

# ENJEUX

## Ile-de-France

L'économie francilienne en bref

## ENQUÊTE SERVICES À LA PERSONNE : DES CHEFS D'ENTREPRISE OPTIMISTES, UN DYNAMISME À SOUTENIR

*Considéré comme un gisement potentiel d'emplois non délocalisables, les services à la personne ont fait l'objet d'une loi -dite loi Borloo- et d'une active campagne de promotion destinées à favoriser considérablement leur développement.*

*Plus d'un an après cette loi, un premier bilan a pu être fait, en interrogeant les premiers concernés : les chefs d'entreprise.*

*Quelles ont été leurs difficultés à la création de leur entreprise ?  
Quelles sont-elles au quotidien ?*

*Quel a été l'impact de la loi Borloo ? Quelles améliorations, quelles perspectives d'avenir pour le secteur ?*

*L'excellent taux de réponse à cette enquête démontre de manière indéniable le dynamisme et l'intérêt des dirigeants de ce secteur pour apporter leur témoignage sur leur vécu d'entrepreneurs ; ce document en synthétise les principales conclusions.*

### EN PHASE DE CRÉATION : D'IMPORTANTES LOURDEURS ADMINISTRATIVES

Dans le cadre des relations avec les administrations, manque d'information, de concertation, complexité des formalités, délais excessifs, tels sont les principaux reproches formulés par les chefs d'entreprise. Ont notamment été évoqués : la difficulté à identifier le bon interlocuteur (chambre de commerce, chambre des métiers), le délai entre la création et la mise en activité qui dépend de l'agrément -certains recrutements devant être effectués très tôt afin de pouvoir obtenir l'agrément qualité-, et les difficultés pour les entreprises d'être référencées auprès des différents acteurs sociaux publics.

Sur le plan juridique, c'est la complexité du choix d'un statut et de ses implications ultérieures, le manque de reconnaissance du statut de mandataire, et la complexité du droit social qui ont été le plus fréquemment évoqués.

Dans le domaine financier, la difficulté à trouver des fonds, des cautions bancaires, à élaborer des prévisions financières, et à prévoir le montant des charges sociales et fiscales après la période de

démarrage d'activité sont des soucis majeurs.

**LES AGRÉMENTS :**  
UNE SIMPLIFICATION APPRÉCIÉE,  
MAIS UN DISPOSITIF  
QUI RESTE COMPLEXE

72 % des responsables jugent "très simple ou assez simple" le dossier à constituer de demande d'agrément simple, tandis que 28 % le jugent "très complexe ou assez complexe". Les premiers apprécient la simplification apportée par la loi Borloo, et jugent les formalités adaptées ; les seconds en revanche déplorent des exigences excessives pour de petites structures, ainsi que la difficulté de fournir un bilan financier prévisionnel.

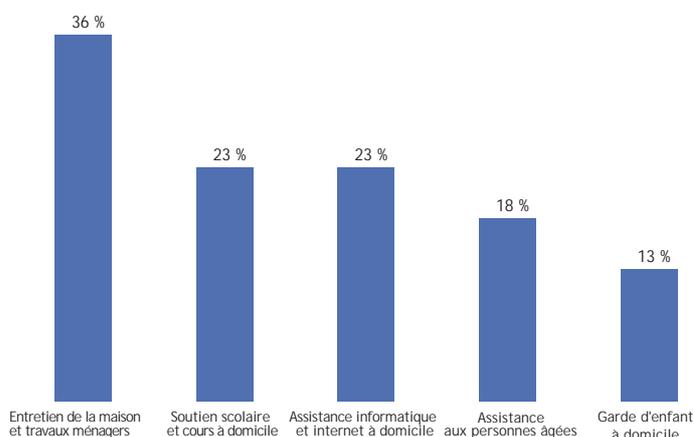
Pour l'agrément qualité, 63 % des répondants trouvent "assez ou très complexe" le cahier des charges à respecter. Certains déplorent le décalage entre les exigences du dossier et la réelle évaluation d'une qualité de service : les formations exigées pour certaines activités ne paraissent pas toujours adaptées aux prestations à effectuer. Les chefs d'entreprise insistent sur la nécessité de procéder à des contrôles réguliers de la qualité des prestations fournies et sont très sceptiques sur les garanties assurées par l'agrément dit

