



### Le marché des services à la personne à Paris en 2005

A Paris, en 2005, 80,8 % du **marché total** des services à la personne en nombre d'heures travaillées en emploi direct revient aux particuliers employeurs contre 70 % au niveau national. Et selon les prévisions nationales du cabinet Précepta (8), d'ici fin 2007, hors nouvelle stimulation réglementaire ou fiscale, le marché devrait se rééquilibrer au profit du travail intermédié, c'est-à-dire des structures prestataires et / ou mandataires.

### Croissance des structures des services à la personne à Paris entre 1995 et 2005

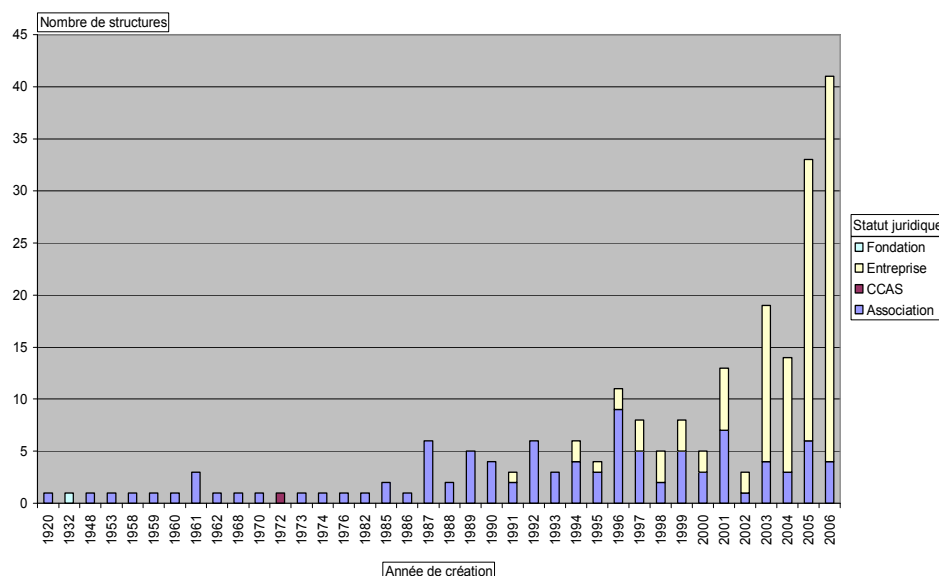
Le **regard rétrospectif porté sur une série statistique longue** montre qu'à Paris, entre 1995 et 2005, le nombre de structures a été multiplié par 3,5, celui des effectifs, par 3,8 et celui des heures travaillées, par 3,6.

Cette croissance est moindre que celle observée en Ile-de-France et elle est principalement le fait d'entreprises privées.

### Les structures de services à la personne à Paris en 2006

Partant de notre fichier 2006, on constate un développement des entreprises parisiennes à compter de 2002 et **si plus de la moitié des structures de notre fichier ont été créées depuis 2002, 83 % d'entre elles sont des entreprises.**

Nombre de structures créées depuis 1920 et actives en 2006 par statut juridique



### Champ de l'étude

286 structures parisiennes localisées ou intervenant à Paris en 2006.

Le fichier : croisement du fichier exhaustif de la Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, des fichiers de l'Agence nationale des services à la personne et du Syndicat des entreprises de services à la personne.

La demande de services est approchée par des études portant sur la demande potentielle et sur la consommation effective de services.

### Méthodologie

L'étude a comporté deux phases : exploitation de sources statistiques administratives (DARES, DDTEFP, IRCEM) et production de données quantitatives et qualitatives via une enquête par questionnaire menée auprès de 286 structures parisiennes dont 138 associations, 1 CCAS, 1 fondation et 148 entreprises privées intervenant sur les services à la personne tels qu'ils sont définis dans le cadre du décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005.

