



LES SERVICES A LA PERSONNE A PARIS

Maison de l'Emploi de Paris

Septembre 2007

Etude réalisée par Nathalie ROUX, responsable de la cellule de veille
de la Maison de l'Emploi de Paris

Groupement d'Intérêt Public constitué le 20 octobre 2005



Mairie de Paris



LES SERVICES A LA PERSONNE A PARIS

INTRODUCTION		p. 5
	La commande et ses enjeux	p. 5
	Le champ de l'étude	p. 5
	Méthodologie de l'étude	p. 6
1.	LES CATEGORIES D'EMPLOYEURS, LA STRUCTURE DU MARCHE PARISIEN EN 2005 ET UN FOCUS SUR LES STRUCTURES PARISIENNES	p. 7
	a. <u>Catégories d'employeurs et structure du marché parisien en 2005</u>	p. 7
	<i>Catégories d'employeurs et mode d'intervention</i>	p. 7
	<i>Structure du marché parisien total en nombre d'heures travaillées par catégories d'employeurs en 2005</i>	p. 8
	b. <u>Quelques données rétrospectives et prospective sur une catégorie d'employeurs : les structures parisiennes</u>	p. 10
	<i>La création de structures à Paris au fil du temps (1920 - 2006)</i>	p. 10
	<i>Comparaison des taux de croissance des structures, des effectifs et des heures en dix ans (1995 - 2005) à Paris et en Ile de France et perspectives de croissance à l'horizon 2007 au niveau national</i>	p. 11
	c. <u>Démographie des structures parisiennes en 2006 et caractérisation de deux types de structures</u>	p. 14
	<i>Trois indicateurs démographiques</i>	p. 14
	<i>Caractérisation de deux types de structures en 2006</i>	p. 16
	<i>Comparaison de quatre groupes de structures selon leur ancienneté et focus sur les structures naissantes</i>	p. 20
2.	L'OFFRE DE SERVICES A PARIS EN 2006 ET LES INTENTIONS DE DEVELOPPEMENT DE SERVICES DES STRUCTURES INTERROGÉES	p. 24
	a. <u>L'offre de services à Paris en 2006</u>	p. 24
	<i>Nombre de services</i>	p. 24
	<i>Types de services</i>	p. 24
	<i>Types de services et ancienneté des structures</i>	p. 26
	b. <u>Les services que les structures souhaitent développer</u>	p. 29
	c. <u>Services proposés et services que les structures souhaitent développer</u>	p. 32

3.	L'ACTIVITE DES STRUCTURES EN 2006 ET LEURS PERSPECTIVES DE RECRUTEMENT	p. 36
	a. <u>Données d'activité et perspectives de recrutement</u>	p. 36
	<i>Les effectifs</i>	p. 36
	<i>Le volume d'heures annuel et le nombre moyen d'heures travaillées par mois</i>	p. 37
	<i>Le nombre d'emplois en équivalent temps plein</i>	p. 37
	<i>Services sur lesquels porte le plus gros chiffre d'affaires</i>	p. 38
	<i>Les perspectives de recrutement</i>	p. 40
	b. <u>Clients et référencement auprès d'une enseigne nationale</u>	p. 41
	<i>Nombre de clients</i>	p. 41
	<i>Le référencement auprès d'une enseigne nationale</i>	p. 41
	c. <u>Appartenance à un groupe et affiliation</u>	p. 42
	<i>L'appartenance à un groupe</i>	p. 42
	<i>L'affiliation</i>	p. 42
4.	FOCUS	p. 44
	a. <u>L'assistance informatique et internet à domicile</u>	p. 44
	b. <u>Le service Homme / Femme toutes mains ou petit bricolage</u>	p. 49
	c. <u>La préparation de repas</u>	p. 51
5.	DU COTE DE LA DEMANDE ?	p. 52
	a. <u>Données sur le profil socio - démographiques des parisiens et services à la personne</u>	p. 52
	b. <u>Quelles sont les attentes des clients des structures interrogées ?</u>	p. 54
	<i>Pour les familles</i>	p. 54
	<i>Pour les personnes fragiles</i>	p. 55
	<i>Pour tout public</i>	p. 56
	<i>Autres attentes</i>	p. 57
	c. <u>Une étude de consommation des services à la personne</u>	p. 58
	CONCLUSION	p. 59
	BIBLIOGRAPHIE	
	ANNEXES	
	Annexe 1	Décret n°2005-1698 du 29 décembre 2005 fixant la liste des activités mentionnées à l'article L. 129-1 du code du travail et extrait de la circulaire ANSP/DGEFP/DGAS n°1-2007 du 15 mai 2007

- Annexe 2** Note méthodologique détaillée
- Annexe 3** Questionnaire Structures de services à la personne à Paris
- Annexe 4** Circuit d'information relatif aux données sur le particulier employeur (Source : DARES)
- Annexe 5** Tableau présentant en regard les fondateurs des enseignes nationales et les enseignes nationales (Source : Xerfi - Précepta)

INTRODUCTION

La commande et ses enjeux

Une commande à visée d'anticipation des mutations économiques est passée le 29 septembre 2006 par le directoire de la Maison de l'emploi de Paris à la responsable de la cellule de veille sur **le développement des « nouveaux » services à la personne¹ à Paris**. L'enjeu de la commande est d'aider le directoire de la Maison de l'emploi de Paris à décider des nouvelles orientations stratégiques pour son plan d'action sur les services à la personne et plus largement, de disposer d'éléments de connaissance lui permettant de faire évoluer sa politique concernant ce secteur.

L'enjeu de l'étude est de **donner à lire** aux employeurs et aux demandeurs d'emploi ou créateurs potentiels de structures, **un état des lieux des services à la personne à Paris en 2006**. Il s'agit aussi d'**anticiper les besoins de recrutement des structures, pour adapter des personnes à la recherche d'un emploi à exercer dans ces « nouveaux services » ou bien permettre à des personnes ayant un modeste volume d'heures de travail de le compléter de façon à pouvoir en vivre**, et ceci en étroite collaboration avec les structures intéressées par la démarche de la Maison de l'emploi de Paris.

Le champ de l'étude

Notre hypothèse de travail était que la demande de services à la personne à Paris se développerait lorsque l'offre serait structurée et lisible pour les Parisiens. Par ailleurs, nous n'avions pas les moyens de réaliser ou de faire réaliser une étude de marché sur les attentes et le potentiel de développement de la demande des Parisiens à l'égard des 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** et nous avons centré notre travail sur une partie de l'offre de services, soit les **structures parisiennes localisées ou intervenant à Paris en 2006**. Nous disposons par ailleurs de données sur les particuliers employeurs en 2005.

¹ La liste des 20 services visés par le décret du 29 décembre 2005 (loi Borloo) qui a évolué depuis lors (Cf. décret du 14 mai 2007 sur les services à la personne). Annexe 1

Nous avons cherché à répondre aux principales questions suivantes :

Combien de structures se sont-elles créées à Paris depuis dix ans (1995 - 2005) et quel est le profil des structures actives en 2006 et créées depuis 1920 ?

Quelle est la démographie des structures parisiennes en 2006 ?

Quelle est l'activité des structures parisiennes en 2006 et quelles sont leurs perspectives de développement ? Les services proposés à Paris sont-ils les services que les structures souhaitent développer ? Quelles sont leurs intentions de recrutement et les attentes de leurs clients ?

Méthodologie de l'étude

Notre étude a comporté deux phases : l'exploitation de sources statistiques administratives et la production de données quantitatives et qualitatives via une enquête par questionnaire menée auprès de 286 structures. Le taux de réponse total est de 77,6 % (222 structures). **Une note méthodologique détaillée figure en annexe 2 ; le questionnaire, en annexe 3.**

Nous remercions nos interlocuteurs pour la transmission des sources statistiques administratives :

- à la DARES, Alexandra CHOL,
- à la DDTEFP, Olivier DELARBRE,
- à l'IRCEM, Fabrice IRACI.

1. LES CATEGORIES D'EMPLOYEURS, LA STRUCTURE DU MARCHE PARISIEN EN 2005 ET UN FOCUS SUR LES STRUCTURES PARISIENNES

a. Catégories d'employeurs et structure du marché parisien en 2005

Catégories d'employeurs et mode d'intervention

Dans le secteur des services à la personne, deux catégories d'employeurs d'intervenants à domicile se distinguent : les particuliers employeurs et les structures.²

Les particuliers employeurs :

Un 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.

« Les organismes agréés interviennent, soit en fournissant une prestation de service avec leurs moyens et personnels propres, l'activité est alors qualifiée de prestataire, soit en mettant en rapport l'employeur et le salarié et en assurant les formalités administratives d'emploi, l'activité est alors qualifiée de mandataire et dans ce cas, le particulier reste l'employeur du salarié. » (DARES, Alexandra CHOL, « Les emplois familiaux en 2004 : un secteur en forte croissance », Premières Synthèses, mai 2006)

² Des organismes d'intermédiation mettent en relation les clients et les structures, des « indépendants » travaillent de gré à gré.

*La structure du marché parisien total en nombre d'heures travaillées
par catégories d'employeurs en 2005*

Le groupe IRCEM traite des données de l'ACOSS (Agence centrale des organismes de sécurité sociale) **sur tous les particuliers employeurs.** (Cf. Annexe 4 réalisée par Alexandra CHOL, DARES) Sont distingués les **emplois de maison** (hors garde d'enfant au domicile), la **garde d'enfants** au domicile du particulier, l'assistante maternelle, les autres emplois familiaux. Les autres emplois familiaux concernent des travailleurs occasionnels qui réalisent des petits travaux de bâtiment.

Pour l'heure, ne sont pas repérés les autres services à la personne du décret du 29 décembre 2005.

Les données qui suivent concernent l'année 2005. Les données 2006 seront disponibles à la fin de l'année 2007.

NOMBRE DE PARTICULIERS EMPLOYEURS, DE SALAIRES ET D'HEURES TRAVAILLEES A PARIS EN 2005
PAR CATEGORIE D'EMPLOI (EMPLOI DIRECT)

Catégorie d'emploi	Effectif employeur	Effectif salarié	Nombre d'heures	Masse salariale brute trimestrielle soumise à cotisations, établie sur la base du SMIC pour les salariés déclarés au forfait et sur la base du salaire réellement versé pour les salariés déclarés au réel (assiette déclarative)
Emploi de maison (hors garde d'enfant au domicile du particulier)	111.593	46.506	36.038.573	342.918.649
Garde d'enfant au domicile du particulier	26.135	11.460	16.999.322	137.054.775
Assistant maternel	7001	2250		32.724.781
Autres emplois familiaux (travailleurs occasionnels qui réalisent des travaux de bâtiment)	142	138	151.041	2.832.729
TOTAL	144.871	60.354	53.188.936	515.530.934

Source : IRCEM, Fabrice IRACI, statisticien

A Paris, en 2005, 77 % des particuliers employeurs font appel à des intervenants pour s'occuper de leur domicile et 18 % pour garder leurs enfants. 77 % des effectifs salariés interviennent comme employés de maison. 19 %, pour la garde des enfants. 67,7 % des heures travaillées concernent les employés de maison et 32 %, la garde des enfants.

On recense 2,4 intervenants en moyenne par particulier employeur.

VOLUME D'ACTIVITE DES SERVICES A LA PERSONNE A PARIS EN 2005 (EMPLOI DIRECT ; HORS ASSISTANTS MATERNELS)

Volume d'activité en 2005 à Paris	Nombre d'heures travaillées (en millions)	Nombre d'emplois	Nombre moyen d'heures hebdomadaires	Nombre d'emplois en équivalent temps plein
Particuliers employeurs	53.188.936	58.104 (hors assistants maternels)	19 heures	29.160

Source : IRCEM, Fabrice IRACI, statisticien ; traitement : cellule de veille de la MEP

Le nombre d'heures travaillées en 2005 et par salarié (hors assistants maternels) est en moyenne de 915 heures, ce qui équivaut à 76,2 heures par mois, soit un peu plus de 19 heures par semaine ou un peu plus de 2 semaines à temps plein par mois. ³

On recense **29.160 emplois en équivalent temps plein.**

STRUCTURE DU MARCHÉ TOTAL EN NOMBRE D'HEURES TRAVAILLEES A PARIS ET ILE DE FRANCE EN 2005 (EMPLOI DIRECT ; HORS ASSISTANTS MATERNELS)

Nombre d'heures travaillées (en millions) en cumul annuel par type d'employeurs (2005)	Paris	Paris	IDF Paris dont Paris	IDF dont Paris	IDF hors Paris	IDF hors Paris	National
Particuliers employeurs (emploi direct hors mandataire)	53.188.936	80,8 %	145.800.768	80,6 %	92.611.832	80,6 %	680.000.000
Organismes (prestataires + mandataires)	10.992.044	16,7 %	32.450.499	18 %	21.458.455	18,6 %	NR
Entreprises privées (prestataires + mandataires)	1.632.416	2,5 %	2.507.435	1,4 %	875.019	0,7 %	NR
Total	65.813.396	100 %	180.758.702	100 %	114.945.306	100 %	

Source : IRCEM, particuliers employeurs ; DARES, organismes et entreprises privées ; traitement : cellule de veille de la MEP

En 2005 à Paris, la structure du marché total en nombre d'heures travaillées montre que 80,8 % du marché revient aux particuliers employeurs. Les organismes s'accaparent le reste du marché (16,7 %) et la part des entreprises privées représente seulement 2,5 % du marché total. Elle est du même ordre en Ile de France que l'on inclut ou pas Paris.

³ Au niveau national, « Les salariés directement embauchés par des particuliers sont ceux qui effectuent le plus d'heures, même si cette part tend à se réduire au cours des dernières années : 76 % en 2005, contre 93 % dix ans auparavant. » in DARES, Alexandra CHOL, « Les services à la personne en 2005 : poussée des entreprises privées », Premières synthèses, mai 2007, n° 20.1)

D'après l'étude nationale du cabinet Précepta - groupe Xerfi, 70 % du marché des services à la personne reviennent aux particuliers employeurs. Les associations et centres d'action sociale s'accaparent la quasi-totalité de la part restante (29 %) face aux entreprises privées qui représentent seulement 1 % du marché total.

b. Quelques données rétrospectives et prospective sur une catégorie d'employeurs : les structures parisiennes

La création de structures à Paris au fil du temps (1920 - 2006)

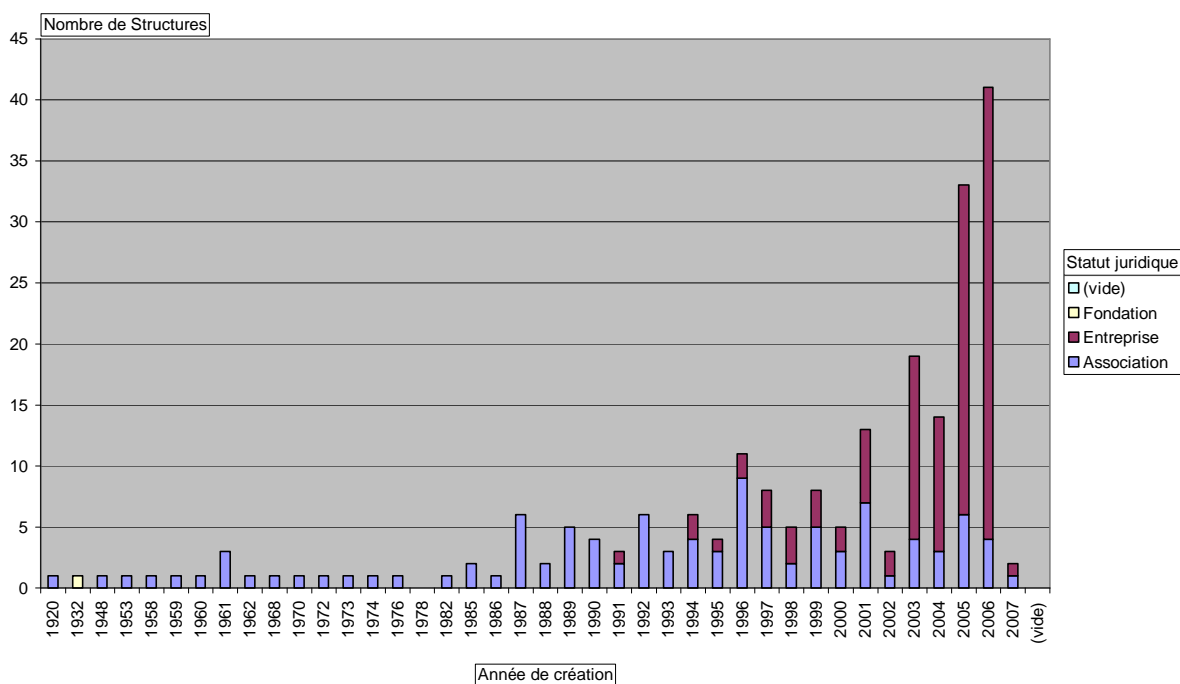
53% des structures créées depuis 1920 au sein de notre fichier l'ont été entre 2002 - 2006 (145 sur 274).