"qualité", fondé sur des critères jugés trop théoriques. L'opacité des critères d'attribution des avis des conseils généraux, et l'obligation de solliciter une extension d'agrément lors de l'ouverture d'agences dans de nouveaux départements ont parfois été citées comme problématiques.

**UN ACCOMPAGNEMENT  
A LA CRÉATION  
UTILE MAIS TROP GÉNÉRALISTE**

32 % seulement des créateurs ont bénéficié d'une assistance à la création d'entreprise : les organismes les plus cités sont les chambres de commerce (39 %), les Boutiques de gestion (32 %), l'Agence pour la Création d'Entreprise (29 %), l'ANPE et le SESP. L'aide a majoritairement été fournie sous forme de conseils personnalisés (84 %), et/ou par des brochures (43 %) et/ou des réunions d'information (43 %). Cette aide est considérée par les créateurs comme "très utile ou assez utile" dans 91 % des cas. Les conseils juridiques et fiscaux et l'aide aux prévisions financières ont été les plus appréciés, l'apport de conseils professionnels et ciblés permettant une action efficace et un gain de temps. Les créateurs ayant jugé l'aide "peu utile" regrettent essentiellement le manque d'expertise approfondie du secteur de certains interlocuteurs. On peut néanmoins noter qu'aucun des répondants n'a

**Les activités les plus demandées par la clientèle**



Source : Enquête CROCIS de la CCIP

jugé "pas utile du tout" les aides fournies. Certains répondants suggèrent des réunions d'informations plus ciblées par activité, de préférence à des sessions d'information plus générales sur le secteur des services à la personne. Les chefs d'entreprise ont ainsi décrit l'aide qui leur aurait été utile en phase de création :

- un conseil juridique spécialisé dans les services à la personne, notamment en matière de droit social, qui accompagne l'entreprise au long des différentes étapes,
- un document synthétique sur la réglementation des entreprises de services à la personne, tant sur le plan juridique, que fiscal et social,
- des documents-types, ou modèles (accord RTT, contrats de travail, contrats de prestation, ...),
- une aide financière (prêt "fonds de roulement"),
- une simplification des procédures et une accélération des délais.

**LES PRINCIPALES DIFFICULTÉS  
AU QUOTIDIEN :  
CONTRAINTES ADMINISTRATIVES  
ET FISCALES,  
PROSPECTION COMMERCIALE**

Les trois quarts des chefs d'entreprise, lorsqu'ils évoquent leur quotidien, jugent "difficiles" les questions administratives. Les remarques portent essentiellement sur la complexité des réglementations, en droit social notamment, dans un domaine où

le turn-over des salariés est important, la lourdeur des états mensuels à produire pour la DDTEFP et le manque d'harmonisation des demandes des différentes administrations. Viennent ensuite les problèmes de recrutement (69 % d'entre eux), devant la recherche de nouveaux clients (63 %), et les questions fiscales (59 %). Le coût élevé des actions de promotion pour démarrer l'activité et se créer une clientèle a été souligné. En revanche, la fidélisation des clients n'est pas un problème : 75 % des chefs d'entreprise jugent qu'elle est "facile", alors qu'ils sont plus partagés pour la fidélisation du personnel : "facile" pour 54 % des dirigeants, elle reste néanmoins "difficile" pour 46 % d'entre eux. En ce qui concerne les aspects fiscaux, les charges patronales au dessus du SMIC, les difficultés de calcul des cotisations sociales, et les relations complexes avec les URSSAF, notamment pour les entreprises mandataires, sont les difficultés le plus souvent évoquées.