Enquête réalisée entre le 21 février et le 27 avril 2006 (dont mailing et relances). Taux de réponse : 77,6 %

### Définitions

Un **particulier employeur** est une personne qui a rémunéré dans le trimestre au moins un salarié travaillant au moins une heure. Les particuliers peuvent employer directement des salariés ou recourir aux services d'organismes prestataires.

Les structures :

Les organismes qui interviennent en **mode prestataire** sont les employeurs des intervenants.

Les associations intermédiaires réalisent de la **mise à disposition de personnel** mais sont assimilées à des **prestataires**.

Les organismes qui interviennent en **mode mandataire** mettent en relation les intervenants et les particuliers. Les particuliers sont les employeurs des intervenants.

Par ailleurs, nous avons pu **caractériser deux types de structures** :

- les **associations**, acteurs historiques qui interviennent plutôt en agrément qualité, auprès de personnes fragiles notamment en proposant un bouquet de services via un mode mandataire
- les **entreprises** qui interviennent, quant à elles, plutôt en agrément simple auprès de personnes non fragiles, plutôt en mode prestataire et dont l'offre de service est plutôt spécialisée.

**Toutes ces structures sont** plutôt de petite taille puisque 18,7 % ont entre 1 et 2 personnes et 45 %, de 1 à 19 personnes. Parmi ces dernières, 76 % sont des entreprises, ce qui représente la majorité des entreprises.

En 2006, le **taux de croissance des effectifs** de l'ensemble des structures parisiennes agréées est de 22,3 %.

Il est de 52,4 % dans les entreprises privées, de 49,3 % dans les structures possédant l'agrément simple et seulement de 2,3 % dans les associations mais ces données sont à rapporter à la taille des structures et au nombre moyen d'heures travaillées par mois.

En effet, dans les entreprises privées parisiennes ayant l'agrément simple, **le nombre d'heures travaillées par personne est en moyenne de 14 heures par mois contre 105 heures dans les associations possédant l'agrément qualité.**

En outre, si 61 % des structures ayant répondu atteignent entre 0 et 19 emplois en équivalent temps plein, 17 % n'en atteignent aucun.

Taux de croissance des effectifs à Paris en 2006		
Par type de structure	Association	+2,3%
	Entreprise	+52,4%
Par type d'agrément	Qualité	+3,2%
	Simple	+49,3%
Ensemble des structures quel que soit l'agrément		+22,3%

Source : DDTEFP ; traitement : cellule de veille de la MEP

**L'analyse des perspectives de développement des structures** nous enseigne que les associations sont proportionnellement plus nombreuses que les entreprises à avoir l'intention de développer des services et de recruter, et qu'il s'agit plutôt des structures de 16 ans et plus.

Si 43,6 % des structures nous ayant répondu ont une stratégie de développement de services, cela concerne 44,4 % des associations et 42,7 % des entreprises. Par ailleurs, presque autant d'associations et d'entreprises déclarent souhaiter recruter mais cela concerne proportionnellement 70,5 % des associations contre 64,3 % des entreprises.

En outre, si 67,4 % des structures nous ayant répondu déclarent avoir l'intention de recruter, la plupart déclare aussi être « *toujours en train de recruter* » en raison de la rotation de personnel qu'elles rencontrent et 61 % pensent qu'elles rencontreront des difficultés de recrutement.

## Offre de services et perspectives de développement

### Services les plus fréquents à Paris

En 2006, 51,6 % des structures de notre fichier proposent 1 à 2 services. **Elles citent le plus souvent et ce, quelle que soit leur ancienneté :**

- **l'entretien de la maison,**
- **l'assistance aux personnes âgées et autres personnes ayant besoin d'une aide**
- **la préparation de repas .**

Ces services sont donc « stables » dans la fréquence de l'offre au fil du temps. Les structures de 16 ans et plus sont proportionnellement plus nombreuses que les structures naissantes à les proposer.

L'entretien de la maison et l'assistance aux personnes âgées et autres personnes ayant besoin d'une aide sont aussi cités comme les services sur lesquels porte le plus gros chiffre d'affaires. Ces deux services pèsent respectivement 18,8 % et 22,1 % des services proposés.

