 ans	25%	24%	25%
Moins de 35 ans	49%	46%	47%
35-49 ans	25%	28%	28%
50 ans et plus	26%	25%	25%
Plus de 35 ans	51%	53%	53%
Base	626	710	941

- Une population active, essentiellement âgées de moins de 50 ans (74%).
- Des dirigeants plutôt jeunes : la moitié d'entre eux sont âgés de moins de 35 ans; près d'1/4 ont même moins de 25 ans.

Bases total des répondants : 1336 répondants

Des niveaux d'études élevés

Q28 - Quel est votre niveau d'études ?
→ Au global



Population française

(source INSEE enquête 2006 emploi 15 ans et plus)

- Sans diplôme/BEPC/BEP/CAP : 70%
- Bac, Brevet Professionnel : 12%
- Bac+2 : 8%
- Etudes supérieures : 9%

→ Dans le détail ...

	Homme	Femme	Direction générale	Autres (Assistants,...)
Primaire	1%	1%	1%	1%
BEPC, CAP, BEP	12%	13%	11%	17%
BAC, Brevet Professionnel	12%	22%	14%	+++25%
BAC + 2	23%	26%	24%	+++28%
BAC + 3	14%	15%	15%	13%
BAC + 4	14%	12%	13%	10%
BAC + 5 et plus	25%	13%	+++23%	6%
Base	626	710	941	323

➤ Des profils beaucoup plus éduqués que la moyenne nationale.

➤ 70% des répondants ont au moins un niveau Bac+2, dont 75% des cadres dirigeants de ces organismes, 1/3 d'entre eux étant diplômés d'un Bac +4/5.

➤ Le niveau des assistantes est plutôt centré sur Bac / Bac +2.

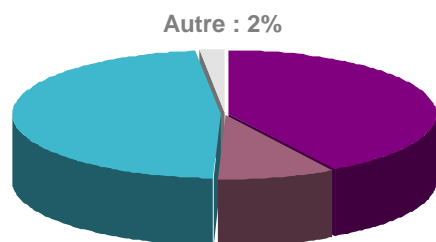
Bases total des répondants : 1336 répondants

Un marché qui s'équilibre entre associations et entreprises

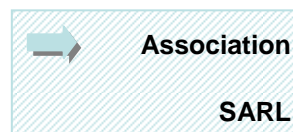
Q2 - Pouvez-vous nous dire quelle est la forme juridique de votre organisme ?

Entreprises : 47%

Association : 41%



Établissement public : 9%



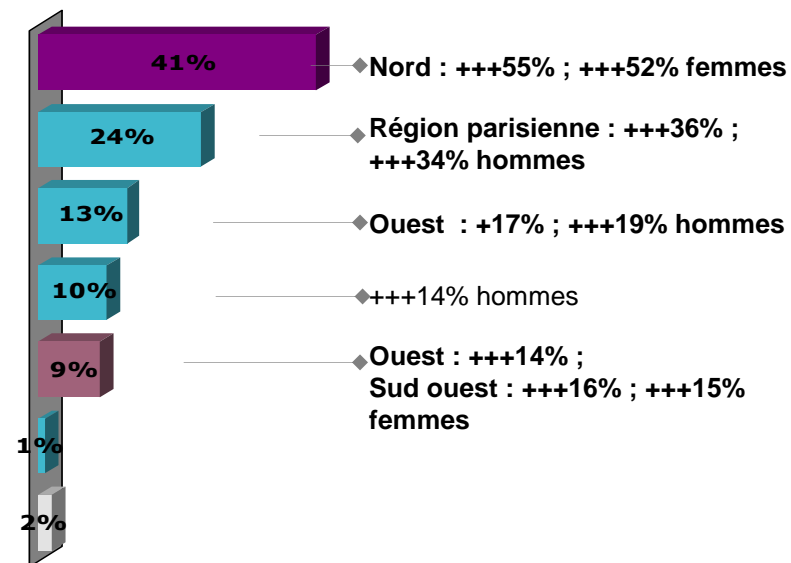
Entreprise individuelle

EURL

Etablissement public (CCAS, CIAS, SIVOM,)