Jusqu'à 2001, il s'agit presque exclusivement de structures associatives.

A partir de 2002, 83 % des structures créées sont des entreprises privées (93 entreprises privées sur 112 structures ayant répondu).

Et 63,4 % des structures créées depuis 2002 possèdent l'agrément simple (92 sur 145) et proposent donc des services aux personnes non fragiles.

NOMBRE DE CREATIONS DE STRUCTURES PARISIENNES (1920 - 2006) PAR STATUT JURIDIQUE



Comparaison des taux de croissance des structures, des effectifs et des heures en dix ans (1995 - 2005) à Paris et en Ile de France et perspectives de croissance à l'horizon 2007 au niveau national

Taux de croissance des organismes actifs et des entreprises privées, des effectifs et des heures travaillées : Evolution à Paris et en Ile de France (1995 / 1997 - 2005)

Organismes actifs + entreprises privées	Nombre de structures	Taux de croissance (1995/1997-2005) ou évolution relative	Effectifs salariés totaux	Taux de croissance des effectifs salariés (1995/1997-2005)	Nombre d'heures travaillées	Taux de croissance des heures travaillées
Paris	1995/1997 : 54 2005 : 193	+ 257 % Soit nombre x par 3,5.	1995/1997 : 3873 2005 : 14998	+ 287 % Soit nombre x par 3,8.	1995/1997 : 3472930 heures 2005 : 12624460	+ 263,5 % Soit nombre x par 3,6.
Ile de France	1995/1997 : 192 2005 : 1076	+ 460 % Soit nombre x par 5,6.	1995/1997 : 8583 2005 : 39752	+ 363 % Soit nombre x par 4,6.	1995/1997 : 8241099 2005 : 34958234	+ 324 % Soit nombre x par 4,2.

Source et traitement : DARES, cellule de veille de la MEP

Structures :

- 54 structures actives en 1995 (à partir de 1997 pour les entreprises privées)
- 193 en 2005 ⁴
- **Taux de croissance des structures à Paris (1995 - 2005) : + 257 %**
- **Taux de croissance des structures en Ile de France (1995 - 2005) : + 460 %**
- En 10 ans, les structures ont été multipliées par 3,5 à Paris (54 - 193) contre 5,6 en Ile de France (192 - 1076).

Effectifs :

- 3873 en 1995 (à partir de 1997 pour les entreprises privées)
- 14.998 en 2005 ⁵
- **Taux de croissance des effectifs salariés des structures parisiennes (1995 - 2005) : + 287 %**

⁴ Jusqu'en 2003, les fédérations d'organismes agréées étaient comptées comme une seule structure ; à partir de 2004, la DARES demande aux fédérations le nombre effectif d'organismes adhérents. D'où l'illusion d'une augmentation importante du nombre d'organismes agréés à partir de 2004.

⁵ Les effectifs sont des effectifs moyens annuels.

- **Taux de croissance des effectifs salariés des structures franciliennes (1995 - 2005) : + 363 %**
- En 10 ans, les effectifs salariés ont été multipliés par 3,8 à Paris et par 4,6 en Ile de France.

Heures travaillées :

- 3,4 millions d'heures en 1995 (à partir de 1997 pour les entreprises privées)
- 12,6 millions d'heures en 2005 ⁶
- **Taux de croissance des heures travaillées dans les structures parisiennes (1995 - 2005) : + 263,5 %**
- **Taux de croissance des heures travaillées dans les structures franciliennes (1995 - 2005) : + 324 %**
- En 10 ans, les heures travaillées ont été multipliées par 3,6 à Paris et par 4,2 en Ile de France.

Entre 1995 et 2005, on observe une croissance des structures parisiennes de services à la personne, de leurs effectifs et des heures travaillées. Comparée à l'Ile de France, cette croissance est cependant moindre.

Si l'on compare les organismes actifs et les entreprises privées :

Evolution parisienne 1995 / 1997 - 2005	Organismes actifs	Entreprises privées
Structures	42 - 115 soit x 2,6	12 - 78 soit x 6,5
Effectifs salariés	x 2,6	x 17,8
Heures travaillées	x 3,2	x 26

Source et traitement : DARES, cellule de veille de la MEP

⁶ Les heures sont un cumul d'heures annuel.

Organismes actifs :

- 42 organismes actifs (associations, centres communaux d'action sociale et assimilés) ayant déclaré être actifs en fin de mois en 1995
- 115 en 2005
- **Taux de croissance des organismes actifs (1995 - 2005) : 174 %**
- En 10 ans, leur nombre a donc été multiplié par près de 3 (2,7).
- Leurs effectifs ont été multipliés dans les mêmes proportions (ils ont été multipliés par 2,6).
- Le nombre d'heures travaillées a été multiplié par 3,2.

Entreprises privées :

- 12 entreprises privées 1997
- 78 en 2005
- **Taux de croissance des entreprises privées (1997 - 2005, soit 8 ans) : 550 %**
- Leur nombre a été multiplié par 6,5, leurs effectifs par 17,8 et les heures travaillées par 26.

A Paris, entre 1995 / 1997 et 2005, les entreprises privées ont un taux de croissance trois fois plus élevé que les organismes actifs. Par ailleurs, leurs effectifs et les heures salariées de leurs intervenants ont des taux de croissance respectivement sept fois et huit fois plus élevés que ceux des organismes actifs.

Selon les **prévisions nationales** du cabinet Précepta - Groupe Xerfi, si le travail en direct occupe toujours la majeure partie du marché des services à la personne, son poids tend à diminuer depuis 1994 : 65 % en 2004 contre 82 % en 1994. **Hors nouvelle stimulation réglementaire ou fiscale, la croissance devrait se tasser quelque peu en 2006 et 2007**, même si elle restera nettement supérieure au rythme rencontré au début de la décennie. **L'augmentation du volume d'affaires profitera principalement aux organismes agréés** au détriment des travailleurs en direct. Stable depuis 5 ans à 35 % de parts de marché, **le travail intermédié** va prendre davantage de poids comme il l'a déjà fait lors de la deuxième partie des années 90 : il **représentera entre 40 % et 45 % du marché d'ici fin 2007**. (Source : Xerfi - Précepta, dossier services à la personne à domicile, juin 2006)

c. **Démographie des structures parisiennes en 2006 et caractérisation de 2 types de structures**

Trois indicateurs démographiques

TAUX DE CREATION DE STRUCTURES

Nous avons dit plus haut que **52 % des structures de notre fichier qui sont actives en 2006 ont été créées entre 2002 - 2006** (167 sur 274).

- **Dont 18,6 % en 2006** (51 sur 274)
- **Dont 16 % en 2005** (44 sur 274)

Par ailleurs, si l'on prend comme **indice de renouvellement**, la part (en %) des entreprises de moins de 5 ans d'âge dans l'ensemble des entreprises (Source : CEREQ), on dénombre 147 structures créées depuis 2002, ce qui fait un indice de renouvellement de **53 %**. **Il serait par ailleurs, utile de connaître le taux de création nette des structures.**

Il sera intéressant de suivre les structures les plus jeunes de notre fichier (0 - 3 ans aujourd'hui) pour calculer le **taux de survie à 5 ans**, soit la part (en %) des entreprises survivantes après 5 ans d'existence dans le stock initial d'entreprises créées l'année de référence.

TAILLE

Les structures enquêtées sont de taille ⁷ très diverse ; de 1 à près de 2800 personnes.

Taille des structures	Nombre de structures	
1 - 19	84	45 % ont entre 1 et 19 personnes
20 - 50	34	18,2 % ont entre 20 et 50 personnes
51 - 100	21	
101 - 150	18	
151 - 299	13	
300 - 999	13	
1000 et plus	4	

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

1 - 2 personnes : 18,7 % des structures nous ayant répondu (35 structures sur 187).

Moins de 20 personnes : 45 % (84 sur 187).

⁷ Nous avons élaboré un indice de la taille de la structure car s'il y a des effectifs salariés par les structures prestataires, il y a des effectifs intervenant dans le cadre de structures mandataires dont les employeurs sont les particuliers. Notre indice de taille comprend tous les personnels y compris les intervenants des structures mandataires qui ne sont pas les salariés de la structure ainsi que les personnels hors intervenants, voire bénévoles.

Jusqu'à 50 personnes : 63,2 % (118 sur 187).

Taille / Statut juridique	Association	CCAS	Entreprise	Fondation	Total
1 - 19	20		63		83
20 - 50	20		14		34
51 - 100	13		8		21
101 - 150	13		5		18
151 - 299	11		2		13
300 - 999	9		3	1	13
1000 et plus	1		3		4
Total	87	NR	98	1	186

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

Les structures sont plutôt de petite taille puisque 18,7 % ont entre 1 et 2 personnes, 45 %, de 1 à 19 personnes et parmi ces dernières, 76 % sont des entreprises, ce qui représente la majorité des entreprises (64,3 %).

CROISSANCE DES EFFECTIFS

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 et seulement de 2,3 % dans les associations. (Ces données sont à pondérer à la taille des structures et au nombre moyen d'heures travaillées par mois).

Il est de 49,3 % dans les structures possédant l'agrément simple.

Types de structures et types d'agrément	Taux de croissance des effectifs dans les structures à Paris en 2006
associations	+ 2,3 %
entreprises	+ 52,4 %
ensemble des structures parisiennes	+ 22,3 %
structures possédant l'agrément qualité	+ 3,2 %
structures possédant l'agrément simple	+ 49,3 %

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

Concernant les 3 indicateurs démographiques :

Plus de la moitié des structures de notre fichier ont été créées dans les 5 dernières années (depuis 2002) et parmi elles, plus de la moitié dans les 2 dernières, et 1/3 en 2006, ce qui atteste de l'impact de la loi Borloo.

Taux de création annuel : 18,6 % en 2006 ⁸

L'indicateur de la taille des structures montre que 45 % des structures ont entre 1 et 19 personnes et 18,5 % sont de très petite taille avec 1 à 2 personnes.

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, seulement de 2,3 % dans les associations et de 49,3 % dans les structures possédant l'agrément simple mais ces données sont à rapporter à la taille des structures et au nombre moyen d'heures travaillées par mois. En effet, on sait par ailleurs que dans les entreprises privées parisiennes ayant l'agrément simple, le nombre d'heures travaillées est en moyenne de 14 heures par mois contre 105 heures dans les associations possédant l'agrément qualité. ⁹

Caractérisation de deux types de structures en 2006

STATUT JURIDIQUE

Sur 222 structures ayant répondu à notre enquête, 116 ont un statut d'entreprise privée, 104, d'association. Il y a un CCAS et une fondation.

Soit 52,2 % d'entreprises privées (116 sur 222)

TYPE D'AGREMENT

Sur 222 structures ayant répondu à notre enquête, 215 structures ont un agrément.

- Dont 165, un **agrément simple, soit 74,3 %**
- Dont 103, un agrément qualité, 46,4 %
- Dont 53 ont les deux agréments, 23,9 %

⁸ Taux de création = part des entreprises créées dans l'année dans l'ensemble des entreprises (Source : CEREQ).

⁹ Source du nombre d'heures travaillées en moyenne mensuelle : DDTEFP, Olivier DELARBRE, contrôleur du travail

STATUT JURIDIQUE ET TYPE D'AGREMENT

Statut juridique	Agrément simple	Agrément qualité	Dont les 2 agréments	Total
Association	64	69	31	133
CCAS		1		1
Entreprise	100	32	21	132
Fondation	1	1	1	1
Total	165	103	53	267

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

60,6 % des structures ayant l'agrément simple sont des entreprises.

Ce qui représente 75,7 % des entreprises.

67 % des structures ayant l'agrément qualité sont des associations.

Ce qui représente 51,9 % des associations.

Les structures ayant l'agrément simple s'adressant donc à des personnes non fragiles sont plutôt des entreprises et celles ayant l'agrément qualité et s'adressant à des personnes fragiles, plutôt des associations.

STATUT JURIDIQUE ET MODE D'INTERVENTION

Statut juridique	les 2	mandataire	prestataire	Total
Association	30	30	41	101
CCAS			1	1
Entreprise	8	26	80	114
Fondation	1			1
Total	39	56	122	217

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

56,2 % des structures exercent exclusivement en mode prestataire.

Ce qui correspond à 74,2 % si l'on inclut celles qui interviennent en prestataire parmi les bi-actives (122 + 39 sur 217).

65,6 % des prestataires exclusifs sont des entreprises.

Ce qui correspond à 54,6 % si l'on inclut les entreprises bi-actives (80 + 8 sur 122 + 39)

Ce qui représente 77,2 % des entreprises.

25,8 % des structures exercent exclusivement en mode mandataire.

Ce qui correspond à 43,7 % si l'on inclut celles qui interviennent en mandataire parmi les bi-actives (56 + 39 sur 217).

53,6 % des structures mandataires sont des associations.

Ce qui correspond à 63,1 % si l'on inclut les associations bi-actives (30 + 30 sur 95)

Ce qui représente 59,4 % des associations.

La majorité des structures ayant répondu exercent en mode prestataire (56,2 %).

La majorité des prestataires sont des entreprises (65,6 %), ce qui représente 77,2 % des entreprises si l'on inclut les entreprises qui interviennent comme prestataires parmi les bi-actives.

La majorité des structures mandataires sont des associations (53,6 %), ce qui représente 59,4 % des associations si on inclut les associations qui interviennent comme mandataires parmi les bi-actives.

TYPE D'AGREMENT ET TYPE D'OFFRE DE SERVICE

- **51,6 % des structures ayant répondu proposent 1 ou 2 services.**
- **37,5 % des structures ayant l'agrément simple proposent un seul service et 57,6 %, 1 ou 2 services.**
- **11,6 % des structures ayant l'agrément qualité proposent un seul service et 25,2 %, 1 ou 2 services.**

Les structures possédant l'agrément simple sont plutôt spécialisées dans leur offre de services.

Les structures possédant l'agrément qualité sont plutôt généralistes et proposent une gamme de services.

STATUT JURIDIQUE ET TYPE D'OFFRE DE SERVICE

Nombre de services proposés	Association	CCAS	Entreprise	Fondation	Total
1	17		54		71
2	12		31		43
3	9		5		14
4	9		7		16
5	7		5		12
6	4		4		8
7	17				17
8	8		2		10
9	8		2		10
10	2		2	1	5
11	4	1	1		6
12	2		2		4
13	3				3
17			1		1
18	1				1
Total	103	1	116	1	221

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

73,2 % des entreprises proposent 1 ou 2 services.

46,5 % en proposent un seul.

28,1 % des associations proposent 1 ou 2 services.

16,5 % en proposent un seul.

Les entreprises sont plus spécialisées dans leur offre de services que les associations qui proposent une gamme étendue de services.

Un dualisme assez clair se dégage entre 2 types de structures :

Typologie	Associations	Entreprises
Historique	Acteur pionner (début des années 1920)	Les entreprises se développent à partir de 1996 et notamment à partir de 2002
Mode d'intervention	Interviennent plutôt en mode mandataire	Interviennent plutôt en mode prestataire
Usagers versus clients	Plutôt agrément qualité et publics fragiles	Plutôt agrément simple et publics non fragiles
Type d'offre de services	Plutôt globale	Plutôt spécialisée

Typiquement, dans le champ des services à la personne, les associations sont les acteurs historiques qui interviennent plutôt en agrément qualité auprès de personnes fragiles, en proposant un bouquet de services via un mode mandataire.

A compter du milieu des années 1990, les entreprises se développent. Elles interviennent plutôt en agrément simple auprès de personnes non fragiles, elles sont plutôt prestataires et leur offre de service est plutôt spécialisée.

Comparaison de quatre groupes de structures selon leur ancienneté et focus sur les structures naissantes

Nous avons constitué 4 groupes de structures selon leur ancienneté pour les comparer entre eux sous l'angle du statut juridique, de l'agrément, du mode d'exercice, de la taille, du nombre d'emplois en équivalent temps plein et du type d'offres de services.

4 groupes :

- Structures naissantes : créées entre 2003 et 2006 : 0 - 3 ans
- Structures jeunes : créées entre 2000 et 2002 : 4 - 6 ans
- Structures adultes : créées entre 1991 et 1999 : 7 - 15 ans
- Structures de 16 ans et plus : créées entre 1920 et 1990 : 16 ans et plus

Le tableau suivant présente la comparaison de ces quatre groupes de structures.