**L'assistance aux personnes âgées ou autres personnes ayant besoin d'une aide est, par ailleurs, un service que les structures souhaitent développer.**

### Services que les structures souhaitent développer

L'assistance informatique et internet à domicile et le service Homme/Femme toutes mains ou petit bricolage font partie des services courants à Paris et que les structures souhaitent développer.

Le service assistance informatique et internet à domicile à Paris s'est développé à compter des années 2003 et 20 % des structures naissantes (0 - 3 ans) le proposent contre à peu près 7 % des structures de 16 ans et plus. C'est un service proposé le plus souvent de façon exclusive par les structures.

D'après l'étude du CERPHI (septembre 2006) (5), 11 % des Parisiens pourraient avoir besoin de l'assistance informatique et internet à domicile.

D'après l'analyse des clients Genius (7), au niveau national, les plus de 50 ans sont les plus demandeurs de ce service et Paris arrive en tête des départements, devant celui des Hauts de Seine pour la consommation de ce service.

Le petit bricolage, quant à lui, fait partie des services demandés par des clients de structures.

### Services rares à faible perspective de développement

Six services sont rares, quelle que soit l'ancienneté de la structure, et ce ne sont pas des services que les structures souhaitent développer.

- soins et promenades d'animaux domestiques pour des personnes dépendantes,
- soins d'esthétique à domicile pour personnes dépendantes,
- livraison de courses à domicile,
- livraison de repas,
- collecte et livraison de linge repassé,
- service de plate - forme de services dédiés.

On peut se demander si ces services ne correspondent à aucun besoin, si les structures ne trouvent pas la clientèle de ces services, s'il y a un problème de solvabilité, s'ils sont mal connus des consommateurs potentiels, ou s'ils sont satisfaits dans le cadre de l'emploi direct en gré à gré ?

### Services aux personnes fragiles

Les services destinés aux personnes fragiles\* sont fréquents, mais ils ne sont pas des services que les structures souhaitent développer, mis à part l'assistance aux personnes âgées et autres personnes ayant besoin d'une aide.

Pourtant, des attentes s'expriment de la part de clients de structures pour les services suivants :

- garde de jour et de nuit,
- garde itinérante de nuit,
- accompagnement des personnes âgées ou handicapées à l'extérieur du domicile pour se rendre chez le médecin, pour aller voter, pour des promenades, des activités culturelles ou de loisirs, pour sortir le soir et le week-end, pour se rendre sur le lieu de vacances.

\* Assistance aux personnes âgées et autres personnes ayant besoin d'une aide, accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), assistance aux personnes handicapées y compris activités d'interprète et langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété, service de garde-malade à l'exception des soins, aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement.

### Services aux familles

Pour les familles, la garde d'enfants de plus de 3 ans est un service fréquemment proposé, quelle que soit l'ancienneté de la structure. Les structures souhaitent développer ce service, qu'elles le proposent déjà ou non.

Cette perspective de développement est cohérente avec la caractérisation de la population parisienne selon laquelle la natalité est plus forte qu'au niveau national, composée de 41 % de familles comprenant une majorité de bi-actifs et une forte proportion de foyers monoparentaux (4).