**UNE APPROBATION MASSIVE  
DE LA LOI BORLOO**

Les principales mesures de la loi Borloo sont appréciées par l'ensemble des chefs d'entreprise : le taux de TVA réduit, les déductions fiscales pour les particuliers, ainsi que la suppression des charges patronales de sécurité sociale à hauteur du SMIC sont jugées "assez ou très utiles" par la quasi totalité des responsables.

Seule la création du CESU préfinancé (Chèque Emploi Service Universel) fait l'objet d'une appréciation- relativement- plus nuancée : 70 % des chefs d'entreprises l'estiment "assez ou très utile". Il semblerait que le CESU soit encore méconnu : en effet, moins de 10 % des clients de ces entreprises règlent donc celles-ci en CESU préfinancé. Des efforts restent à fournir en communication auprès des cofinanceurs

potentiels pour permettre un réel "décollage" du CESU.

**LES DIFFICULTÉS D'EMBAUCHE,  
UN ENJEU CRUCIAL POUR LE SECTEUR**

57 % des responsables d'entreprise déclarent connaître des difficultés d'embauche : les contraintes fortes du secteur en sont la raison principale : tâches souvent ingrates, demandant une forte disponibilité, avec des contraintes horaires, des temps partiels, et des déplacements nombreux, pour des salaires peu attractifs.

Les chefs d'entreprise sont nombreux à souligner le manque de personnel qualifié et motivé. Le secteur souffre d'une mauvaise image, et l'ANPE semble privilégier la réinsertion de personnes en échec professionnel vers le secteur des services à la personne sans toujours tenir compte des compétences nécessaires à ces métiers exigeants. Peu de candidats ont à la fois l'expérience et la validation de cette expérience, et les personnes formées connaissent mieux les organismes publics du type CCAS (Centres Communaux d'Action Sociale) que les entreprises.

Toutes les activités sont concernées par cette pénurie de personnel, et en particulier celles pour lesquelles la demande est forte : l'entretien de la maison et les travaux ménagers (plus d'une entreprise sur deux est concernée), l'assistance aux

personnes âgées et le soutien scolaire, les prestations de bricolage "hommes toutes mains", les petits travaux de jardinage et la garde d'enfant à domicile.

Les métiers les plus souvent cités sont : auxiliaires de vie, aides ménagères, femmes de ménage, gardes d'enfants. Le secteur de la petite enfance en particulier manque de nouveaux diplômés.

La formation la plus citée est le DEAVS (Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale), mais dans la plupart des cas c'est l'expérience qui est privilégiée, à part pour des postes plus techniques comme pour l'informatique à domicile, où l'on recherche des informaticiens ou techniciens informatiques, ou pour le soutien scolaire où l'on privilégie les professeurs ou étudiants avec Bac +3 minimum.

**SALAIRES, IMAGE DE MARQUE,  
FORMATION : LES MOYENS DE RENDRE  
LE SECTEUR PLUS ATTRACTIF  
POUR LES SALARIÉS**

Pour attirer et fidéliser les salariés, les chefs d'entreprise s'accordent à considérer que l'augmentation des salaires serait l'élément le plus déterminant, assortie d'une diminution des charges tant patronales que salariales sur les salaires, applicables à l'ensemble des rémunérations et pas uniquement à hauteur du SMIC. La revalorisation de l'image de marque de ces métiers, associée à des parcours professionna-

lisants permettant des évolutions de carrière revêt également une importance cruciale à leurs yeux. L'établissement d'une convention collective spécifique aux entreprises de services à la personne est également un moyen évoqué.