FICHER 2006	NAISSANTES (créées depuis 2003) = 0-3 ans	JEUNES (créées entre 2000 et 2002) = 4-6 ans	ADULTES (créées entre 1991 et 1999) = 7-15 ans	DE 16 ANS ET PLUS (créées entre 1920 et 1990) = 16 ans et plus	TRAITS DE COMPARAISON ENTRE LES 4 GROUPES
Nombre dans le fichier	139	26	66	43	Les structures naissantes (0-3 ans) représentent 50,5 % des structures de notre fichier
Statut juridique	Sur 109 réponses, 18 associations et 91 entreprises	Sur 21 réponses, 11 associations et 10 entreprises : pas de différence significative	Sur 54 réponses, 39 associations et 15 entreprises	Sur 38 réponses, 36 associations , 1 CCAS et 1 fondation	Le groupe des structures naissantes se distingue nettement des autres par sa part d'entreprises : 84,2 % des structures naissantes ont un statut juridique d'entreprise ; dans les 3 autres groupes , les associations sont les plus nombreuses
Agrément	Sur 109 réponses, 105 ont un agrément dont 91 ont un simple et 34, un agrément qualité Sur les 105 ayant un agrément, 20 ont les 2 agréments 4 n'ont pas d'agrément	Sur 21 réponses, 20 ont un agrément dont 13, un agrément simple, 10, un agrément qualité. Parmi elles, 4 ont les 2 agréments : peu de différence significative	Sur 54 réponses, 53 ont un agrément et 1 non. Sur 53, 40 ont un agrément simple et 30 un agrément qualité. Parmi elles, 16 ont les 2 agréments	38 ont un agrément dont 22 ont l'agrément simple, 29, un agrément qualité. Parmi elles , 13 ont les 2 agréments	Les structures naissantes se distinguent à nouveau des 3 autres groupes de structures par la très forte part de structures possédant l'agrément simple et s'adressant donc à des publics non fragiles : 86,6 % des structures naissantes ont un agrément simple contre respectivement 65 %, 75 %, 57,9 % dans les 3 autres groupes. La part des structures ayant les 2 agréments est à peu près la même dans les structures naissantes et jeunes mais bien moindres que dans les structures adultes et de 16 ans et plus , respectivement 19 %, 20 % et 30 %, 34,2 %.
Nombre de services	Sur 109 structures ayant répondu, 47 proposent 1 seul service et 25 en proposent 2 donc 72 proposent 1 ou 2 services	Sur 20 réponses, 9 proposent 1 ou 2 services	Sur 54 réponses, 23 proposent 1 ou 2 services (dont 13 un seul)	Sur 38 réponses, 10 proposent 1 ou 2 services dont 7 un seul service ; 7 proposent 7 services, 6 en proposent 4	Les structures naissantes sont beaucoup plus spécialisées dans leur offre de services que les autres structures : 66 % des structures naissantes proposent un ou deux services contre 45 %, 42,6 %, 26,3 % dans les 3 autres groupes Et 43 % des structures naissantes proposent un seul service.
Mode d'exercice	Sur 107 réponses, 73 exercent en mode prestataire seulement ; 23 en mode mandataire et 11 sont bi-actifs, ce qui fait 84 structures exerçant en mode prestataire et 34 en mode mandataire	Sur 19 réponses, 8 prestataires, 8 mandataires et 3 bi-actifs, soit 11 prestataires et 11 mandataires	Sur 54 réponses, 23 prestataires, 16 mandataires et 15 bi-actifs, soit 38 prestataires et 31 mandataires	Sur 39 réponses, 19 sont prestataires, 10 mandataires et 10 bi-actifs, soit, 29 sont prestataires et 20, mandataires	68,2 % des structures naissantes exercent seulement en mode prestataire et le groupe des structures naissantes se distingue aussi des autres groupes sous ce rapport où elles ne représentent respectivement que 42,1 %, 42,6 %, 48,7 % Si l'on prend en compte les prestataires chez les bi-actifs, on obtient 78,5 % de prestataires chez les structures naissantes contre respectivement 57,9 %, 70,3 %, 54,3 % dans les autres groupes.

					Lorsque l'on compare les pourcentages, on voit qu'il y avait une part plus importante de structures bi - actives au sein des structures adultes et de 16 ans et plus que chez les naissantes et les jeunes.
Taille	<p>Indice de la taille comprend tous les personnels y compris les intervenants des structures mandataires qui ne sont pas les salariés de la structure ainsi que les personnels hors intervenants, voire bénévoles</p> <p>Sur 99 structures ayant répondu : 40,6 personnes en moyenne</p> <p>Distribution : sur 49 réponses, 1-19 personnes = 26 ; autant de 20-50 que de 51-100, 9 et 8 structures 101-150 : 5 structures ; 151-299 = 1 structure</p> <p>Pour les prestataires qui ont les salariés : 32,2 personnes en moyenne et sur 34 ayant répondu, 20 ont entre 1 et 19 personnes *</p>	<p>Sur 15 structures ayant répondu : 255,4 personnes en moyenne</p> <p>Distribution pas significative</p> <p>Pour les prestataires : 22,8 en moyenne</p>	<p>Sur 47 structures ayant répondu : 208,4 personnes en moyenne</p> <p>Distribution : 14 structures ont entre 20 et 50 personnes et il y a autant de petites structures que de grosses (8 ont entre 1-19 et 8 ont entre 300 et 999)</p> <p>Pour les prestataires qui ont des salariés : 1737</p>	<p>Sur 28 structures ayant répondu : 172 personnes en moyenne</p> <p>Distribution pas significative</p> <p>Pour les prestataires qui ont des salariés : sur 11 réponses, 106,5 personnes en moyenne</p>	<p>Les structures naissantes comprennent en moyenne annuelle en 2006, une 40aine de personnes contre 255, 208 et 172 personnes en moyenne annuelle dans les 3 autres groupes. Elles sont donc de plus petite taille que celles des autres groupes.</p> <p>53 % des structures naissantes ont entre 1-19 personnes y travaillant en 2006. Dans les autres groupes, la distribution n'est pas significative, c'est-à-dire qu'aucun groupe d'effectifs ne ressort particulièrement.</p>
Emplois en équivalent temps plein (ETP)	<p>N'ont pas été prises en compte les structures créées en 2006 qui n'ont pas une année complète d'activité.</p> <p>Sur 48 réponses, on recense 7,6 ETP en moyenne annuelle pour les structures créées entre 2003 et 2005</p>	<p>Sur 14 réponses : on recense 48 ETP en moyenne annuelle</p>	<p>Sur 47 réponses, on recense: 33,4 ETP en moyenne annuelle</p>	<p>Sur 29 réponses, on recense : 78,3 ETP en moyenne annuelle</p>	<p>Les structures naissantes ont aussi un bien plus petit nombre d'emplois en équivalent temps plein en 2006 que les structures des autres groupes : 7,6 ETP en moyenne annuelle contre respectivement 48, 33,4 et 78,3 dans les structures des autres groupes.</p>

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

* Nous avons ôté les structures qui fournissent les données sur les effectifs pour l'île de France mais ne ventilent pas pour Paris

Focus sur les structures naissantes :

Le groupe des structures naissantes (0 - 3 ans, créées entre 2003 et 2006) **se démarque nettement des autres groupes** (structures de 4-6 ans, de 7-15 ans et de 16 ans et plus).

C'est d'abord le groupe le plus important de notre fichier : les **structures naissantes** représentent **50,5 % des structures de notre fichier**.

Ce groupe se distingue nettement des autres **par sa part d'entreprises : 84,2 %** des structures naissantes ont un **statut juridique d'entreprise** ; dans les 3 autres groupes, les associations sont les plus nombreuses.

Par son mode d'exercice : 68,2 % des structures naissantes exercent exclusivement en mode prestataire contre respectivement 42,1 %, 42,6 %, 48,7 % dans les 3 autres groupes.

Si l'on prend en compte les prestataires chez les structures bi - actives, on obtient 78,5 % de prestataires au sein des structures naissantes contre respectivement 57,9 %, 70,3 %, 54,3 % dans les autres groupes. Lorsque l'on compare les pourcentages, on voit que la part de structures bi - actives était plus importante au sein des structures de 7-15 ans et de 16 ans et plus qu'au sein des structures naissantes et celles de 4-6 ans.

Par la très forte part de structures possédant l'agrément simple et s'adressant donc à des personnes non fragiles : 86,6 % des structures naissantes ont un agrément simple contre respectivement 65 %, 75 %, 57,9 % dans les 3 autres groupes. La part des structures ayant les 2 agréments est à peu près la même dans les structures naissantes et celles de 4-6 ans mais bien moindre que dans les structures de 7-15 ans et de 16 ans et plus, respectivement 19 %, 20 % et 30 %, 34,2 %

Par l'offre de services : les structures naissantes sont aussi beaucoup plus spécialisées dans leur offre de services que les structures des autres groupes : 66 % des structures naissantes proposent un ou deux services contre 45 %, 42,6 %, 26,3 % dans les 3 autres groupes. **43 % des structures naissantes proposent en effet un seul service.**

Par la taille : les structures naissantes comprennent en moyenne annuelle (2006), une 40aine de personnes contre 255, 208 et 172 personnes en moyenne annuelle dans les 3 autres groupes. Elles **sont donc de plus petite taille que celles des autres groupes.**

53 % des structures naissantes ont entre 1 - 19 personnes y travaillant en 2006. Dans les autres groupes, la distribution n'est pas significative, c'est-à-dire qu'aucun groupe d'effectifs ne ressort particulièrement.

Par le nombre d'emplois en équivalent temps plein : les structures naissantes ont aussi un bien plus petit nombre d'emplois en équivalent temps plein que les structures des autres groupes : 7,6 ETP en moyenne annuelle (2006) contre respectivement 48, 33,4 et 78,3 dans les structures des autres groupes.

2. L'OFFRE DE SERVICES A PARIS EN 2006 ET LES INTENTIONS DE DEVELOPPEMENT DE SERVICES DES STRUCTURES INTERROGÉES

Cette sous - partie traite de l'offre de services des structures parisiennes en 2006. Elle est appréhendée à travers les déclarations des structures et non par la mesure de l'activité, recensant le nombre d'heures effectué par service rendu car nous ne sommes pas en mesure de fournir cette information économique. En effet, le nombre d'heures effectué par la structure n'est pas, la plupart du temps, ventilé par service. Dans les discours, une ambiguïté existe quant au déclaratif des services pour lesquels la structure est agréée et des services qu'elle rend effectivement. Cette sous - partie traite également des intentions de développement des structures interrogées.

a. L'offre de services à Paris en 2006

NOMBRE DE SERVICES

Les structures nous ayant répondu (221) proposent entre 1 et 18 services.

32,1 % des structures proposent un seul service (71) mais plus de la moitié proposent 1 ou 2 services.

Nombre de services proposés	Effectif de structures	En %
1 - 2 services	114	51,6 %
3 - 9 services	87	39,3 %
10 - 18 services	20	9,1 %

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

Par ailleurs, rappelons que les structures naissantes (0 - 3 ans) sont beaucoup plus spécialisées dans leur offre de services que les autres structures : 66 % des structures naissantes proposent un ou deux services (72 sur 109) et 43 % d'entre elles proposent un seul service (47 sur 109).

TYPES DE SERVICES

Les 3 services les plus fréquemment proposés par l'ensemble des structures :

- **l'entretien de la maison** : 120 citations
- **l'assistance aux personnes âgées ou autres personnes ayant besoin d'une aide personnalisé** : 94 citations
- **la préparation de repas** : 77 citations

Les 2 services les plus couramment proposés :

- **L'assistance informatique et internet à domicile** : 37 citations
- **Homme/Femme toutes mains ou petit bricolage** : 37 citations

Les 2 services les plus rares :

- **Collecte et livraison de linge repassé** : 4 citations
- **Livraison de repas** : 3 citations

3 CATEGORIES	SERVICES PROPOSES	PAR ORDRE DE FREQUENCE D'APPARITION
SERVICES FREQUEMMENT PROPOSES (49 - 120 citations)	1. Entretien de la maison	120 citations
	2. Assistance aux personnes âgées ou autres personnes ayant besoin d'une aide personnalisée	94
	3. Préparation de repas	77
	4. Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante)	72
	5. Garde-malade à l'exception des soins	61
	6. Assistance aux personnes handicapées y compris langue des signes	60
	7. Garde d'enfants + 3 ans	57
	8. Soutien scolaire	49
	9. Assistance administrative à domicile	49
SERVICES COURAMMENT PROPOSES (10 - 37 citations)	10. Assistance informatique et internet à domicile	37
	11. Homme/Femme toutes mains, petit bricolage	37
	12. Cours	33
	13. Garde d'enfants - 3 ans	31
	14. Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement	30
	15. Travaux de jardinage	20
	16. Soins et promenades d'animaux domestiques pour personnes dépendantes	18
	17. Prestation de conduite de véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour démarches administratives	15
	18. Livraison de courses à domicile	11
SERVICES RAREMENT PROPOSES (3 - 7 citations)	19. Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services à la personne	10
	20. Soins d'esthétique pour personnes dépendantes	7
	21. Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire	7
	22. Collecte et livraison du linge repassé	4
	23. Livraison de repas	3

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

Des structures proposent d'autres services que ceux visés par le décret du 29 décembre 2005 :

Les **associations intermédiaires** proposent d'autres services (débaras, gardiennage d'immeubles, manutention, nettoyage de locaux, petits travaux de rénovation, restauration collective...).

Les **structures d'intervention sociale** proposent des services de soins infirmiers, de l'accompagnement à la grande dépendance (aide à la fin de vie...), de l'aide aux familles (sortie de maternité...), des gardes 24 heures sur 24, des services de crèches.

D'autres **structures de services à la personne** proposent parfois d'autres services : le **portage de livres et la lecture** ; le **spectacle à domicile** ; la **téléassistance** ; du **repassage, du nettoyage de vitres** ; le **soin et la promenade d'animaux pour des personnes non dépendantes** ; un **accompagnement au développement d'une activité de soins et de promenades d'animaux** ; de la **formation (informatique ou autre) en groupe, en entreprise**.

TYPES DE SERVICES PROPOSES ET ANCIENNETE DES STRUCTURES

Sur quels services sont positionnées les structures selon leur ancienneté ? Nous avons identifié trois groupes : un groupe de services fréquemment proposés et ce, quelle que soit l'ancienneté de la structure ; un groupe de services rarement proposés et ce quelle que soit l'ancienneté de la structure : les services concernés sont stables tantôt dans leur fréquence, tantôt dans leur rareté.

Un groupe de services qui « bougent », c'est-à-dire qui étaient tantôt fortement, tantôt rarement proposés dans les structures de 16 ans et plus et qui le sont moins ou davantage dans les structures naissantes. Nous n'avons pas travaillé sur la totalité des services.

- **4 services fortement proposés et stables dans leur fréquence au fil du temps**

L'entretien de la maison est le service qui arrive en tête de tous les services proposés et ce quelle que soit l'ancienneté de la structure. Néanmoins, les structures naissantes sont proportionnellement moins nombreuses à le proposer (36 %) que les structures adultes ou de 16 ans et plus, respectivement 51,5 % et 58 %.

L'assistance aux personnes âgées ou autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle à domicile, exceptés les actes médicaux arrive en 1^{ère}, 2^{ème}, 3^{ème} position des services proposés par les structures et ce, quelle que soit l'ancienneté de la structure. Cependant, 62,8 % des structures de 16 ans et plus le proposent contre seulement 23,7 % des structures naissantes.

La garde d'enfants de + 3 ans arrive en 4^{ème}, 5^{ème} ou 7^{ème} position des services proposés par les structures. Les structures naissantes et les structures de 16 ans et plus sont proportionnellement aussi nombreuses à le proposer, soit respectivement à peu près 18 % d'entre elles.

La préparation de repas arrive en 2^{ème}, 4^{ème}, 5^{ème} position des services proposés par les structures. Cependant, les structures de 16 ans et plus sont proportionnellement bien plus nombreuses que les structures naissantes à le proposer. 41,8 % des structures de 16 ans et plus le proposent contre seulement 17,2 % des structures naissantes.

Ces 4 services (entretien de la maison, assistance aux personnes âgées ou autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle, garde d'enfants de + 3 ans, préparation de repas) se caractérisent par leur fréquence. Ils se situent entre la 1^{ère} et la 5^{ème} position (une fois en 7^{ème} position) des services proposés par les structures et ce, quelle que soit l'ancienneté de la structure.

Les structures de 16 ans et plus sont néanmoins proportionnellement plus nombreuses que les structures naissantes à les proposer, excepté pour le service de garde d'enfants de + 3 ans où elles sont proportionnellement autant à le proposer.

- **6 services rares et stables dans la rareté au fil du temps**

Les soins et promenades d'animaux domestiques pour des personnes dépendantes : 4,3 % des structures naissantes le proposent et 7 % des de 16 ans et plus.

Les soins d'esthétique à domicile pour personnes dépendantes : 2,1 % des structures naissantes le proposent et 2,3 % des de 16 ans et plus.

La livraison de courses à domicile : 3 % des structures naissantes le proposent et 7 % des structures de 16 ans et plus.

La livraison de repas : aucune structure naissante ne le proposent et 4,6 % des structures de 16 ans et plus.

La collecte et livraison de linge repassé : 1,4 % des structures naissantes le proposent et aucune ancienne.