SA

Autre - merci de préciser



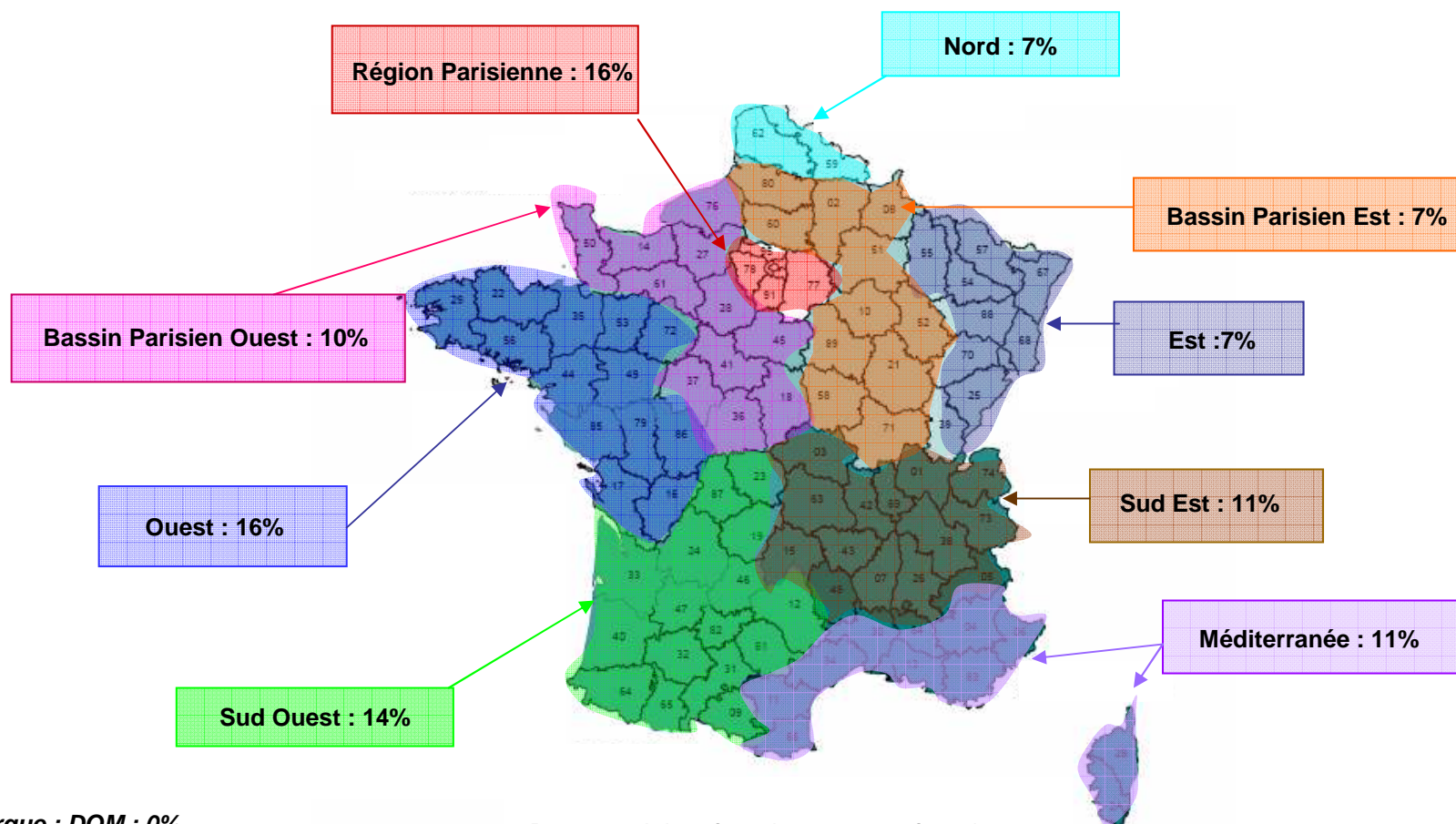
- Des organismes qui ont pour environ 40% d'entre eux un statut associatif.
- Parmi les entreprises qui représentent environ la moitié des organismes agréés de services à la personne, c'est le statut SARL qui est privilégié.
- Toutefois, les entreprises individuelles sont également nombreuses.
- On note des profils plus féminins dans les établissements publics alors que les entreprises sont plus souvent dirigées par des hommes.

Bases total des répondants : 1336 répondants

Une répartition géographique nationale des organismes agréés

... Mais une faible représentation de la Région Parisienne

Q3A - Dans quel département est installé le siège social de votre organisme ?