En matière de formation, l'offre actuelle apparaît "peu satisfaisante" pour 55 % des dirigeants interrogés qui, ne trouvant pas sur le marché de formation adaptées à leurs besoins ou à des prix accessibles, forment souvent en interne leurs intervenants ou salariés. Outre les aspects "techniques de métier", la grande majorité des demandes porte sur le "savoir-être", en particulier face à des publics fragiles, la relation client, la psychologie, l'ergonomie et la sécurité.

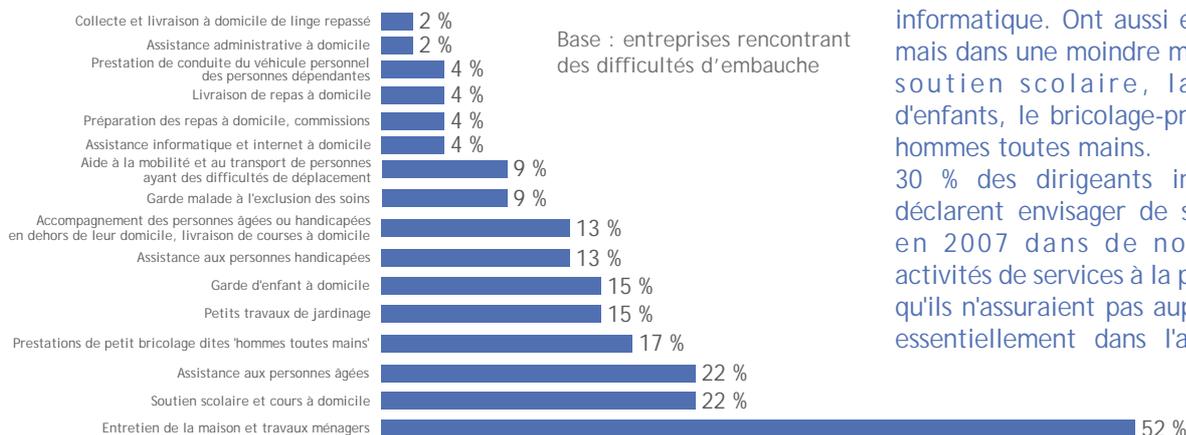
Pour le personnel encadrant, les besoins sont assez variés, allant de la gestion commerciale à la comptabilité en passant par la gestion des ressources humaines et le droit social et fiscal.

**DES ACTIVITÉS S'ADRESSANT  
À TOUS LES TYPES DE CLIENTÈLE**

Interrogés sur les activités qui seront à leur avis les plus amenées à se développer à l'avenir dans le secteur des services à la personne, les chefs d'entreprise ont évoqué en priorité l'aide au maintien à domicile de personnes âgées, handicapées ou dépendantes (citée par plus de la moitié des répondants), l'entretien de la maison, et l'assistance informatique. Ont aussi été cités, mais dans une moindre mesure, le soutien scolaire, la garde d'enfants, le bricolage-prestations hommes toutes mains.

30 % des dirigeants interrogés déclarent envisager de se lancer en 2007 dans de nouvelles activités de services à la personne, qu'ils n'assuraient pas auparavant, essentiellement dans l'assistance

**Pour quelles activités rencontrez-vous  
le plus de difficultés d'embauche ?**



Source : Enquête CROCIS de la CCIP

informatique à domicile, l'aide aux personnes âgées et la garde d'enfants. Les responsables d'entreprises font preuve d'optimisme quant au développement de leur activité en 2007, car 91 % d'entre eux pensent que leur chiffre d'affaires va augmenter cette année, et 69 % pensent qu'il en sera de même pour leurs bénéficiaires. Ce très bon résultat révèle une grande confiance dans le développement du marché et la croissance du secteur.

### UN SOUTIEN PUBLIC À MAINTENIR

Pour aider au développement du secteur, les chefs d'entreprise soulignent la nécessité de maintenir dans la durée les déductions fiscales, fondamentales dans la solvabilisation de la demande, et de mieux prendre en compte les besoins des

ménages non imposables par le crédit d'impôt. Les dirigeants souhaitent également un allongement de la durée des exonérations de charges patronales, et l'assouplissement de la clause d'exclusivité pour certaines activités lorsque le marché des particuliers est encore trop étroit (dépannage informatique).