Le service de plate - forme de services dédiés : 0,7 % des structures naissantes le proposent contre 4,6 % des de 16 ans et plus.

Ces 6 services se caractérisent par leur rareté. Ils sont situés entre la 7^{ème} et la 18^{ème} position des services proposés par les structures, quelle que soit leur ancienneté. Ils sont stables dans leur rareté car les structures naissantes ne se sont pas davantage positionnées que les structures de 16 ans et plus sur ces services, bien que listés dans le décret du 29 décembre 2005.

Ces services ne correspondent-ils à aucun besoin ?

Les structures ne trouvent-elles pas la clientèle de ces services ?

Les clients potentiels ne les connaissent-ils pas ?

Y a-t-il un problème de solvabilité ?

Ces services sont-ils satisfaits dans le cadre du gré à gré, de l'emploi direct ?

- **Des services qui bougent**

L'assistance informatique et internet à domicile est en 11^{ème} position des services proposés par les structures de 16 ans et plus et en 3^{ème} position des services proposés par les structures naissantes. 20,1 % des structures naissantes le proposent contre 7 % des structures de 16 ans et plus.

Typologie des structures par ancienneté	Ordre des services proposés (1 = le plus fréquent ou 1ère position - 18 = le plus rare ou 18 ^{ème} position)	% des structures proposant le service informatique et internet à domicile
NAISSANTES (créées depuis 2003) = 0-3 ans	3	20 %
JEUNES (créées entre 2000 et 2002) = 4-6 ans	9	7,7 %
ADULTES (créées entre 1991 et 1999) = 7-15 ans	10	18 %
DE 16 ANS ET PLUS (créées entre 1920 et 1990) = 16 ans et plus	11	7 %

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

Le soutien scolaire est en **13^{ème} position** des services proposés par les structures de 16 ans et plus et il est en **3^{ème} position** dans les structures naissantes : 20 % d'entre elles le proposent contre 2,3 % des structures de 16 ans et plus.

Le service de **cours à domicile** : il se situe en **13^{ème} position** des services proposés par les structures de 16 ans et plus et en **7^{ème} position** des services proposés par les structures naissantes. 15,1 % des structures naissantes le proposent contre 2,3 % seulement des structures de 16 ans et plus.

L'assistance informatique et internet à domicile, le soutien scolaire et les cours à domicile sont rarement proposés dans les structures de 16 ans et plus. Ils se situent entre la 11^{ème} et 13^{ème} position des services proposés.

Par contre, l'assistance informatique et internet à domicile et le soutien scolaire sont fortement proposés dans les structures naissantes. Ils se situent en 3^{ème} position des services proposés.

Par ailleurs, les structures naissantes se sont proportionnellement plus positionnées sur l'assistance informatique et internet à domicile, le soutien scolaire et les cours à domicile que les structures de 16 ans et plus.

b. Les services que les structures souhaitent développer

43,6 % des structures nous ayant répondu ont une stratégie de développement de services (92).

Nombre de services que les structures souhaitent développer	Total
1	45
2	18
3	8
4	7
5	2
6	1
Plusieurs	5
Total	86

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

Sur les 86 structures ayant précisé les services qu'elles souhaitent développer, **52,3 % des structures souhaitent développer un seul service (45)** et 21 %, 2 services (18).

73,3 % souhaitent développer 1 ou 2 services (63).

Statut juridique	Développement de services			Total
	ne sait pas	non	oui	
Association	2	53	44	99
CCAS		1		1
Entreprise	4	59	47	110
Fondation			1	1
Total	6	113	92	211

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

Presque autant d'associations que d'entreprises ayant répondu ont une stratégie de développement de services.

Cela concerne néanmoins un peu plus d'associations que d'entreprises (44,4 % des associations ont une stratégie de développement de services contre 42,7 % des entreprises).

Mentionnons par ailleurs que 52,8 % des structures naissantes ne souhaitent pas développer de nouveaux services. Elles sont plus nombreuses que les structures de 4-6 ans (47,3 %) et de 16 ans et plus (44,4 %) à ne pas vouloir développer des services. Elles sont moins nombreuses que les structures de 7-15 ans (63,4 %).

Ces structures souhaitent développer les services suivants :

- **Le service Homme/Femme toutes mains ou petit bricolage** arrive en tête. **14 structures** déclarent souhaiter développer ce service.
- La **garde d'enfants de plus de 3 ans** arrive en deuxième position. **11 structures** déclarent souhaiter la développer.
- Vient ensuite **l'assistance aux personnes âgées ou autres personnes ayant besoin d'une aide personnalisée**. **11 structures** déclarent souhaiter le développer.
- Puis, **l'assistance informatique et internet à domicile** : **8 structures** déclarent souhaiter le développer.

128 citations concernent des services que des structures ne proposent pas encore et qu'elles souhaitent développer.

Sont le plus cités :

- **Le service Homme/Femme toutes mains ou petit bricolage** : 12
- **La garde d'enfants de plus de 3 ans** : 11
- **L'assistance informatique et internet à domicile** : 8
- L'assistance aux personnes âgées et autres personnes ayant besoin d'une aide personnalisé : 8
- La livraison de repas : 8
- La garde d'enfants de moins de 3 ans : 5
- La collecte et livraison de linge repassé : 5
- La garde itinérante de nuit : 5

Les structures souhaitent le plus souvent développer des services qu'elles ne proposent pas encore et dans une moindre mesure, des services qu'elles proposent déjà et qu'elles souhaitent développer davantage.

Parmi les services qu'elles ne proposent pas encore et qu'elles souhaitent développer, citons :

le service Homme/Femme toutes mains ou petit bricolage,

la garde d'enfants de plus de trois ans,

l'assistance informatique et internet à domicile.

30 citations concernent des services ¹⁰ que des structures proposent déjà et qu'elles souhaitent développer davantage.

Sont le plus citées :

- **La garde d'enfants de plus de 3 ans** : 6 citations dont une niche de ce service, soit l'accompagnement des enfants domicile - école et parfois une aide aux devoirs.
- **L'assistance aux personnes handicapées** : 5 citations dont des niches pour l'accompagnement d'enfants autistes, l'accompagnement pour des activités culturelles et de loisirs pour les personnes handicapées.

Parmi les services qu'elles proposent déjà et souhaitent développer davantage, citons :
la garde d'enfants de plus de 3 ans
l'assistance aux personnes handicapées.

La garde d'enfants de plus de trois ans est à la fois un service que les structures souhaitent développer davantage et un service qu'elles ne proposent pas encore et souhaitent développer.

c. Services proposés et services que les structures souhaitent développer

Si l'assistance aux personnes âgées ou autres personnes ayant besoin d'une aide personnalisée et la garde d'enfants de plus de 3 ans sont des services fréquemment proposés à Paris, **ce sont aussi des services que des structures souhaitent développer.**

Si le service homme / femme toutes mains ou petit bricolage et l'assistance informatique et internet à domicile sont des services couramment proposés à Paris, **ce sont aussi des services que des structures souhaitent développer.** (Cf. tableau page 33).

Ce sont donc des services déjà fréquemment ou couramment proposés à Paris que des structures souhaitent développer.

Des services rarement proposés à Paris comme les soins d'esthétique pour les personnes dépendantes, le gardiennage et la surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire, la collecte et la livraison du linge repassé, la livraison de repas **ne sont pas non plus des services que des structures souhaitent développer.**

¹⁰ Il est question de citations car une structure peut souhaiter développer plusieurs services. Le nombre de citations ne correspond donc pas au nombre de structures.

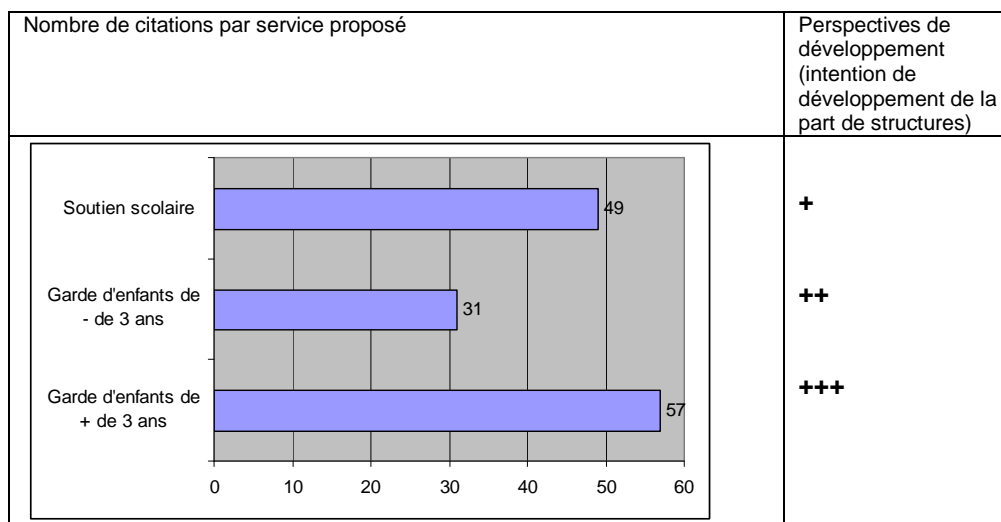
TABLEAU PRESENTANT LES SERVICES PROPOSES A PARIS ET LES SERVICES QUE LES STRUCTURES SOUHAITENT DEVELOPPER

EFFECTIFS DES STRUCTURES SOUHAITENT DEVELOPPER DES SERVICES	DES QUI	SERVICES QUE LES STRUCTURES SOUHAITENT DEVELOPPER		SERVICES PROPOSES PAR ORDRE DE FREQUENCE D'APPARITION
<i>DE 11 A 14 STRUCTURES</i>		Homme/Femme toutes mains	<i>SERVICES FREQUEMMENT PROPOSES (49 à 120 citations)</i>	Entretien de la maison
		Garde d'enfants + 3 ans		Assistance aux personnes âgées ou autres personnes ayant besoin d'une aide personnalisée
		Assistance aux personnes âgées ou autres personnes ayant besoin d'une aide personnalisée		Préparation de repas
<i>DE 6 A 8 STRUCTURES</i>		Assistance informatique et internet à domicile		Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante)
		Livraison de repas		Garde-malade à l'exception des soins
		Travaux de jardinage		Assistance aux personnes handicapées y compris langue des signes
		Assistance administrative		Garde d'enfants + 3 ans
		Garde d'enfants - 3 ans		Soutien scolaire
<i>DE 1 A 5 STRUCTURES</i>		Assistance aux personnes handicapées		Assistance administrative à domicile
		Collecte et livraison de linge repassé	<i>SERVICES COURAMMENT PROPOSES (10 A 48 citations)</i>	Assistance informatique et internet à domicile
		Livraison de courses		Homme/Femme toutes mains, petit bricolage
		Entretien de la maison		Cours
		Soutien scolaire		Garde d'enfants - 3 ans
		Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante)		Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement
		Soins d'esthétique pour personnes dépendantes		Travaux de jardinage
		Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement		Soins et promenades d'animaux domestiques pour personnes dépendantes
		Soins et promenades d'animaux domestiques pour personnes dépendantes		Prestation de conduite de véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour démarches administratives
		Préparation de repas		Livraison de courses à domicile
		Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire		Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services à la personne
		Garde malade à l'exception des soins	<i>SERVICES RAREMENT PROPOSES (3 A 9 citations)</i>	Soins d'esthétique pour personnes dépendantes
		Prestation de conduite de véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour démarches administratives		Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire
		Cours		Collecte et livraison du linge repassé
		Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services à la personne		Livraison de repas

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

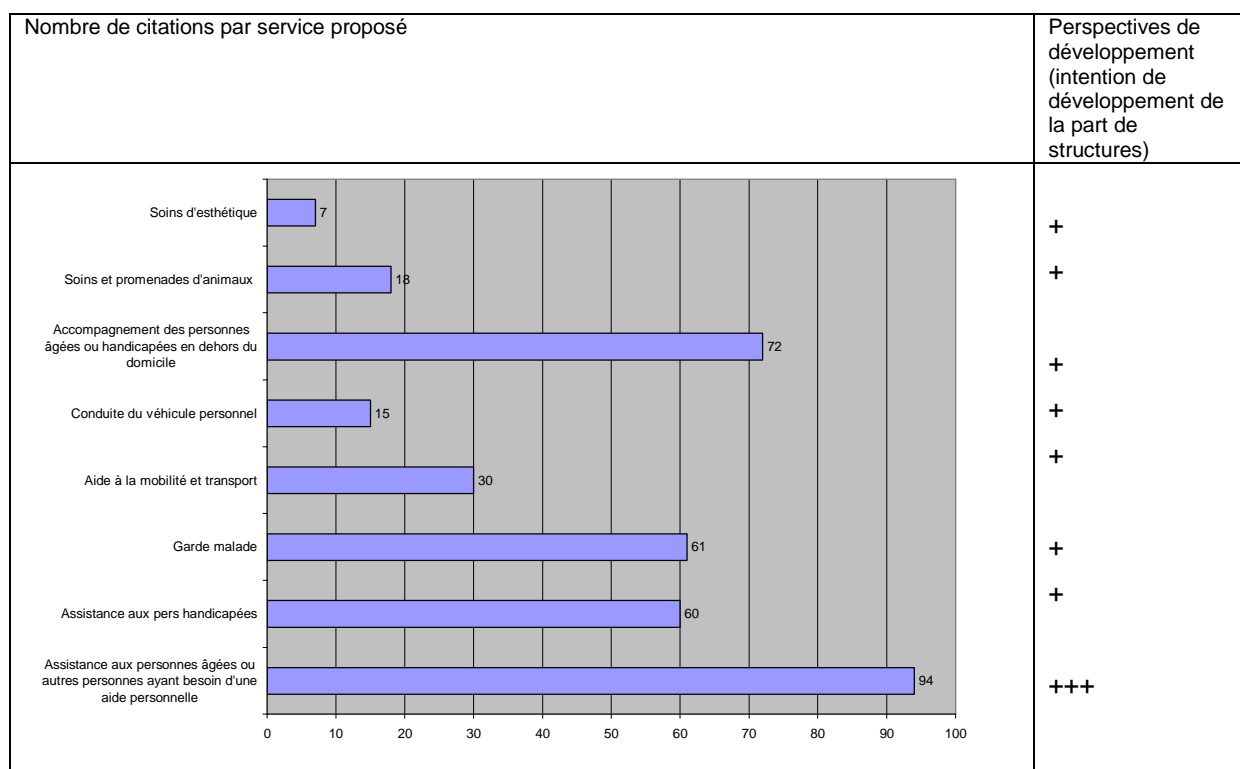
Les trois graphiques des pages suivantes synthétisent les résultats sur l'offre et le développement des services à Paris par types de clients potentiels.

Offre de services aux familles



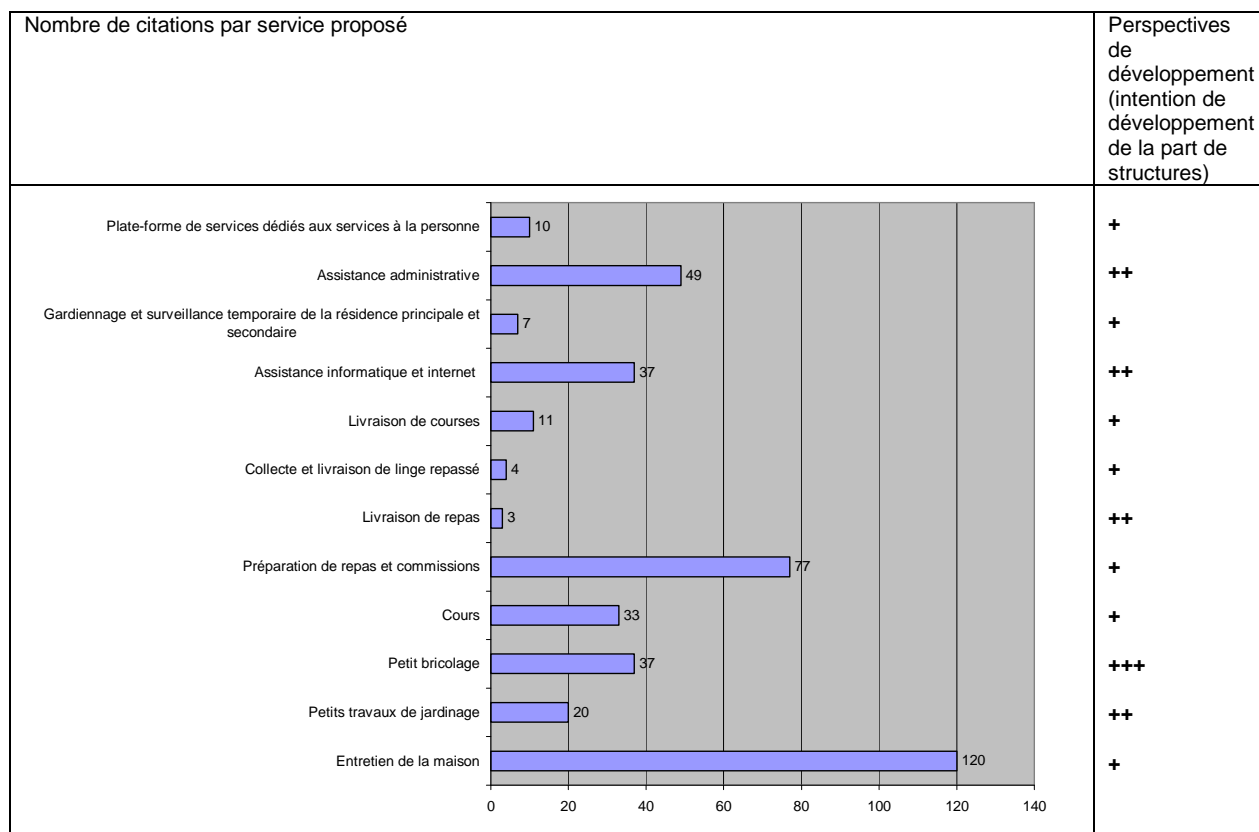
Source et traitement : cellule de veille de la MEP

Offre de services aux personnes fragiles



Source et traitement : cellule de veille de la MEP

Offre de services tout public



Source et traitement : cellule de veille de la MEP

3. L'ACTIVITE DES STRUCTURES EN 2006 ET LEURS PERSPECTIVES DE RECRUTEMENT

a. Quelques données d'activité et perspectives de recrutement

LES EFFECTIFS

Rappelons que :

- **18,7 % des structures nous ayant répondu ont une taille de 1 à 2 personnes** (35 structures sur 187)¹¹.
- **45 % des structures nous ayant répondu ont une taille de moins de 20 personnes** (84 sur 187).
- **63,2 % des structures ont entre 1 et 50 personnes** (118 sur 187).
- **74,2 % des structures interviennent en mode prestataire** si l'on inclut celles qui interviennent en prestataire parmi les bi-actives (122 + 39 sur 217), **ce qui représente 77,2 % des entreprises.**

On recense 54,6 intervenants de structures prestataires en moyenne pour l'année 2006.