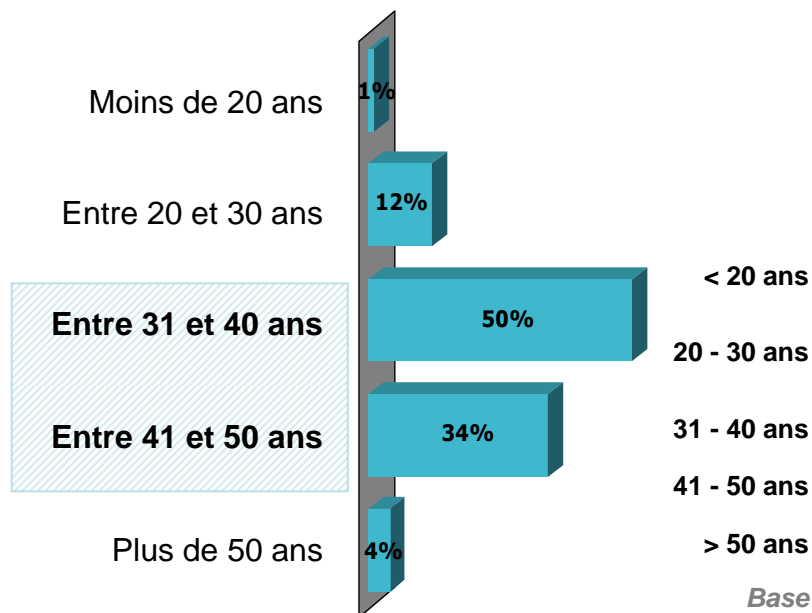


Remarque : DOM : 0%

Bases total des répondants : 1336 répondants

Des emplois centrés sur les 30-50 ans

Q7 : Quel est l'âge moyen de vos salariés ?



→ Dans le détail ...

	Association	Entreprise individuelle	EURL	SARL	SA	Établissement public
< 20 ans	0%	+++3%	0%	0%	0%	0%
20 - 30 ans	5%	+++19%	15%	+++24%	+++56%	0%
31 - 40 ans	54%	36%	56%	49%	22%	44%
41 - 50 ans	+++39%	33%	24%	23%	22%	+++53%
> 50 ans	2%	+++9%	6%	3%	0%	3%
<i>Base</i>	546	178	136	322	9	120

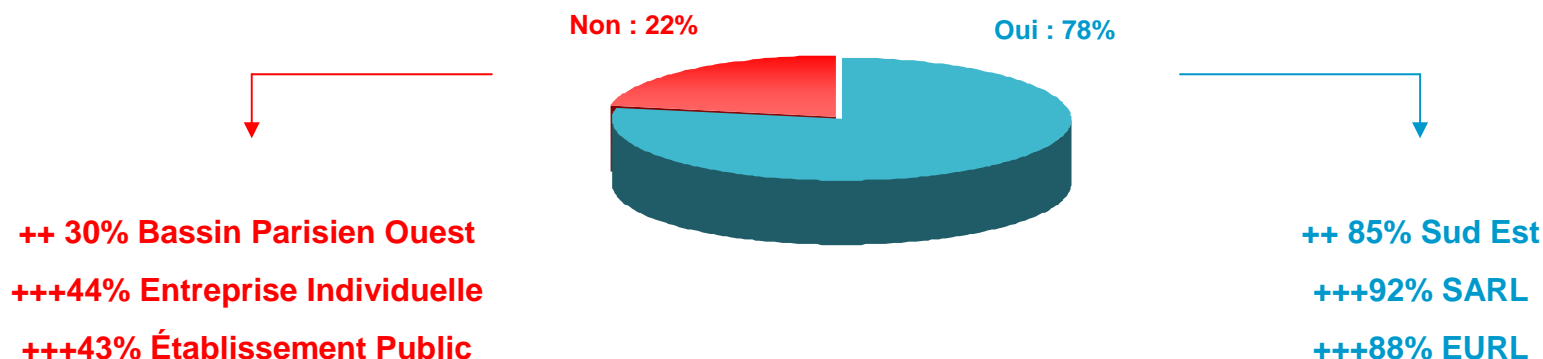
- Des organismes agréés qui emploient une population assez jeune, mais déjà expérimentée.
- Les profils plus expérimentés (40-50 ans) se retrouvent surtout dans les établissements publics et associatifs.
- Les emplois jeunes (moins de 30 ans et séniors (+50 ans) très peu nombreux, sont plutôt issus des entreprises individuelles.