Pour les responsables interrogés, les exonérations pourraient être élargies aux activités suivantes : entretien du matériel aidant au maintien à domicile, téléassistance, accompagnement d'enfants à l'école, garde d'enfants en mode collectif. En ce qui concerne les services fournis sur le lieu de travail (conciergeries d'entreprises, crèches d'entreprises) les avis sont partagés, certains considérant qu'il s'agit plutôt de "B to B" et non plus de services à la personne proprement dits.

Globalement, le très fort taux de réponse de cette enquête (44 %), et les avis détaillés des chefs d'entreprise expriment un fort enthousiasme pour un secteur en pleine expansion. Toutefois, ils expriment des regrets face aux pesanteurs administratives et une méfiance vis-à-vis de nouveaux entrants attirés par des perspectives de croissance et usant largement de la publicité mais offrant une qualité de service parfois jugée discutable.

La politique de fort soutien au secteur orchestrée par les pouvoirs publics et les organismes professionnels impliqués est, en tout état de cause, largement appréciée, même si des améliorations pourraient encore être apportées. Il faut en particulier veiller à ce que les difficultés d'embauche ne deviennent pas un frein majeur au développement potentiel du secteur.

Bénédicte GUALBERT

### Méthodologie de l'enquête

Enquête réalisée par internet auprès des dirigeants de 240 entreprises du secteur des services à la personne : entreprises possédant un agrément sur fichier exhaustif Paris et petite couronne (fichiers issus des Directions Départementales du travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle et du Syndicat des Entreprises de Services à la Personne). 105 chefs d'entreprise ont répondu, soit un taux de réponse de 44 %. Enquête réalisée entre le 22 janvier et le 6 février 2007.

Le total des pourcentages additionnés peut dépasser 100 dans le cas des questions à choix multiples.

### Pour en savoir plus :

- un Cahier du Crocis, plus détaillé, est en préparation sur ce sujet.
- "Les services aux particuliers, champ de développement pour l'emploi en Ile-de-France ?" Enjeux Ile-de-France n°85, juillet 2005, Crocis.

CROCIS de la CCIP, 27 avenue de Friedland - 75382 PARIS cedex 08  
tél. : 33 (1) 55 65 82 00 - fax : 33 (1) 55 65 82 62 - e-mail : [crocis@ccip.fr](mailto:crocis@ccip.fr)  
Retrouvez toutes nos publications sur [www.crocis.ccip.fr](http://www.crocis.ccip.fr)

- Responsable : Isabelle SAVELLI-THIAULT, [isavelli@ccip.fr](mailto:isavelli@ccip.fr)
- Industrie - Statistiques : Vincent REDURON, [vreduron@ccip.fr](mailto:vreduron@ccip.fr)
- Conjoncture - Europe : Nicolas BLANCHARD, [nblanchard@ccip.fr](mailto:nblanchard@ccip.fr)
- Commerce - Enquêtes : Frédérique PELLIER, [fpellier@ccip.fr](mailto:fpellier@ccip.fr)
- Services : Bénédicte GUALBERT, [bgualbert@ccip.fr](mailto:bgualbert@ccip.fr)
- PAO - Multimédia : Nathalie CHAMPION, [nchampion@ccip.fr](mailto:nchampion@ccip.fr)
- Administration - Secrétariat : Carole VIMEUX, [cvimeux@ccip.fr](mailto:cvimeux@ccip.fr)

Directeur de la publication : Nicolas JACQUET

Directeur de la rédaction : Isabelle SAVELLI

Maquette et mise en page : Nathalie CHAMPION

Reproduction autorisée à la condition expresse de mentionner la source

Dépot légal : mars 2007

ISSN : 1266-3255