A noter : 23 structures prestataires n'ont aucun intervenant.

Rappelons que :

- **43,7 % des structures interviennent en mode mandataire** si l'on inclut celles qui interviennent en mandataire parmi les bi - actives (56 + 39 sur 217), **ce qui représente 59,4 % des associations.**

On recense 183,5 intervenants de structures mandataires en moyenne pour l'année 2006¹².

¹¹ Il s'agit de personnes et non d'équivalents temps plein.

¹² Rappelons que les intervenants des structures mandataires ont pour employeurs, les particuliers.

LE VOLUME D'HEURES ANNUEL ET LE NOMBRE MOYEN D'HEURES TRAVAILLEES PAR MOIS

Les structures nous ayant répondu ont réalisé **10.578.452 heures** au cours de l'année 2006.

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

LE NOMBRE D'EMPLOIS EN EQUIVALENT TEMPS PLEIN

En 2006, pour l'ensemble des structures nous ayant répondu (178), le **nombre moyen d'heures annuel par structure est de 61.147 heures**.

En 2006, les 137 structures nous ayant répondu ont eu en moyenne **39,7 emplois en équivalent temps plein¹³**.

61 % des structures ayant répondu ont entre 0 et 19 ETP.

Nombre d'emplois en équivalent temps plein	Effectifs des structures	% de structures
0 ETP	24	17,5 %
1 - 9 ETP	37	27 % soit 44,5 % entre 0 et 9 ETP
10 - 19 ETP	22	16 %
20 - 49 ETP	24	17,5 % 33,5 % entre 10 et 49 ETP
50 - 99 ETP	13	9,5 %
100 - 119 ETP	6	4,3 %
120 - 175 ETP	5	3,6 %
180 - 328 ETP	5	3,6 %
329 et plus	1	0,7 %
Effectif total des structures ayant répondu sur le nombre d'heures annuel et permettant de calculer les ETP	137	100 %

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

Notre étude ne permet pas de mesurer le nombre d'emplois par service proposé ou pas de façon systématique.

¹³ Nous avons ôté les structures créées en 2006 car elles n'avaient pas travaillé l'année complète ; nous avons pris comme base de calcul 35 heures de travail par semaine, soit 152 heures mensuelles à temps plein.

Cela tient, pour une part, à la polyvalence de personnels qui rendent plusieurs « services » à un particulier, c'est-à-dire qui interviennent dans le cadre d'une offre de services globale, à un mode de rémunération parfois au forfait qui permet difficilement de repérer le nombre d'heures réalisé pour chaque service rendu et à l'absence de cet item au sein de l'outil de gestion des ressources humaines des structures enquêtées (nombre d'emploi par service).

Notons que les structures renseignent parfois sur les effectifs par service mais doublonnent ceux qui interviennent sur plusieurs services. Les structures renseignent sur un effectif total à la fin de l'année ou sur un effectif annuel moyen au cours de l'année. **Par ailleurs, elles disposent du nombre d'heures effectuées dans l'année. Ces données sont produites pour satisfaire les demandes de la Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle et ne permettent pas d'illustrer la mesure de l'activité par service.**

SERVICE SUR LEQUEL PORTE LE PLUS GROS CHIFFRE D'AFFAIRES DES STRUCTURES

Les structures déclarent que le service sur lequel porte leur plus gros chiffre d'affaires est :

- **l'entretien de la maison**
- **l'assistance aux personnes âgées et autres personnes ayant besoin d'une aide personnalisée à l'exclusion des soins arrivent**

Ces 2 services sont à égalité et **concernent respectivement 48 structures.**

L'assistance aux personnes handicapées arrive en 3ème position et loin derrière puisqu'il concerne 12 structures.

Les structures ayant déclaré leur volume d'heures travaillées en moyenne annuelle et le service sur lequel porte le plus gros chiffre d'affaires, nous nous sommes efforcé de **mesurer le poids des services dominants par rapport à l'activité annuelle** (mesurée en nombre d'heures travaillées en moyenne annuelle) **pour les services considérés et pour les structures ayant répondu.** Par convention, nous avons estimé que le service dominant représente 50 % du volume d'heures annuel d'une structure afin de lui conférer un poids plus important qu'aux autres services. Par exemple, si une structure déclare le service sur lequel porte son plus gros chiffre d'affaires, nous avons considéré qu'il représente 50 % du volume d'heures en moyenne annuelle. Nous avons rapporté ce nombre d'heures pondéré par service dominant au nombre d'heures travaillées en moyenne annuelle total des répondants.

142 structures ont répondu sur leur nombre d'heures travaillées en moyenne annuelle et sur le service sur lequel porte leur plus gros chiffre d'affaires. Les structures proposant un seul service ne se sont pas vu attribuer de pondération, c'est-à-dire que le nombre d'heures travaillées en moyenne annuelle n'a pas été divisé par deux.

Services déclarés comme dominants par les structures (142 répondants)	Volume d'heures travaillées en moyenne annuelle pondéré	Poids des services dominants par rapport à l'ensemble
Assistance aux personnes âgées et autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle	2.239.542,5	22,1 %
Entretien de la maison	1.914.912,5	18,8 %
Garde d'enfants de + de 3 ans	433.538	4,3 %
Garde d'enfants de - de 3 ans	407.246	4 %
Soutien scolaire	229.910	2,2 %
Garde malade	145.000	1,4 %
Préparation de repas	34.286	0,3 %
Assistance aux personnes handicapées	12.436	0,1 %
Accompagnement des personnes âgées et handicapées ; Soins et promenades des animaux ; Assistance administrative ; Assistance informatique et internet ; Cours	7028 600 15 7404 2276	0 %

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

Le poids de l'assistance aux personnes âgées et autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle et l'entretien de la maison est respectivement de 22,1 % et de 18,8 %

LES PERSPECTIVES DE RECRUTEMENT

67,4 % des structures nous ayant répondu déclarent qu'elles ont l'intention de recruter (141 sur 209). Ce fort pourcentage est à nuancer car la plupart déclare être « toujours en train de recruter » en raison de la rotation de personnel qu'elles rencontrent.

32,5 % ne le souhaitent pas ou bien ne savent pas.

Statut juridique	Intention de recruter			
	ne sait pas	non	oui	Total
Association	5	23	67	95
CCAS			1	1
Entreprise	21	19	72	112
Fondation			1	1
Total	26	42	141	209

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

Presque autant d'associations et d'entreprises déclarent souhaiter recruter mais cela concerne proportionnellement plus d'associations que d'entreprises (70,5 % des associations contre 64,3 % des entreprises).

Rappelons à nouveau la nuance à apporter concernant les perspectives de recrutement en raison de la rotation de personnel que rencontrent certaines structures.

61 % des structures ayant répondu pensent rencontrer des difficultés de recrutement (85 sur 139). 38,8 % ne le pensent pas ou ne le savent pas (54 sur 139).

Sous l'angle des intentions de recrutement, ce sont les structures de plus de 16 ans qui sont les plus nombreuses à avoir l'intention de recruter (82,3 % d'entre elles). Viennent ensuite les structures naissantes avec 66,3 % puis les structures de 4-6 ans et 7-15 ans (respectivement 62 %).

Ce sont aussi les structures de plus de 16 ans qui sont les plus nombreuses à estimer qu'elles rencontreront des difficultés de recrutement (65 % d'entre elles) contre 55,7 % des structures naissantes et respectivement 41,1 % et 51 % au sein des structures de 4-6 ans et 7-15 ans.

Les structures proposant plusieurs services n'ont pas précisé les services pour lesquels elles pourraient rencontrer des difficultés de recrutement. Une enquête plus fine auprès de structures identifiées permettrait de le préciser et d'engager un travail de collaboration entre celles-ci et la maison de l'emploi de Paris.

b. Clients et référencement auprès d'une enseigne nationale

LE NOMBRE DE CLIENTS

Les 185 structures ayant répondu déclarent au total avoir eu 68.292 clients.¹⁴

Ce qui fait une moyenne de 369 clients par structure mais la distribution est fort inégale.

Nombre de clients	Effectifs des structures	
0	7	
1 - 10	22	66 structures ont entre 1 et 50 clients, soit 36 %
11 - 30	20	
31 - 50	24	
51 - 100	32	57 structures ont entre 51 et 250 clients, soit 31 %
101 - 250	25	
251 - 350	12	55 structures ont au moins 251 clients, soit 29,5 %
351 - 500	11	
501 - 900	13	
901 - 6000	19	
Total	185	

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

LE REFERENCEMENT AUPRES D'UNE ENSEIGNE NATIONALE¹⁵

- **49,5 % des structures nous ayant répondu sont référencées auprès d'une enseigne nationale** ou pour une faible part, à d'autres structures (comités d'entreprises par exemple) (108 sur 218). **7 % étaient en cours de référencement au moment de l'enquête** (15). 43,5 % ne sont pas référencées (95).
- **43,6 % des structures ayant répondu sont référencées auprès d'une seule enseigne nationale** (44 sur 103) mais **87,3 % à une, deux ou trois enseignes nationales** (90 sur 103).
- **Les structures sont référencées en moyenne au sein de 2,3 structures.**

¹⁴ Certaines structures n'ont pas ventilé leurs données sur le nombre d'heures et sur le nombre de clients entre Paris et les autres départements sur lesquels elles interviennent. Nous les avons ôtées.

¹⁵ Cf. Annexe 5 : tableau présentant en regard les fondateurs des enseignes nationales et les enseignes nationales.

Les enseignes nationales citées	Nombre de structures référencées par enseigne
A + ou Adhap services	11
A domicile Services	5
Accor = Bien être assistance	27
Assistéo	7
Chèque Domicile	4
CNP SAP Filassistance	14
Crédit Agricole	1
Domiserve	32
Fourmi verte	12
France domicile	21
La Maison du Particulier Employeur	4
La Poste	24
Personia	26
Séréna MACIF MAIF	24
Sodhexo	8
Divers non citées nommément	8
Total	228

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

Domiserve arrive en tête (32 citations), **Bien être assistance et Personia**, en 2^{ème} position (26,27 citations) et **La Poste et Séréna** sont à égalité, en 3^{ème} position.

Si près de la moitié des structures enquêtées sont référencées auprès d'une enseigne nationale, plusieurs d'entre elles estiment ne pas bénéficier des conséquences positives de ce référencement, c'est-à-dire d'une augmentation du nombre de leurs clients.

c. Appartenance à un groupe et affiliation

L'APPARTENANCE A UN GROUPE

81 % des structures déclarent ne pas faire partie d'un groupe (178 sur 220).

Les structures appartenant à un groupe citent diversement Acadomia, Adhap services, Age d'or services, Arepa, Assistéo, Association Culture et liberté, CNP, Cours Legendre, Domidom, Easylessons LTD, ENAC, Adven, FMP, GIHP, Groupe O2, Selpro, Toutadom, Vacances éducatives.

L'AFFILIATION

Près de la moitié des structures ayant répondu déclarent être affiliées (49,8 %), soit 108 sur 217. 109 déclarent ne pas être affiliées.

Parmi elles, 70 font partie d'une fédération, soit 64,8 %.

L'UNA arrive en tête devant la Fédération des Entreprises de Services à la Personne (FESP).

35 font partie d'un **syndicat**, soit 32,4 %.

Il s'agit presque exclusivement du **Syndicat des Entreprises de Services à la Personne (SESP)**

33 font partie d'un réseau, soit 30,5 %.

7 font partie d'une autre structure, 6,5 %.

Les structures peuvent être affiliées à plusieurs types de regroupement.

Si fédération, laquelle ?	Total	Si syndicat, lequel ?	Total
A domicile	1	SESP	26
Adessa	2	SYEMA	2
ADMR	6	SETT	1
Coorace	3		
FASSAD	1		
FEHAP	2		
FEPEM	10		
FESP	21		
FF enseignement de la musique	1		
FNARS	2		
UNA	25		
URIOPS / UNIOPS	6		

Source et traitement : cellule de veille de la MEP

4. FOCUS

Nous avons réalisé un focus sur trois services : l'assistance informatique et internet à domicile, le service Homme / Femme toutes mains (ou petit bricolage) et la préparation de repas.

a. L'assistance informatique et internet à domicile

La circulaire ANSP/DGEFP/DGAS n°1-2007 du 15 mai 2007 définit ainsi ce service :

« S'agissant d'une activité d'assistance aux personnes, l'offre de service comprend obligatoirement l'initiation ou la formation au fonctionnement du matériel informatique et aux logiciels non professionnels en vue de permettre leur utilisation courante, ainsi que, le cas échéant, tout ou partie des prestations suivantes :

- livraison au domicile de matériels informatiques,
- installation et mise en service au domicile de matériels et logiciels informatiques,
- maintenance logicielle au domicile de matériels informatiques. »

L'assistance informatique et internet à domicile est un service couramment proposé : il est cité 37 fois.¹⁶ C'est aussi un **service que des structures souhaitent développer.**

A Paris, l'assistance informatique et internet à domicile est le fait de structures naissantes de petite taille.

- Rappelons qu'au sein de notre fichier 2006, les **structures naissantes (0 - 3 ans)** représentent **50,5 %** (139 sur 274 structures) **et qu'elles sont beaucoup plus spécialisées dans leur offre de services que les autres structures** : 66 % des structures naissantes proposent un ou deux services contre 45 %, 42,6 %, 26,3 % dans les 3 autres groupes de structures plus anciennes (Cf. tableau p. 20, 21). **43 % des structures naissantes proposent un seul service.**
- **Parmi les structures naissantes proposant un seul service, l'assistance informatique et internet à domicile arrive en tête. 41,3 % des structures naissantes proposant un seul service se sont positionnées sur ce service.**
- **Le service assistance informatique et internet à domicile à Paris s'est développé à compter des années 2003 car il est cité 28 fois** par les structures naissantes contre moins de 5 fois dans les structures de 16 ans et plus. **20 % des structures naissantes le proposent contre à peu près 7 % des structures de 16 ans et plus.**

¹⁶ Courant : cité entre 10 fois et 37 fois ; fréquent : cité au moins 77 fois.