Bases total des répondants : 1336 répondants



Des perspectives d'embauches

Q8 - Envisagez-vous d'embaucher de nouveaux salariés à court ou à moyen terme ?

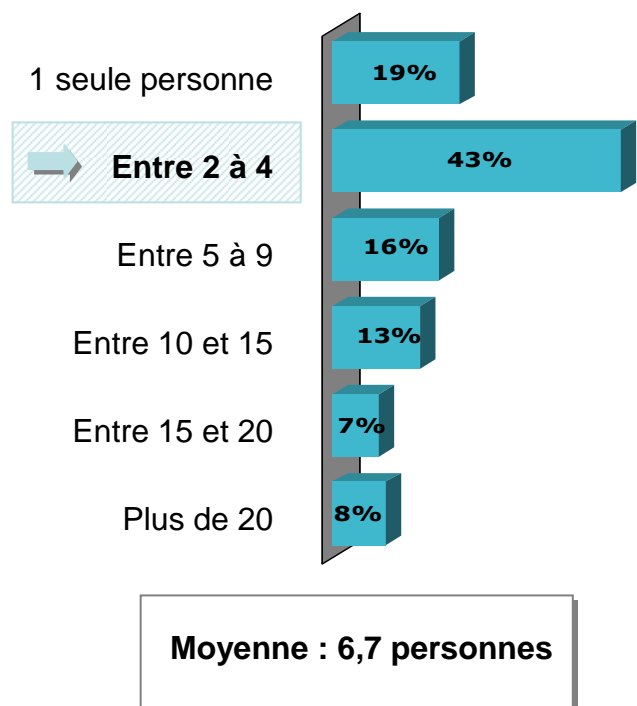


- Un secteur qui affiche une volonté de croissance de l'emploi.
- On note, à court terme, des intentions d'embauche très fortes émanant surtout des entreprises (SARL et EURL).
- La croissance devrait être plus mesurée dans les établissements publics mais aussi pour les entreprises individuelles qui envisagent naturellement moins d'embauche.

Bases total des répondants : 1336 répondants

Des intentions de recrutements fermes

Q9 : Combien de personnes envisagez-vous d'embaucher ?



Q10 : Dans quel délai envisagez-vous d'embaucher ?

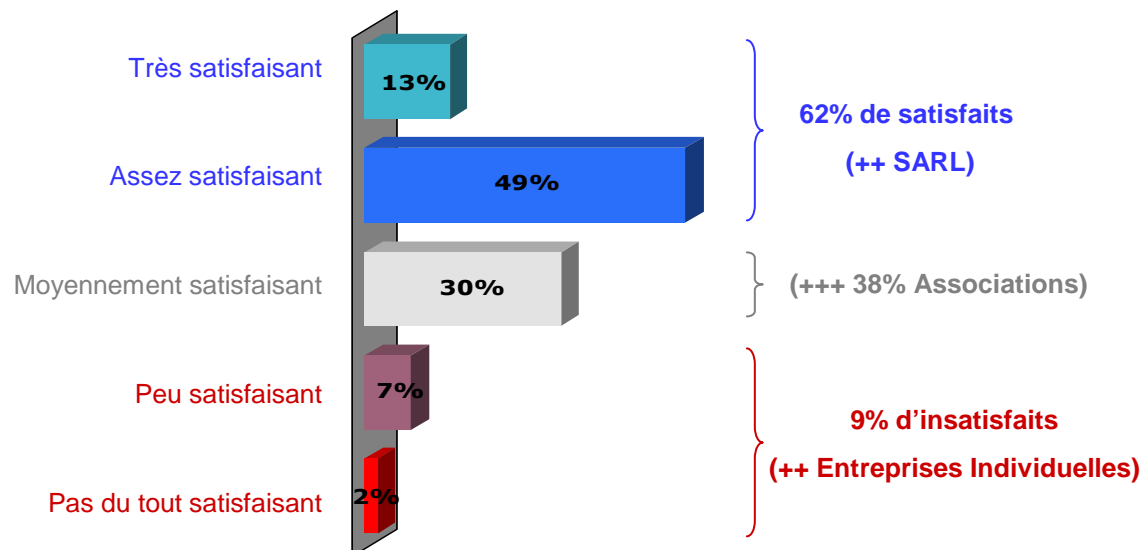
Au global	Les spécificités	
90% des embauches prévues à moins d'1 an		
Moins de 3 mois	22%	++29% EURL +++31% Région Parisienne
Entre 3 et 6 mois	36%	+44% EURL
Entre 6 et 1 an	32%	+++38% Association
Plus d'1 an	4%	+25% d'association +++9% Ouest
Ne sais pas	6%	+++14% établissement public