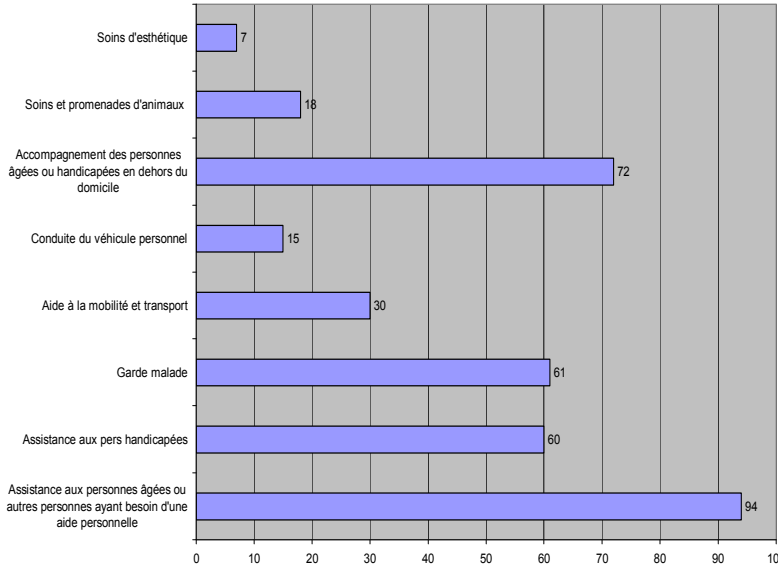
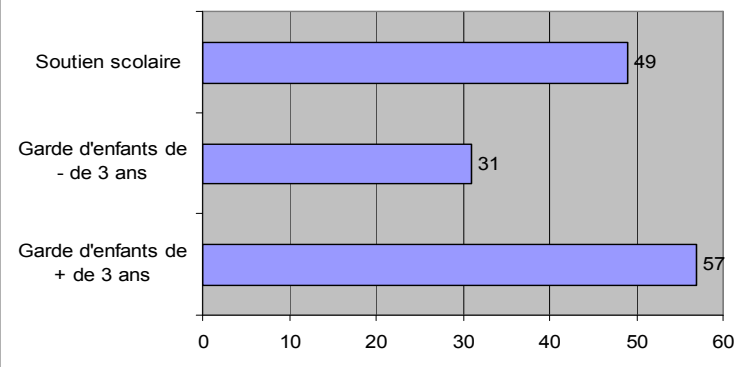
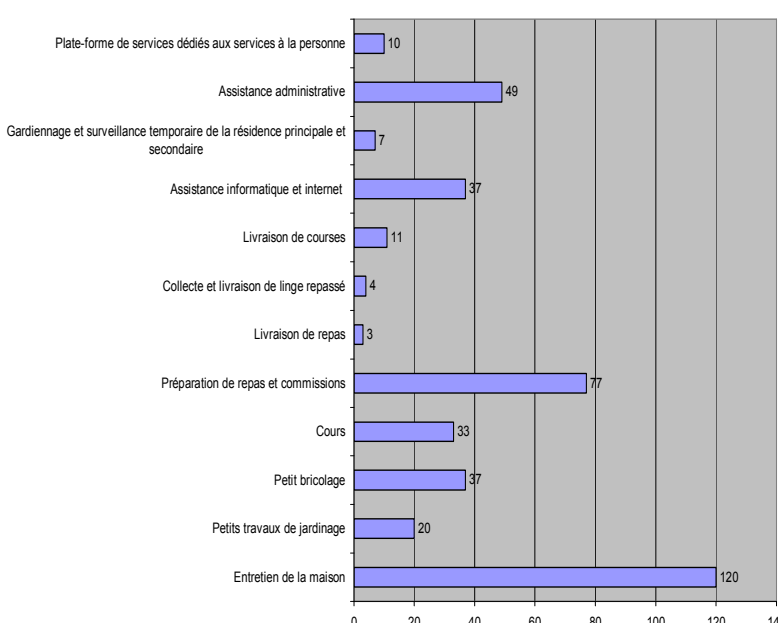
Elle est également cohérente avec les attentes exprimées par des clients aux dires de structures : la garde d'enfants, l'accompagnement domicile - école couplé à une aide aux devoirs et une demande pour que des personnes viennent s'occuper des enfants tard le soir.

Elle est cohérente avec le résultat de l'étude du CERPHI (septembre 2006) (5) selon laquelle la demande des Parisiens porterait sur l'aide à la prise en charge des enfants.

Le soutien scolaire et les cours sont des services couramment proposés à Paris et les structures naissantes se sont proportionnellement plus positionnées sur ces services que les structures de 16 ans et plus. S'ils ne font pas partie des services que les structures souhaitent développer, les cours font pourtant partie des demandes de clients de structures.