En 2006, à Paris, **37 structures nous ayant répondu proposent au moins le service d'assistance informatique et internet à domicile. Parmi elles, 20 le proposent exclusivement¹⁷. La démographie des structures parisiennes enquêtées proposant exclusivement ce service est le suivant :**

- Elles sont **jeunes** : 15 ont été créées en 2006, 3 en 2005, 1 en 2004 et 1 en 1994.
- Ce sont des **entreprises privées** : 19 sont des entreprises privées (dont 12 ont un statut juridique de SA/SARL).
- Elles ont toutes un agrément simple et **s'adressent donc à des personnes non fragiles**.
- Elles **exercent** presque toutes **en régime prestataire** (excepté 2 structures qui interviennent en régime mandataire).
- Elles sont **plutôt de très petite taille** :
 - 14 structures ont une taille de 1 - 2 personnes.
 - 2 structures ont une taille de 5 - 6 personnes.
 - 1 structure a une taille de 11 personnes.
 - 2 structures ont une taille de 19 - 20 personnes. Pour l'une d'entre elles, il s'agit de la réunion de 20 indépendants.
- 8 sont situées dans les 16^{ème} et 17^{ème} arrondissements.
- **Parmi les structures prestataires, 13 n'ont aucun salarié. Ce sont les créateurs des structures qui interviennent auprès des particuliers ; certains d'entre eux ne se rémunèrent pas pour démarrer leur activité.** Seule une structure prestataire a 11 salariés et 2 en ont 2 chacune.
Les 2 structures en régime mandataire font intervenir respectivement 16 et 12 personnes, salariées des particuliers employeurs.
- **Le nombre d'heures réalisé en 2006** par les 19 structures ayant répondu est de **7327 heures au total en moyenne annuelle, soit 385,63 heures en moyenne par an et par structure, ce qui correspond à 32,1 heures en moyenne par mois et par structure.** Il y a des heures salariées et aussi non salariées lorsqu'elles sont réalisées par les gérants des structures.

¹⁷ **A noter : en juillet 2007, 64 structures proposent au moins l'assistance informatique et internet à domicile à Paris** (Source : ANSP). Il y a 27 nouvelles structures par rapport à notre fichier 2006 dont 16 qui le proposent exclusivement.

- **La clientèle** : l'effectif des clients s'échelonne entre 10 et 1100.¹⁸

La distribution des clients :

1 structure n'a pas encore de client.

3 structures ont moins de 10 clients.

4 structures ont entre 10 et 19 clients.

4 structures ont entre 20 et 40 clients.

7 structures ont plus de 60 clients.

- **2 structures font partie d'un groupe.** (Il s'agit d'Adven Express pour l'une, nous ne le savons pas pour l'autre).
- **10 structures, soit la moitié, déclarent avoir l'intention de recruter** ; l'autre moitié, ne sait pas ou n'en a pas l'intention.
Parmi celles qui ont l'intention de recruter ou ne le savent pas (12), **4 déclarent penser rencontrer des difficultés de recrutement.**
- **13 structures ne pensent pas développer d'autres services.**
11 structures ne souhaitent pas créer de nouvelles entités juridiques.
6 structures souhaitent créer une nouvelle entité juridique et 3 y réfléchissent.

Certaines des structures enquêtées se perçoivent en rude concurrence avec les structures de grande taille qui vendent du matériel neuf, assurent un service après-vente, dépannent et ont développé un service d'assistance informatique et internet à domicile. Dans ces structures, les personnels réalisent parfois le service après-vente et le service à la personne.

8 structures qui nous ont répondu déclarent souhaiter développer le service d'assistance informatique et internet à domicile.

Des clients des structures enquêtées ont formulé des attentes :

Des clients souhaiteraient pouvoir recevoir des conseils à l'achat et être accompagnés pour acheter du matériel informatique, des logiciels et être accompagnés dans l'installation ; ils souhaiteraient que les structures de services à la personne puissent leur fournir du matériel, des pièces détachées et puissent réparer le matériel.

Cependant, la circulaire précitée du 15 mai 2007 rappelle que « sont exclus le dépannage ou l'assistance informatique effectuée à distance (Internet, téléphone...), la réparation de matériels et la vente de matériels et de logiciels. Si un prestataire souhaite exercer l'une de ces activités, il ne peut le

¹⁸ A noter : certaines structures ne sont pas en mesure de ventiler les clients parisiens et les clients d'Ile de France.

faire qu'au titre d'un organisme doté d'une personnalité juridique distincte de celui qui est agréé. Le matériel informatique se définit comme le micro-ordinateur personnel ainsi que les accessoires et périphériques faisant partie de son environnement immédiat. »

Les seniors demandent à être formés pour utiliser le téléphone portable, pour utiliser des logiciels de vidéo, de photographie. Il y a des demandes de formation en informatique pour les enfants.

Cependant, la circulaire précitée du 15 mai 2007 rappelle « sont (...) exclus de ce périmètre, les matériels audio, photo et vidéo numériques. Ainsi, à titre d'illustration, une initiation pourra-t-elle concerner l'importation dans le micro-ordinateur et le traitement de données en provenance d'un appareil photo numérique mais ne pourra jamais concerner l'initiation au maniement de l'appareil photo numérique lui-même. »

Des particuliers non imposables souhaiteraient pouvoir bénéficier de l'assistance informatique et internet à domicile via le CESU.

Par ailleurs, rappelons quelques données nationales sur l'équipement des ménages (ordinateur et connexion internet), **sur les inégalités d'accès et sur les usages (CREDOC, 2005).**

En 2005, au niveau national, plus d'une personne sur deux est équipée d'un ordinateur à domicile et plus d'une sur trois dispose d'une connexion à Internet. Entre 1995 et 2005, le téléphone mobile s'est massivement diffusé et les produits électroniques grand public se sont multipliés (lecteurs/enregistreurs de DVD, appareils photo numériques, baladeurs MP 3...).

La catégorie sociale, le diplôme et le revenu sont les principaux facteurs d'inégalités d'accès à l'ordinateur et à internet à domicile. Les écarts sont 3,5 fois plus importants selon la catégorie sociale que selon le lieu de résidence.

75 % des cadres supérieurs disposent d'une connexion internet à domicile contre seulement 24 % des ouvriers, 15 % des retraités et 13 % des non-diplômés. 83 % des titulaires de revenus supérieurs à 3100 euros mensuels sont équipés contre 31 % des personnes percevant moins de 1500 euros.

Les inégalités d'accès à internet restent plus importantes que les inégalités d'accès à l'ordinateur (21 % en 1999 contre 16 % en 2005). **Les disparités d'équipement à domicile diminuent.** Pour la connexion à internet, il y a moins de différence selon le revenu mais les écarts selon le niveau de diplôme restent importants.

Les familles comprenant cinq personnes ont trois fois plus de chances d'être équipées d'une connexion à Internet que les personnes vivant seules (les taux d'équipement sont respectivement de 50 % et de 18 %).

Sur les inégalités d'usage à l'informatique : le double fossé numérique (équipement et usage) n'est pas aussi important qu'on pouvait le craindre. **Le principal obstacle dans l'appropriation des outils numériques reste l'acquisition d'un ordinateur.**

La plupart des personnes équipées, quel que soit leur catégorie sociale, leur âge ou leur niveau de revenu utilisent internet pour chercher de l'information, envoyer des emails, gérer des photos numériques.

Dans l'ensemble de la population, une attitude se démarque notamment : **le fait de considérer que l'ordinateur est facile à utiliser.** (Source : CREDOC : « Internet, ordinateur : le fossé numérique se réduit mais reste important », Consommation et modes de vie, n °191, mars 2006)

En outre, d'après l'analyse des clients Genius ¹⁹, rappelons qu'au niveau national, et quel que soit le service, les femmes sont majoritairement donneuses d'ordre (68 %).

Concernant les consommateurs de l'assistance informatique et internet à domicile : au niveau national, 36 % des clients de ce service ont entre 65 et 79 ans et 32 %, entre 50 et 64 ans.

Au niveau national, les plus de 50 ans sont donc les plus demandeurs de ce service.

C'est un service qui représente 8 % des demandes de prestations.

Paris arrive en tête des départements, devant celui des Hauts de Seine pour la consommation de ce service.

¹⁹ La Poste : analyse des clients Genius : éléments constatés de consommation de services à la personne au 30 avril 2007 (4 mois depuis le lancement)

b. Le petit bricolage : Homme/Femme toutes mains

La circulaire ANSP/DGEFP/DGAS n°1-2007 du 15 mai 2007 définit ainsi ce service :

« Ce sont des tâches élémentaires et occasionnelles n'appelant pas de savoir-faire professionnel et générant une durée d'intervention très courte, qui ne doit pas excéder deux heures. Par exemple : fixer une étagère, accrocher un cadre, poser des rideaux, etc... Sont donc exclues les activités de construction, d'entretien et de réparation des bâtiments, qui correspondent à des métiers de gros oeuvre, de second oeuvre et de finition du bâtiment. N'entrent également pas dans le champ des prestations dites « hommes toutes mains » la mise en place, l'entretien et la réparation des réseaux utilisant des fluides ainsi que des matériels et équipements destinés à l'alimentation en gaz, au chauffage des immeubles et aux installations électriques.

En revanche, des interventions élémentaires sur des équipements domestiques utilisant des fluides sont admises, par exemple : remplacer un joint, poser un lustre, changer une ampoule... Ces interventions requièrent toutefois une qualification professionnelle de l'intervenant ou de la personne sous le contrôle de laquelle elles sont effectuées, conformément à l'article 16 de la loi n° 96-603 du 5 juillet 1996 relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat et à son décret d'application n° 98-246 du 2 avril 1998. Des prestations complémentaires, correspondant à l'approvisionnement des petites fournitures nécessaires à l'intervention, peuvent être fournies, mais elles n'ouvrent pas droit à la réduction ou au crédit d'impôt ni à l'application du taux réduit de TVA. »

37 structures nous ayant répondu proposent au moins le service de Homme / Femme toutes mains.

Seules 2 structures proposent exclusivement ce service.

Nous avons dit plus haut qu'il s'agit d'un **service couramment proposé à Paris.**

14 structures déclarent souhaiter développer le service de petit bricolage et 10 d'entre elles souhaitent recruter. Une seule structure le propose déjà et souhaite le développer davantage et il s'agit donc de développer un nouveau service pour les autres structures.

Elles peuvent vouloir recruter et/ou développer d'autres services aussi. Nous ne savons pas si elles souhaitent recruter ou faire intervenir des intervenants pour rendre ce service en particulier.

Nous avons recueilli quelques témoignages :

Un homme quinquagénaire ayant créé son entreprise, en régime micro - entreprise, soulève le problème de la règle de l'abonnement mensuel. Le client ne veut pas payer un abonnement mensuel et son activité ne peut démarrer en raison de cette contrainte. Depuis le 15 mai 2007, les prestations

Homme / Femme toutes mains ne sont plus soumises à l'obligation d'abonnement mensuel (in Circulaire ANSP/DGEFP/DGAS n°1-2007 du 15 mai 2007).

Sur le recrutement : un créateur de structure témoigne de la difficulté de trouver des profils qui soient en lien avec cette spécificité : « *il est difficile d'identifier les compétences pour ce métier, de valider les profils de façon opérationnelle.* » Il souhaite développer une autre structure pour évaluer les compétences en situation de travail et tester la débrouillardise, l'autonomie. Il estime que « *les gens sont cantonnés à leur ancien métier et qu'il est difficile d'estimer les transferts de compétences possibles.* »

Il identifie deux types de clients : des personnes âgées contactées par exemple via Paris Emeraude ou des structures d'aide au logement des sans - abri pour réaliser l'entretien courant, des clients actifs et aisés qui délèguent à des prestataires pour des motivations pratiques et économiques, le petit bricolage.

c. **La préparation de repas à domicile**

77 structures ayant répondu **proposent au moins le service de préparation de repas.**

La préparation de repas est un service fréquemment proposé (77 citations).

- 56 sont des structures associatives ou le CCAS, soit 72,7 %.
- 55 structures sur 77 ont un agrément qualité, soit 71,4 %.

Quoique les structures s'adressent presque autant aux personnes fragiles qu'aux personnes non fragiles (44 ont l'agrément simple, 55, l'agrément qualité mais 23 possèdent les 2 agréments), **il semble que la préparation de repas s'adresse davantage à des personnes fragiles dans le cadre d'une offre globale de service** (entretien de la maison, courses et préparation des repas).

Seules 2 structures proposent exclusivement ce service.

Seules 2 structures qui ne proposent pas ce service souhaitent le développer.

La préparation de repas pourrait-elle se développer auprès de ménages parisiens solvables ?

Exemples de structures proposant la préparation de repas :

Une structure créée en 1999 de préparation de repas (dîners avec chef à domicile) dont le créateur a créé une seconde entité (SARL) pour dispenser des cours de cuisine. La structure comprend 12 salariés en CDD dont 1 travaille à temps plein. En 2006, il a recruté 2 personnes en CDI pour l'administration. Cette structure ne rencontre pas de problème de recrutement. Elle propose une formation en interne en lien avec la structure Brigitte Croff Conseil.

Une autre structure, créée en 2001 est dirigée par une personne, non salariée. Ses 6 intervenants se déplacent dans toute la France dont Paris.

Au sein de son offre de service, une structure propose la préparation de repas à domicile pour des enfants.

5. DU COTE DE LA DEMANDE ?

Notre hypothèse de travail était que la demande de services à la personne à Paris se développerait lorsque l'offre sera structurée et lisible pour les Parisiens. Par ailleurs, nous avons déjà mentionné que nous n'avons pas les moyens de réaliser ou de faire réaliser une étude de marché sur les attentes et le potentiel de développement de la demande des Parisiens à l'égard des services à la personne.

La demande potentielle et la consommation effective de services est approchée par la synthèse d'études existantes.

a. Données sur le profil socio-démographique des Parisiens et services à la personne

D'après l'INSEE, les principales évolutions par âge de 1999 à 2004 concernent **les moins de 20 ans, dont le poids augmente à Paris** (20 % de la population des ménages).

Les moins de 20 ans ne sont pas cependant les clients potentiels des services à la personne.

Elle concerne aussi **les 60 ans et plus dont le poids diminue. La baisse des personnes âgées de 60 ans ou plus** (22 % en 1982 et 18 % en 2004) **s'inscrit a contrario des tendances au vieillissement observées au niveau national et régional.**

La baisse des personnes âgées de 60 ans et plus est sans doute une tendance à suivre pour anticiper l'évolution de la demande de services à la personne.

Par ailleurs, une étude du CERPHI mentionne que le recours aux services à la personne est le fait principalement des personnes de 65 ans et plus et qu'à Paris, **54 % des personnes de plus de 65 ans pourraient avoir besoin d'au moins un service à la personne à l'avenir. Il y aurait 24 % de progression potentielle de la demande sur cette tranche d'âge.**

Les départs de la capitale au moment de la retraite et le développement des doubles résidences expliqueraient en grande partie le phénomène de la baisse des personnes âgées à Paris.

Le développement des doubles résidences au moment de la retraite est sans doute à considérer au regard du service de gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire, service rarement proposé à Paris et que les structures n'envisagent pas de développer, d'après notre enquête.

C'est toutefois un service moins rarement proposé par les structures naissantes (0-3 ans en 2006) que par les structures plus de 16 ans et plus (5^{ème} position des services proposés par les structures naissantes contre 10^{ème} à 13^{ème} position dans les structures plus de 16 ans et plus).

Par ailleurs, **les 20-39 ans représentent 36 % de la population parisienne**. Comparée à la région Ile de France, c'est la catégorie d'âge la mieux représentée à Paris. L'étude précitée du CERPHI montre que les demandes de services sont fortement corrélées à l'âge : l'assistance à la prise en charge des enfants seraient le fait des 25-34 ans, en l'occurrence fortement présents à Paris.

D'après l'APUR et l'Observatoire des familles, à Paris ²⁰, **41 % de la population vit en famille**. Pour l'INSEE, c'est notamment la taille réduite des logements parisiens qui explique la faible présence des familles avec enfants. **Les familles sont plutôt petites** (1,75 enfant).

Néanmoins, **la natalité est plus forte à Paris qu'au niveau national** en raison du poids des 20-39 ans dans la population (36 % de la population parisienne).

Il y a une forte proportion de **foyers monoparentaux** (26 %) et de familles comprenant des **parents bi-actifs** (77 %).

Il y a aussi des disparités de revenus avec une place importante aux familles aisées et de familles pauvres (25 % déclarent moins de 13500 euros par an)

Les foyers monoparentaux se retrouvent dans les familles pauvres car 33 % d'entre eux ont un revenu bas, comme les familles de 3 enfants et plus (21 % ont un revenu bas).

²⁰ In APUR, Observatoire des familles, Note de 4 pages. « Les familles parisiennes », septembre 2006, n°25 ; Source : INSEE, recensement 1999 ; traitement Observatoire des familles à Paris

Cette caractérisation de la population parisienne est cohérente avec le résultat de l'étude du CERPHI sur les services à la personne selon laquelle la demande des Parisiens porterait sur l'aide à la prise en charge des enfants. D'après cette étude, à Paris, 15 % pourraient avoir besoin de garde d'enfants contre 8 % de l'échantillon, représentatif de la population française âgée de plus de 25 ans.

Du côté de l'offre, nous avons vu que la garde d'enfants de + 3 ans est un service fréquemment proposé à Paris et celle des enfants de - 3 ans, un service couramment proposé. Le soutien scolaire est aussi un service fréquemment proposé.

Par ailleurs, la garde d'enfants de + 3 ans est un service que les structures souhaitent développer davantage ou qu'elles ne proposent pas encore et souhaitent développer.