➤ Des perspectives d'emploi confirmées par le caractère court terme des embauches prévue. 1 à 4 nouveaux postes sont prévus par 60% des organismes.

Bases intention d'embaucher de nouveaux salariés : 1044 répondants

Perspectives positives à horizon d'un an

Q12 Pensez-vous que le développement économique de votre secteur, à horizon d'un an, s'annonce :



Q13 : Pour quelle(s) raison(s) ?

(Rappel : Répondants peu ou pas satisfaits en Q12)

	Au global	Les spécificités
La demande n'est pas assez forte	38%	+52% Bassin Parisien Ouest
Vous rencontrez des difficultés pour recruter	24%	-
La politique d'agrément est trop complexe	8%	-
Pas assez de publicité	11%	++ 25% Entreprises Individuelles
Autres	19%	-

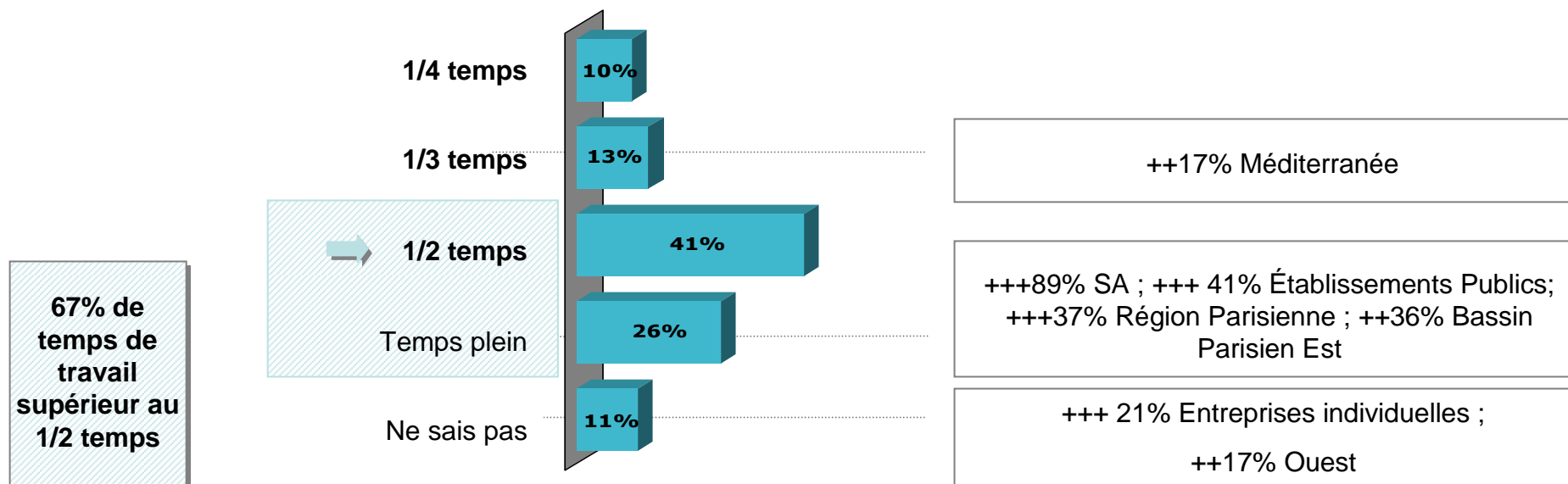
- Des perspectives de développement à horizon d'un an plutôt satisfaisantes dans l'ensemble du secteur, et surtout pour les organismes agréés de taille moyenne.
- En revanche, des perspectives moins optimistes de la part des entreprises individuelles qui revendiquent notamment un manque de publicité.
- Le constat d'une demande insuffisante, première source d'insatisfaction sur le développement du secteur, est amplifié dans le Bassin Parisien Ouest.
- Les difficultés de recrutement sont également perçues comme un frein au développement économique du secteur.