**Nota bene :** Par ailleurs, qu'il s'agisse des services aux personnes fragiles ou aux familles, notons que des clients expriment le souhait qu'on leur rende des services très ponctuels, de quelques heures non consécutives, très fragmentées, ce qui rend l'organisation du travail et la gestion des recrutements difficiles pour les structures.

## Tableaux synthétiques : offre, développement des services et attentes de clients à Paris

Services aux personnes fragiles	Intentions de développement formulées par les structures	Demandes formulées par des clients auprès de structures																										
<p>Nombre de citations par service proposé</p>  <table border="1" data-bbox="129 248 911 819"> <thead> <tr> <th>Service</th> <th>Nombre de citations</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Soins d'esthétique</td><td>7</td></tr> <tr><td>Soins et promenades d'animaux</td><td>18</td></tr> <tr><td>Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors du domicile</td><td>72</td></tr> <tr><td>Conduite du véhicule personnel</td><td>15</td></tr> <tr><td>Aide à la mobilité et transport</td><td>30</td></tr> <tr><td>Garde malade</td><td>61</td></tr> <tr><td>Assistance aux pers handicapées</td><td>60</td></tr> <tr><td>Assistance aux personnes âgées ou autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle</td><td>94</td></tr> </tbody> </table>	Service	Nombre de citations	Soins d'esthétique	7	Soins et promenades d'animaux	18	Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors du domicile	72	Conduite du véhicule personnel	15	Aide à la mobilité et transport	30	Garde malade	61	Assistance aux pers handicapées	60	Assistance aux personnes âgées ou autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle	94	<p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+++</p>	<p><b>Demandes de garde de jour et de nuit, de garde itinérante de nuit, d'aide au coucher tardif, d'accompagnement véhiculé ou non des personnes âgées ou handicapées à l'extérieur du domicile</b> (se rendre chez le médecin, aller voter, pour des promenades, des activités culturelles et de loisirs, le soir et le week-end, sur le lieu de vacances).</p>								
Service	Nombre de citations																											
Soins d'esthétique	7																											
Soins et promenades d'animaux	18																											
Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors du domicile	72																											
Conduite du véhicule personnel	15																											
Aide à la mobilité et transport	30																											
Garde malade	61																											
Assistance aux pers handicapées	60																											
Assistance aux personnes âgées ou autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle	94																											
<p>Services aux familles</p> <p>Nombre de citations par service proposé</p>	<p>Intentions de développement formulées par les structures</p>	<p>Commentaires</p>																										
 <table border="1" data-bbox="129 952 879 1317"> <thead> <tr> <th>Service</th> <th>Nombre de citations</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Soutien scolaire</td><td>49</td></tr> <tr><td>Garde d'enfants de - de 3 ans</td><td>31</td></tr> <tr><td>Garde d'enfants de + de 3 ans</td><td>57</td></tr> </tbody> </table>	Service	Nombre de citations	Soutien scolaire	49	Garde d'enfants de - de 3 ans	31	Garde d'enfants de + de 3 ans	57	<p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">++</p> <p style="text-align: center;">+++</p>	<p><b>Paris en tête pour la consommation de ce service (7) et potentiel de développement de la demande (5)</b></p>																		
Service	Nombre de citations																											
Soutien scolaire	49																											
Garde d'enfants de - de 3 ans	31																											
Garde d'enfants de + de 3 ans	57																											
<p>Services tout public</p> <p>Nombre de citations par service proposé</p>	<p>Intentions de développement formulées par les structures</p>	<p>Commentaires</p>																										
 <table border="1" data-bbox="129 1449 911 2069"> <thead> <tr> <th>Service</th> <th>Nombre de citations</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Plate-forme de services dédiés aux services à la personne</td><td>10</td></tr> <tr><td>Assistance administrative</td><td>49</td></tr> <tr><td>Gardiennage et surveillance temporaire de la résidence principale et secondaire</td><td>7</td></tr> <tr><td>Assistance informatique et internet</td><td>37</td></tr> <tr><td>Livraison de courses</td><td>11</td></tr> <tr><td>Collecte et livraison de linge repassé</td><td>4</td></tr> <tr><td>Livraison de repas</td><td>3</td></tr> <tr><td>Préparation de repas et commissions</td><td>77</td></tr> <tr><td>Cours</td><td>33</td></tr> <tr><td>Petit bricolage</td><td>37</td></tr> <tr><td>Petits travaux de jardinage</td><td>20</td></tr> <tr><td>Entretien de la maison</td><td>120</td></tr> </tbody> </table>	Service	Nombre de citations	Plate-forme de services dédiés aux services à la personne	10	Assistance administrative	49	Gardiennage et surveillance temporaire de la résidence principale et secondaire	7	Assistance informatique et internet	37	Livraison de courses	11	Collecte et livraison de linge repassé	4	Livraison de repas	3	Préparation de repas et commissions	77	Cours	33	Petit bricolage	37	Petits travaux de jardinage	20	Entretien de la maison	120	<p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">++</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">++</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">++</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+++</p> <p style="text-align: center;">++</p> <p style="text-align: center;">+</p>	<p>Potentiel de développement de la demande (5)</p> <p>Potentiel de développement de la demande (5)</p> <p>Demande de clients auprès de structures</p> <p>Demande de clients auprès de structures</p> <p>Paris en tête de la consommation de ce service (7)</p>
Service	Nombre de citations																											
Plate-forme de services dédiés aux services à la personne	10																											
Assistance administrative	49																											
Gardiennage et surveillance temporaire de la résidence principale et secondaire	7																											
Assistance informatique et internet	37																											
Livraison de courses	11																											
Collecte et livraison de linge repassé	4																											
Livraison de repas	3																											
Préparation de repas et commissions	77																											
Cours	33																											
Petit bricolage	37																											
Petits travaux de jardinage	20																											
Entretien de la maison	120																											