Pour le CERPHI, 11 % pourraient avoir besoin de l'assistance informatique et internet à domicile contre 9 % de l'échantillon, représentatif de la population française de plus de 25 ans.

D'après cette étude, un autre service mériterait l'attention : à Paris, 27 % pourraient avoir besoin de l'assistance administrative ou juridique ponctuelle contre 17 % de l'échantillon, représentatif de la population française de plus de 25 ans.

b. Quelles sont les attentes des clients des structures interrogées ?

Il n'est pas question de mesurer la fréquence des attentes des clients des structures interrogées mais d'en présenter la diversité, telle qu'ont pu les recueillir les structures interrogées. 131 structures nous ont fait part des retours de leurs clients.

Une étude menée à partir du fichier client des structures, croisée à une étude auprès des particuliers, employeurs en gré à gré permettrait de mesurer mieux la consommation des services à la personne et d'en tirer des pistes d'évolution. Une étude de marché sur le potentiel de développement de la demande compléterait ces travaux.

- Pour les familles

- La sortie de crèches avant leur fermeture (2 citations).

- **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. C'est une niche de service de garde d'enfants.

(13 citations). Nous avons repéré aussi une demande de permanents avec des auxiliaires de vie parentale, une demande d'une personne qui visite la famille pour voir comment se déroulent les échanges entre l'auxiliaire de vie parentale et la famille.

- **La garde d'enfants** (10 citations).

- Le soutien scolaire : du cours préparatoire à la terminale (5 citations) ; cahier de vacances.

Une personne demande si elle peut faire sortir son enfant du système scolaire et lui trouver un « précepteur » à domicile.

- Pour les personnes fragiles

- **La garde de jour et de nuit** (qui est une prestation lourde du point de vue des honoraires et lourd pour un emploi de gré à gré) (6 citations) et **la garde itinérante de nuit** pour les personnes âgées (des associations existent avec des étudiants qui travaillent de nuit)²¹ ; une demande existe pour l'aide au coucher tardif.

²¹ **La garde itinérante de nuit** est citée 5 fois par les structures comme relevant de demandes de clients. 3 structures souhaiteraient la développer. Rappelons que le rapport national du Conseil économique et social de janvier 2007 sur Le développement des services à la personne rappelle que :

« La demande de prise en charge émanant des personnes âgées dépendantes s'est par ailleurs diversifiée. Elles recherchent également des prestations de garde de nuit, permanentes ou itinérantes (passage ponctuel d'une personne au cours de la nuit). Or les premières sont très coûteuses et les secondes encore peu répandues. Il serait, sans doute, opportun de mutualiser davantage les services de nuit existants, notamment dans les grandes villes, pour les personnes dépendantes mais n'ayant pas besoin d'une présence constante. »

Concernant les gardes itinérantes de nuit :

« Les services d'aide à domicile et de soins infirmiers fonctionnent presque exclusivement entre 7 heures et 19 heures. Une alternative à la garde continue, très onéreuse, consiste à mettre en place une garde itinérante. Ce service est proposé par seulement quelques associations. Aucun accord de branche relatif au travail de nuit n'a été conclu pour l'aide à domicile. Les associations prestataires qui souhaitent créer une garde itinérante de nuit doivent donc obtenir l'autorisation de l'inspecteur du travail et conclure un accord d'entreprise. La difficulté principale est d'ordre financier en raison des temps et des frais de transport. Pour les intervenants relevant des CCAS, les intervenants de nuit sont rétribués sur la base de la grille de rémunération de la fonction publique territoriale, le tarif s'appliquant à partir de 22 heures. » (Source : La gazette Santé-social, n°23, octobre 2006).

« Par ailleurs, la convention d'objectifs (2005-2008) de la CNAV prévoit une démarche de diversification des services puisqu'elle souhaite développer la prévention de la perte d'autonomie des personnes en situation de GIR 5 et 6. Parmi les services qu'elle souhaite développer, citons : la garde à domicile de jour et de nuit assurée de façon ponctuelle ou permanente. D'autres services comme le soutien aux aidants (familles, voisinage), l'amélioration et l'adaptation de l'habitat, les ateliers mémoire, la généralisation des services de transports, le portage de repas, d'animation avec un chaînage d'une prise en charge diversifiée et actions intergénérationnelles (crèches dans les foyers logements pour des personnes âgées.) » (In Les repères de l'Avise, Le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes, n°3, octobre 2006)

Mentionnons qu'à Paris, une structure a préparé le montage d'un projet de garde itinérante de nuit et a produit le cahier des charges. Ses clients sont des personnes du 4ème âge (moyenne d'âge de 82 ans). Au sein de sa structure, elle déclare qu'il y a peu de rotation de personnel ; elle a mis en place un suivi des personnels et un psychologue les aide à valider les acquis de leur expérience (VAE). 65 % des personnes sont qualifiées, expérimentées, elles ont plus de 35 ans mais il y en a de plus jeunes. Les personnels sont des auxiliaires de vie qui vont chercher le courrier, promener le chien des personnes. Elles doivent être « *autonomes et débrouillardes.* » Elles sont rémunérées 9,50 euros brut de l'heure. Cette structure souhaite développer des groupes de parole pour les familles et créer de nouveaux réseaux associatifs. Un réseau de quartier a été créé avec un kinésithérapeute, des médecins et un pharmacien et un carnet de correspondance est tenu.

- La téléassistance : (3 citations).

- **L'accompagnement des personnes âgées ou handicapées à l'extérieur du domicile** : chez le médecin, pour aller voter, pour des promenades, des activités culturelles ou de loisirs, le soir et le week-end, pour l'accompagnement sur le lieu de vacances ; demande d'accompagnement véhiculé.

- Pour tout public

- **Le petit bricolage** (10 citations) : la demande de petit bricolage est à la frontière avec une demande de rénovation.

- **Des cours** : (10 citations) de mathématiques, de langues rares, d'informatique pour les enfants ou pour adultes dont des cours en groupe de particuliers qui se rendent dans les locaux de la structure ; demande de conseil en nutrition.

- **Le jardinage** : (4 citations) cette demande est parfois à la frontière avec l'installation de terrasses.

- L'assistance informatique : (3 citations)

- L'assistance administrative : (3 citations)

- Le nettoyage des grandes vitres : (2 citations) ; demande de personne qui fasse le ménage et sache repasser ; lessivage des murs ; shampooinage de moquette ; nettoyage de balcon

- La livraison de courses.

- La collecte et livraison de linge repassé.

- La promenade d'animaux ; un lieu où l'on peut garder les animaux.

- Autres demandes

D'une façon générale, les clients souhaiteraient que les structures puissent leur fournir un service très ponctuel, de quelques heures non consécutives, très fragmentées, ce qui rend l'organisation du travail difficile pour les structures. (12 citations) Il s'agit d'interventions tôt le matin, le soir ou le week-end. Cette demande peut concerner l'ensemble des clients mais concerne plutôt des personnes fragiles (aide au lever et au coucher tard le soir pour des personnes âgées, malades, ou personnes handicapées qui travaillent mais ont besoin d'une aide chez soi). Elle concerne des niches de services (toilette, soins, manipulation, repassage), des « micro - services » (apporter des médicaments ; couper les ongles ; massages y compris sexuels pour des personnes handicapées) qui s'inscrivent dans une demande de prestations sur-mesure.

A contrario, la demande concerne aussi un grand volume d'heures hebdomadaires.

Par ailleurs, les structures évoquent des demandes de services d'entretien de la maison, de garde d'enfants qu'elles ne peuvent satisfaire en raison de l'éloignement géographique des clients potentiels. (6 citations)

Des travailleurs en profession libérale demandent des cours de langue avec une facture pour des cours à domicile mais la forme contractuelle est différente pour les mêmes prestations : on ne peut facturer ce service comme un service à la personne.

Parfois, les demandes des structures et celles des clients se confondent dans le discours des structures : des structures demandent une meilleure adaptation à la grande dépendance ; des personnes demandent que la frontière entre soins et services à la personne fragile soit plus poreuse ; il y a des demandes de médecins, de soins infirmiers, de kinésithérapie, de personnels pour tenir compagnie, écouter, de psychologues à domicile, de personnels pour aider dans le choix de matériel médicalisé ; il y a des demandes de lieux pour être écouté lorsque l'on a des parents dépendants ; de programmes adaptés pour des personnes autistes, pour de jeunes personnes handicapées qui ont des aides financières.

Il existe des demandes de conseils pour choisir une maison de retraite (comparatif de coût entre le fait de rester chez soi ou d'aller en maison de retraite) ; des demandes d'intervention en maison de retraite, d'aides au financement du logement.

c. **Une étude de consommation des services à la personne**

L'analyse nationale des clients Genius produite par La Poste porte sur 30.000 clients en 4 mois d'activité. Quelques données concernent Paris.

Au niveau national, l'entretien de la maison arrive en tête des services demandés par les clients. Il concerne 41 % des demandes. A contrario, l'assistance informatique et internet à domicile arrive en dernier. Elle concerne 1 % des clients.

32 % des clients Genius sont en Ile de France.

Les 4 services les plus consommés au niveau national sont, par ordre d'importance, l'entretien de la maison, le petit jardinage, la garde d'enfants et le soutien scolaire.

Typologie des clients au niveau national :

- **24 % des clients ont entre 35 et 49 ans.**
- 23 % des clients ont entre 50 et 64 ans.
- 21 % des clients ont entre 65 et 79 ans.
- **68 % des clients sont des femmes.**
- 41 % des clients sont des chefs d'entreprises, des cadres supérieurs, des agriculteurs exploitants.
- 25 % sont des employés, des ouvriers.

Paris arrive en tête pour la consommation de l'entretien de la maison, la garde d'enfants et le soutien scolaire.

CONCLUSION

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, d'ici fin 2007, hors nouvelle stimulation réglementaire ou fiscale, le marché devrait se rééquilibrer au profit du travail intermédiaire, c'est-à-dire des structures prestataires et / ou mandataires.

Qu'en est-il dès lors de ces structures de service à la personne ?

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. Ils sont moindres qu'en Ile-de-France et principalement le fait d'entreprises privées. On constate, en effet, 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.**

Partant de notre fichier 2006, 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, et 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.²² En outre, si 61 % des structures ayant répondu atteignent entre 0 et 19 emplois en équivalent temps plein, 17 %, n'en atteignent aucun.

²² Source du nombre d'heures travaillées en moyenne mensuelle : DDTEFP, Olivier DELARBRE, contrôleur du travail

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.

Plus précisément, qu'en est-il de l'offre et du développement des services à Paris ?

En 2006, 51,6 % des structures de notre fichier proposent 1 à 2 services. **Elles citent le plus souvent l'entretien de la maison, l'assistance aux personnes âgées et autres personnes ayant besoin d'une aide ainsi que la préparation de repas et ce, quelle que soit leur ancienneté.** 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.**

Les services destinés aux personnes fragiles ²³ sont tantôt fréquents, tantôt courants mais, **mis à part l'assistance aux personnes âgées et autres personnes ayant besoin d'une aide, ils ne sont pas des services que les structures souhaitent développer.** Pourtant, des attentes relatives à la garde de jour et de nuit et à la garde itinérante de nuit ainsi qu'à l'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 s'expriment de la part de clients de structures.

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 et **que des structures** souhaitent développer davantage ou qu'elles ne proposent pas encore et **souhaitent développer.** Cette perspective de développement est

²³ L'assistance aux personnes âgées et autres personnes ayant besoin d'une aide, l'accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), l'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, le service de garde-malade à l'exception des soins, l'aide à la mobilité et le transport de personnes ayant des difficultés de déplacement.

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. 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 sont demandés par des clients. Elle est cohérente avec le résultat de l'étude du CERPHI (septembre 2006) 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 respectivement **fréquemment et 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 notamment font pourtant partie des demandes de clients de structures.

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.

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), 11 % des Parisiens pourraient avoir besoin de l'assistance informatique et internet à domicile. Et, d'après l'analyse des clients Genius, 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.

Six services sont rares, quelle que soit l'ancienneté de la structure, **et ce ne sont pas des services que les structures souhaitent développer**. Il s'agit des soins et promenades d'animaux domestiques pour des personnes dépendantes, des soins d'esthétique à domicile pour personnes dépendantes, de la livraison de courses à domicile, de la livraison de repas, de la collecte et livraison de linge repassé, du 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 ?

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.

BIBLIOGRAPHIE

ACOSS, « Les particuliers employeurs : une croissance soutenue en 2005 », ACOSS Stat, Bilan, n°48, mars 2007

APUR, Observatoire des familles, « Les familles parisiennes », in Note de quatre pages, septembre 2006, n°25

ARACT Ile de France, Observatoire temps et travail en Ile de France, Patrick HADDAD, Christian du TERTRE, « Temps et conditions de travail dans les services à la personne » in Les cahiers, avril 2006, n°5

CCIP, CROCIS, Bénédicte GUALBERT, « Enquête services à la personne : des chefs d'entreprise optimistes, un dynamisme à soutenir » in Enjeux Ile de France, mars 2007, n°97

Centre d'étude et de recherche philanthropique, Services à la personne : et du côté des utilisateurs ?, 14 septembre 2006, étude réalisée pour Domplus

Circulaire ANSP / DGEFP / DGAS n°1-2007 du 15 mai 2007, agrément des organismes de services à la personne

CODEV, Les services à la personne, 2003

Commissariat général du Plan, Guilhem BENTOGGIO, Développer l'offre de services à la personne, n°4, mai 2005

Conseil d'analyse stratégique, Les métiers en 2015, janvier 2007

Conseil économique et social, Yves VEROLLET, Le développement des services à la personne, février 2007

CREDOC, Régis BIGOT, « Le fossé numérique se réduit mais reste important », in Consommation et modes de vie, mars 2006, n°191

DARES, Alexandra CHOL, « Les services à la personne en 2005 : la poussée des entreprises privées » in Premières synthèses informations, mai 2007, n°20.1

INSEE, APUR, « La croissance démographique se confirme à Paris. » Résultats du recensement au 1^{er} janvier 2005, janvier 2007

La Poste, Analyse des clients Genius : éléments constatés de consommation de services à la personne au 30 / 04 / 2007

Maison du développement économique et de l'emploi du 20^{ème} arrondissement, Bruno GUIZOT, Compte-rendu des enquêtes auprès des structures employeuses, 2005

Xerfi - Précepta, dossier services à la personne à domicile, juin 2006

ANNEXES

Annexe 1 Décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005 fixant la liste des activités mentionnées à l'article L. 129-1 du code du travail et extrait de la circulaire ANSP/DGEFP/DGAS n°1-2007 du 15 mai 2007

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DE LA COHÉSION SOCIALE ET DU LOGEMENT

Décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005 fixant la liste des activités mentionnées à l'article L. 129-1 du code du travail

NOR : SOCF0511983D

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement,

Vu le code général des impôts, et notamment son article 199 *sexdecies* ;

Vu le code du travail, notamment ses articles L. 129-1 et L. 129-17 ;

Vu l'avis du conseil d'administration de l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale en date du 16 décembre 2005,

Décète :

Art. 1^{er}. – Le chapitre IX du titre II du livre I^{er} du code du travail (troisième partie : Décrets) est complété par une section 5 ainsi rédigée :

« Section 5
« Agréments des associations
et entreprises de services à la personne »

« Art. D. 129-35. – Les activités de services à la personne à domicile relatifs à la garde des enfants, à l'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile et aux tâches ménagères et familiales, au titre desquelles les associations et les entreprises sont agréées en application de l'article L. 129-1, sont les suivantes :

« 1^o Entretien de la maison et travaux ménagers ;

« 2^o Petits travaux de jardinage ;

« 3^o Prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains" ;

« 4^o Garde d'enfant à domicile ;

« 5^o Soutien scolaire et cours à domicile ;

« 6^o Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;

« 7^o Livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;

« 8^o Collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;

« 9^o Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;

« 10^o Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété ;

« 11^o Garde-malade, à l'exclusion des soins ;

« 12^o Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile ;

« 13. Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;

« 14. Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;

« 15. Livraison de courses à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;

« 16. Assistance informatique et internet à domicile ;

« 17. Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes ;

« 18. Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;

« 19. Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire ;

« 20. Assistance administrative à domicile.

« Les activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services aux personnes mentionnées au premier alinéa appartiennent au champ des activités définies à l'article L. 129-1.

« *Art. D. 129-36.* – Les activités mentionnées à l'article D. 129-35 ouvrent droit à la réduction fiscale prévue à l'article L. 129-3 sous les réserves suivantes :

« *a)* Les prestations dites "hommes toutes mains" doivent donner lieu à un abonnement mensuel résiliable sous préavis de deux mois auprès d'associations ou d'entreprises de service agréées. L'intervention ne doit pas excéder deux heures. Le montant total des prestations est plafonné à 500 € par an et par foyer fiscal ;

« *b)* Le montant de l'assistance informatique et internet à domicile est plafonné à 1 000 € par an et par foyer fiscal ;

« *c)* Le montant des interventions de petits travaux de jardinage des particuliers est plafonné à 1 500 € par an et par foyer fiscal.

« *Art. D. 129-37.* – L'émergence d'activités nouvelles de services à la personne entrant dans le champ d'activité de l'article L. 129-1 fera l'objet chaque année d'une évaluation réalisée par l'Agence nationale des services à la personne en vue, le cas échéant, de modifier la liste des activités mentionnées à l'article D. 129-35. »

Art. 2. – Le ministre de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, le ministre de la santé et des solidarités, le ministre de l'agriculture et de la pêche, le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et des professions libérales et la ministre déléguée à la cohésion sociale et à la parité sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 29 décembre 2005.

DOMINIQUE DE VILLEPIN

Par le Premier ministre :

*Le ministre de l'emploi,
de la cohésion sociale et du logement,*
JEAN-LOUIS BORLOO

*Le ministre de l'économie,
des finances et de l'industrie*
THIERRY BRETON

Le ministre de la santé et des solidarités,
XAVIER BERTRAND

Le ministre de l'agriculture et de la pêche
DOMINIQUE BUSSEREAU

*Le ministre des petites et moyennes entreprises,
du commerce, de l'artisanat
et des professions libérales,*
RENAUD DUTREIL

*La ministre déléguée à la cohésion sociale
et à la parité*
CATHERINE VAUTRIN

**LE MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA COHESION SOCIALE
ET DU LOGEMENT**

MADAME ET MESSIEURS LES PREFETS DE REGION

Directions régionales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle pour attribution

Directions régionales des affaires sanitaires et sociales pour information

MESDAMES ET MESSIEURS LES PREFETS DE DEPARTEMENT

Directions départementales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle pour attribution

Directions départementales des affaires sanitaires et sociales pour attribution

Délégués territoriaux de l'Agence nationale des services à la personne pour attribution

Circulaire ANSP/DGEFP/DGAS n° 1-2007 du 15 MAI 2007

OBJET : Agrément des organismes de services à la personne

Les activités relevant du champ de l'article L. 129-1 du code du travail sont définies à l'article D. 129-35 de ce même code. Il s'agit des activités suivantes :

- entretien de la maison et travaux ménagers,
- petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage,
- prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains »,
- garde d'enfant à domicile,
- soutien scolaire à domicile ou cours à domicile,
- préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions,
- livraison de repas à domicile, , à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile,
- collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile
- assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux,
- assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété,
- garde malade à l'exclusion des soins,
- aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile,
- prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile,
- accompagnement des enfants dans leurs déplacements et des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que

ces prestations soient comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile,

- livraison de courses à domicile,
- assistance informatique et Internet à domicile,
- soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes,
- soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes,
- maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire,
- assistance administrative à domicile,
- activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services aux personnes mentionnés ci-dessus.

Annexe 2 Note méthodologique détaillée

Notre étude a comporté deux phases :

Phase 1 : **L'exploitation de sources statistiques administratives** visant à retracer l'évolution du nombre de structures (organismes et entreprises privées), de leurs effectifs, des heures travaillées et leur taux de croissance en 10 ans, entre 1995 et 2005 et à produire une démographie des structures parisiennes en 2006.

Phase 2 : **La production de données quantitatives et qualitatives via une enquête par questionnaire** menée auprès de structures parisiennes dans le but de dégager le potentiel de développement du marché (perspectives de développement des structures parisiennes eu égard aux attentes des clients ; potentiel d'emploi par service proposé).

Les sources exploitées :

Le **fichier de la DARES** (Direction de l'animation, de la recherche et des études statistiques du ministère de l'emploi et de la cohésion sociale), **ventilé pour Paris** pour mettre en perspective l'évolution du nombre des structures (organismes et entreprises privées), des effectifs et des heures travaillées et leur taux de croissance respectif sur 10 ans (1995 - 2005)²⁴.

Le **fichier de la DDTEFP** de Paris (Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle) pour produire la démographie des structures parisiennes en 2006²⁵ et la recherche des dates de création de structures dans les dossiers de la DDTEFP.

Les **données de l'IRCEM** (Institut de retraite complémentaire des employés de maison) sur **les particuliers employeurs** : effectifs des particuliers employeurs ; effectifs salariés ; heures travaillées (2005).²⁶

La limite :

Ces sources ne permettent pas de connaître le potentiel d'activité et d'emploi pour chaque service proposé.

²⁴ Alexandra CHOL, chargée d'études à la DARES sur les services à la personne a été notre interlocutrice.

²⁵ Olivier DELARBRE, contrôleur du travail à la DDTEFP a été notre interlocuteur.

²⁶ Fabrice IRACI, statisticien à l'IRCEM a été notre interlocuteur.

L'enquête par questionnaire :

Elaboration d'un **questionnaire et enquête réalisée par téléphone** auprès de responsables de structures ou de responsables de services « Services à la personne » au sein de **286 structures dont 138 associations, CCAS, 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**. Le fichier de structures est issu du croisement du fichier exhaustif de la Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, de celui de l'Agence nationale des services à la personne et de celui du Syndicat des entreprises de services à la personne.

222 structures nous ont répondu, soit 116 au sein d'une entreprise, 105 au sein d'une association et 1 au sein d'une fondation, ce qui porte le **taux de réponse total à 77,6 % et un taux de réponse un peu supérieur pour les entreprises** (78,4 % contre 76,1 %).

Enquête réalisée entre le 21 février et le 27 avril 2006 (dont mailing et relances), soit 7 semaines à temps plein de collecte d'information.

Trois grands thèmes sont abordés dans le questionnaire : l'identification de la structure : année de création, statut juridique, type d'agrément, l'aire d'activité, le lieu d'intervention, l'affiliation ; le référencement à une enseigne nationale ; **l'activité de la structure en 2006** : le(s) service(s) sur le(s)quel(s) intervient la structure ; les effectifs en mode prestataire et/ou mandataire ; le nombre d'heures réalisé ; le nombre de clients ; le(s) service(s) sur le(s)quel(s) porte le plus gros volume d'activité ; **ses perspectives de développement** : l'intention de recrutement et les éventuelles difficultés rencontrées, le souhait de développement de service, les attentes de ses clients.

Annexe 3

Responsable de la cellule de veille, Nathalie Roux, 01.55.65.49.32

A NOTER : *le traitement anonyme des données statistiques*

QUESTIONNAIRE STRUCTURES DE SERVICES A LA PERSONNE A PARIS

1. Nom de la structure :

2. Date de création :

- 3. Statut juridique :**
- Association Association intermédiaire
 - CCAS
 - Entreprise individuelle SA/SARL EURL
 - Entreprise d'insertion par l'activité économique
 - Entreprise de travail temporaire d'insertion
 - Autre

4. Si autre, lequel ?

- 5. Agrément**
- Oui Non
 - Simple Qualité Les 2

6. Intervenez-vous à :

- Paris seulement Paris et IDF Paris et autres régions
- France entière

Liste des services (SUITE)	Oui	Régime prestataire : effectifs salariés mis à disposition des particuliers en moyenne annuelle (2006)	Régime mandataire : effectifs de personnels mis en relation avec les particuliers employeurs en moyenne annuelle (2006)	Nombre d'heures réalisées au cours de l'année	Nombre de clients	Service(s) sur le(s)quel(s) porte votre plus gros volume d'activité	Services sur lesquels vous intervenez et pour lesquels vous rencontrez des difficultés de recrutement	Quels services souhaiteriez-vous développer ?
Conduite du véhicule pers. des personnes dépendantes (domicile-travail, lieu de vacances, démarches administratives)								
Accompagnement des pers. âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante)								
Garde d'enfants à domicile (- 3 ans)								
Livraison de courses à domicile								
Assistance informatique et internet à domicile								
Soins et promenades d'animaux domestiques pour des personnes dépendantes								
Soins d'esthétique à domicile pour personnes dépendantes								
Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire								
Assistance administrative à domicile								
Plate-forme de services dédiés aux services à la personne								

8. Intervenez-vous sur des services qui ne figurent pas dans cette liste ?

Oui Non

9. Si oui, lequel (lesquels) ?

10. Les services sont-ils rendus :

- au domicile sur le lieu de travail
- sur le lieu de loisirs

11. Quelles sont les demandes récurrentes (services, autres) de la part de vos clients que vous ne satisfaites pas ?**12. Pour quels motifs ?****13. Etes-vous l'émanation d'une grande entreprise, d'un groupe ?**

- Oui Non

14. Si oui, laquelle ?**15. Souhaitez-vous créer une nouvelle entité juridique séparée ?**

- Oui Non

16. Si oui, de quel statut ?

- Association Association intermédiaire CCAS
- Entreprise individuelle SA/SARL EURL
- Entreprise d'insertion par l'activité économique
- Entreprise de travail temporaire d'insertion
- Autre

17. Si autre, lequel ?

18. Etes-vous affilié ?

- Oui Non

19. Si oui,

- A une fédération ? **Laquelle ?**
- A un syndicat ? **Lequel ?**
- A un réseau ? **Lequel ?**

20. Etes-vous référencé auprès d'une enseigne nationale ?

- Oui Non

21. Si oui, laquelle ?

CIRCUIT D'INFORMATION RELATIF AUX DONNEES SUR LE PARTICULIER EMPLOYEUR

Annexe 4

Particuliers
employeurs

3 modes de déclaration et de rémunération du salarié par le particulier employeur

DNS

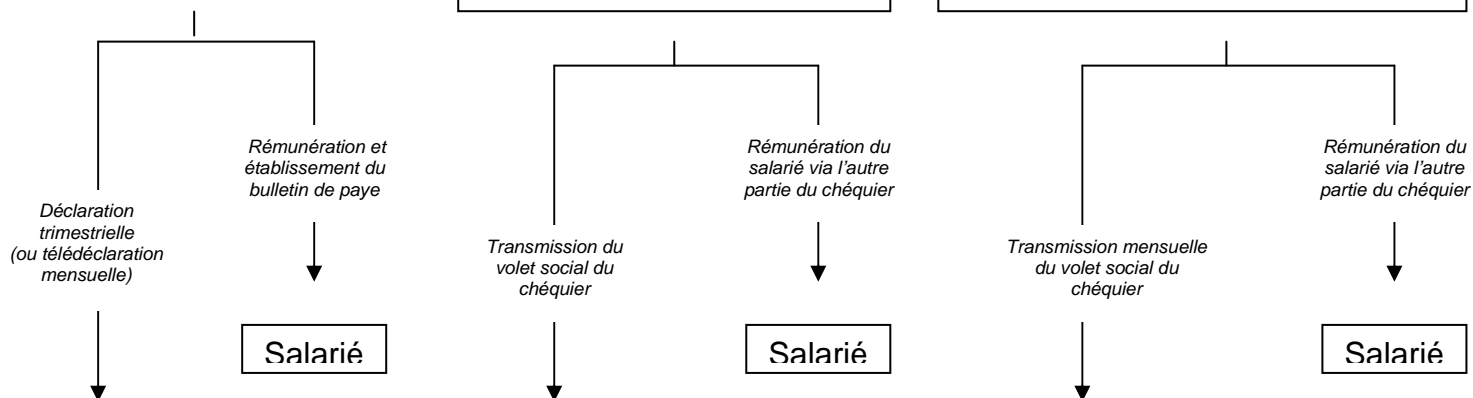
Système « classique »

CESU

Chaque chéquier est composé de chèques classiques destinés à rémunérer le salarié et de volets sociaux destinés à établir les déclarations de cotisations sociales

PAJE

Mode de recouvrement proche du CESU : un chéquier comportant des chèques classiques et les volets sociaux destinés à établir les déclarations de cotisations sociales est mis à disposition de chaque employeur

**URSSAF**

L'URSSAF reçoit de l'employeur la base déclarative (1) relative à l'emploi de son salarié. L'URSSAF calcule ainsi les cotisations dues et transmet une facture (2) au particulier employeur qui envoie ensuite son paiement (3). Il y a donc 3 flux différents centralisés par l'URSSAF.

CNTCESU

L'exploitation des volets sociaux par le CNTCESU permet de calculer et de prélever les cotisations à la charge de l'employeur, d'établir les attestations de salaire destinées aux salariés et de transmettre aux partenaires les informations permettant l'ouverture des droits maladie, vieillesse et chômage

Centre national PAJEMPLOI

Calcul des cotisations prises en charge par la branche famille et éventuellement à la charge de l'employeur, établissement des attestations de salaire destinées aux salariés, transmission aux partenaires des informations permettant l'ouverture des droits maladie, vieillesse et chômage du salarié et transmission des éléments nécessaires aux CAF et MSA pour verser à l'employeur l'aide complémentaire relative à la prise en charge partielle du salaire versé au titre de la garde d'enfant

Flux d'information et de gestion centralisés par l'URSSAF

Recouvrement des cotisations sociales

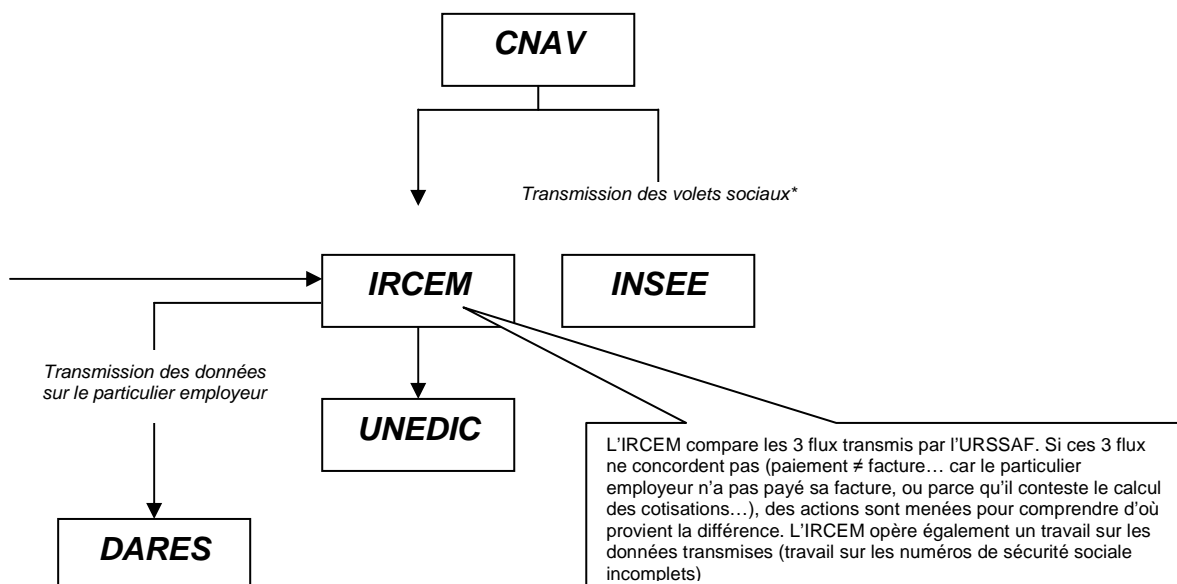
ACOSS

Caisse nationale de la branche du Recouvrement du régime général de la Sécurité sociale qui sert de **guichet unique** pour le calcul des différentes cotisations sociales dues par l'employeur

CRAM**ASSEDIC**

* L'INSEE a établi une convention avec la CNAV prévoyant la transmission trimestrielle des volets sociaux issus des divers modes déclaratifs des particuliers employeurs. Les premiers travaux d'expertise de ces fichiers ont débuté début 2006 sur les déclarations relatives au 4^{ème} trimestre 2005

Transmission des 3 flux relatifs au CESU. Pour la DNS, la base déclarative transite par la CNAV : les bases déclaratives qui ne peuvent pas être lues automatiquement sont envoyées à la CRAM pour une saisie manuelle



Source : DARES

Annexe 5 Tableau présentant en regard les fondateurs des enseignes nationales et les enseignes nationales

Enseignes nationales	Fondateurs
A +	Academia, Adhap Services, Domaliance, Maisoning, O2, To do today Particuliers, Viadom
A Domicile Services	A Domicile Fédération nationale, FFBA, Domplus
Assistéo	Nurse Alliance, Prof Assistance, Kids Assistance, Clic PC
Bien - Etre Assistance	Accor Services, Europ Assistance
CNP Services à la personne	CNP Assurances
Domiserve	Axa Assistance, DEXIA Crédit Local
Fourmi Verte	Familles Rurales, Groupama, Mutualité Sociale Agricole
France Domicile	Mutualité française, UNA, Union nationale des Centres communaux d'action sociale
La Maison du Particulier Employeur	FEPEM, IRCEM Prévoyance, IFEF
La Poste	La Poste
Personnia	ADMR, Crédit Mutuel, AG2R
Séréna	Groupe Caisse d'Epargne, MAIF, MACIF, MGEN
Sodexo	Sodhexo

Source : Xerfi - Précepta, dossier services à la personne à domicile, juin 2006