Répondants insatisfaits : 511 répondants



Des emplois surtout à temps partiel

Q11 Pouvez-vous nous indiquer la durée moyenne du temps de travail de vos salariés ?



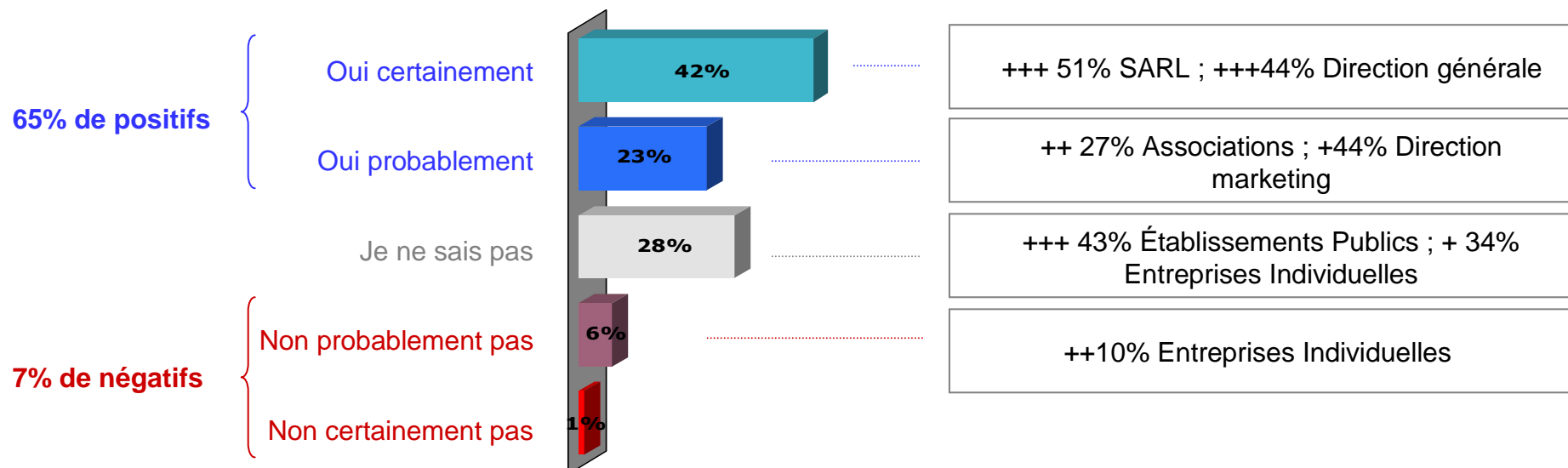
- Des organismes qui ont essentiellement recours à des contrats à temps partiel.
- Seules les plus grandes entreprises (SA) et les établissements publics emploient plus à temps plein.

Bases total des répondants : 1336 répondants



Des attentes d'évolution du cadre réglementaire

Q15 Pensez-vous qu'il soit nécessaire de faire évoluer le cadre réglementaire du secteur ?



➤ Des attentes d'évolution du cadre réglementaire du secteur qui sont clairement exprimées par les dirigeants des entreprises petites et moyennes (SARL), mais aussi par les responsables d'associations.

➤ Les moins concernés sont les entreprises publiques et les entreprises individuelles.

Bases total des répondants : 1336 répondants



Perspectives d'avenir : Bilan

➤ **Des propositions spontanées très nombreuses de la part des dirigeants des organismes agréés, qui illustrent des attentes fortes d'évolution du cadre réglementaire :**

↪ **adaptation et simplification du cadre juridique**

↪ **assouplissement des contrats de travail** pour s'adapter aux contraintes du métier (travail de nuit, hors structure, ...)

↪ **révision du cadre fiscal** notamment pour les charges sociales qui pèsent sur le coût des prestations.

➤ **Les attentes portent également sur des mesures de valorisation du métier des services à la personne :**

↪ passant par la **formation et la qualification du personnel**

↪ mais aussi par la **mise en place d'un organisme de contrôle**, pour rassurer sur les prestations de maintien à domicile notamment.

Bases total des répondants : 1336 répondants