## Quelles pistes d'intervention publique nous suggère l'observation parisienne de ce secteur ?

L'observation de ce secteur à Paris en 2006 suggère un mode d'intervention des pouvoirs publics différencié :

- **auprès des entreprises**, un accompagnement au développement du marché pour les aider au développement de l'emploi de leurs salariés ayant un faible volume horaire par mois en moyenne.
- **auprès des associations** qui mettent l'accent sur la polyvalence de leurs intervenants dans le cadre d'un bouquet de services, une aide au développement des compétences complémentaires des salariés à temps partiel subi pour qu'ils puissent rendre des services à forte valeur ajoutée pour compléter leurs heures ou bien une aide au recrutement le cas échéant.

### Sources et bibliographie

1. Fichier DARES (Direction de l'animation, de la recherche, des études et des statistiques du Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité), ventilé pour Paris.
2. Fichier DDTEFP de Paris (Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle).
3. Données de l'IRCEM (Institut de retraite complémentaire des employés de maison) sur les particuliers employeurs (2005).
4. APUR, Observatoire des familles, « Les familles parisiennes », in Note de quatre pages, septembre 2006, n° 25.
5. Centre d'étude et de recherche philanthropique (CERPHI), Services à la personne : et du côté des utilisateurs ?, 14 septembre 2006, étude réalisée pour Domplus.
6. INSEE, APUR, « La croissance démographique se confirme à Paris. » Résultats du recensement au 1<sup>er</sup> janvier 2005, janvier 2007.
7. La Poste, Analyse des clients Genius : éléments constatés de consommation de services à la personne au 30 / 04 / 2007 .
8. Xerfi - Précepta, dossier services à la personne à domicile, juin 2006.

Etude réalisée par Nathalie Roux, responsable de la cellule de veille de la Maison de l'Emploi de Paris ; Interlocuteurs : DARES, Alexandra Chol ; DDTEFP, Olivier Delarbre ; IRCEM, Fabrice IRACI .

Groupement d'Intérêt Public constitué le 20 octobre 2005



MAIRIE DE PARIS



Assedic de Paris



Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris

