

Les services à la personne à Paris



*Etude réalisée par la 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



Sommaire



- Les objectifs, le champ de l'étude, les questions (p. 3-5)
- Les résultats (p. 7-24)
 - Quelques données rétrospectives et prospectives (p. 7-9)
 - *La création de structures à Paris au fil du temps (1920-2006)*
 - *Taux de croissance parisiens et franciliens (1995 - 2005) et prévisions nationales (2007)*
 - Les structures parisiennes en 2006 (p. 10-16)
 - *Taux de création en 2006*
 - *Indice de la taille * des structures en 2006*
 - *Taux de croissance des effectifs en 2006*
 - *Mise en perspective sur les effectifs*
 - *Un dualisme assez clair entre 2 types de structures*
 - *Focus sur les structures naissantes (créées entre 2003 et 2006, 0 - 3 ans)*
 - L'offre de services des structures parisiennes (p. 17-21)
 - *Dix services stables*
 - *Des services qui bougent*
 - *Services proposés par les structures enquêtées et services qu'elles souhaitent développer*
 - *Perspectives de développement des structures enquêtées*
 - Les attentes des clients (p. 22)
 - Focus sur l'assistance informatique et internet à domicile (p. 23)
- Pistes d'intervention publique (p. 24)



Les objectifs de l'étude



Anticiper les recrutements sur le marché parisien et adapter les demandeurs d'emploi à exercer dans le cadre des « nouveaux » services à la personne listés dans le décret du 29 décembre 2005.

Donner à lire aux employeurs et aux demandeurs d'emploi ou créateurs de structures potentiels, un état des lieux des services à la personne à Paris en 2006 et collaborer avec les structures ayant des besoins de recrutement.



Le champ de l'étude

Les 20 services à la personne contenus dans le décret Borloo du 29 décembre 2005 (qui a évolué dans la circulaire et le décret des 14-15 mai 2007)

*Les structures parisiennes (associations et entreprises) en 2006, soit 286 structures dont 138 associations et fondation et 148 entreprises : **nous avons privilégié la description de l'offre***

Enquête par questionnaire : 77,6 % de réponse

Collecte de quelques données parisiennes sur les particuliers employeurs (ACOSS, 2005)

***La demande de services** est approchée par des études existantes sur la demande potentielle et sur la consommation effective de services*



Les questions



Combien de structures se sont-elles créées depuis 10 ans (1995 – 2005) et quel est le profil des structures créées depuis les années 1920 ?

Quelle est la démographie des structures parisiennes en 2006 ?

Quelle est l'activité des structures en 2006 ? Leur offre de services ? Quelles sont leurs perspectives de développement ? Leurs intentions de recrutement, de développement de services ? Quelles sont les attentes de leurs clients ?



Les résultats



Quelques données rétrospectives et prospectives



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



Depuis 1920, 53 % des structures actives en 2006 ont été créées entre 2002-2006 (145 sur 274 ayant répondu).

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.

Taux de croissance parisiens et franciliens (1995 - 2005) et prévisions nationales (2007)

54 structures actives en 1995 (à partir de 1997 pour les entreprises privées)
et **193** en 2005

Taux de croissance des structures à Paris : + 257 %, soit x 3,5
(Effectifs x par 3,8 et heures x par 3,6)

Taux de croissance des structures en Ile de France : + 460 %, soit x 5,6
(Effectifs x par 4,6 et heures x par 4,2)

En 2005 à Paris, la structure du marché total en nombre d'heures travaillées en emploi direct montre que **80,8 % du marché revient aux particuliers employeurs.**

Prévisions nationales: hors nouvelle stimulation réglementaire ou fiscale, **la croissance devrait se tasser** quelque peu en 2006 et 2007. **L'augmentation du volume d'affaires profitera principalement aux organismes agréés au détriment des travailleurs en direct.** Le travail intermédié représentera entre 40 % et 45 % du marché d'ici fin 2007.
(Source : Xerfi - Précepta, dossier services à la personne à domicile, juin 2006)

Les structures parisiennes en 2006





Taux de création en 2006

Plus de la moitié des structures de notre fichier ont été créées dans les 5 dernières années (145 sur 274 depuis 2002). Parmi elles, plus de la moitié dans les 2 dernières années et 1/3 en 2006, ce qui atteste de l'impact de la loi Borloo.

Taux de création annuel : 18,6 % en 2006 (51 sur 274) *

** Taux de création = part des entreprises créées dans l'année dans l'ensemble des entreprises (Source CEREQ). Il serait intéressant de connaître le taux de création nette.*

Indice de la taille * des structures en 2006



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

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

Moins de 50 personnes : 63,2 %

** Indice de la taille des structures : 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 les bénévoles.*

Taux de croissance des effectifs en 2006



Pour l'ensemble des structures: + 22,3 %

Pour les entreprises: + 52,4 %

Pour les associations: + 2,3 %

Pour les structures possédant l'agrément qualité: + 3,2 %

Pour les structures possédant l'agrément simple: + 49,3 %



Mise en perspective sur les effectifs



En 2006, à Paris, la croissance des effectifs des structures est à mettre en regard avec le nombre moyen d'heures de travail par mois :

Dans les associations ayant un agrément qualité, le nombre d'heures de travail est en moyenne de 105 heures par mois et par personne, soit 3 semaines par mois.

Dans les entreprises ayant l'agrément simple, le nombre d'heures de travail est en moyenne de 14 heures par mois et par personne.

Source : DDTEFP

Un dualisme assez clair entre 2 types de structures



Des associations

- ***Acteur pionnier (début des années 1920)***
- ***Interviennent plutôt en mode mandataire***
- ***Plutôt agrément qualité et personnes fragiles***
- ***Offre de services plutôt globale (bouquet de services)***

Des entreprises

- ***Se développent à partir de 1996 et surtout à partir de 2002***
- ***Interviennent plutôt en mode prestataire***
- ***Plutôt agrément simple et personnes non fragiles***
- ***Plutôt spécialisées dans l'offre de services***

Focus sur les structures naissantes (créées entre 2003 et 2006, 0 - 3 ans)



Plus de la moitié des structures de notre fichier 2006 (50,5 %).

84,2 % sont des entreprises.

68,2 % sont prestataires exclusivement et 78,5 %, si l'on inclut les prestataires chez les bi - actifs.

86,6 % ont un agrément simple.

66 % proposent un ou deux services contre 45 %, 42,6 %, 26,3 % dans les groupes de structures de 4-6 ans, de 7 - 15 ans, de 16 ans et plus. Et 43 % proposent un seul service.

Elles sont de plus petite taille que les autres structures. Elles comprennent en moyenne annuelle (2006), une 40aine de personnes contre 255, 208 et 172 personnes dans les 3 autres groupes.

53 % ont entre 1 - 19 personnes.

On recense 7,6 emplois en équivalent temps plein (ETP) en moyenne annuelle (2006) contre respectivement 48, 33,4 et 78,3 dans les 3 autres groupes.

L'offre de services des structures parisiennes





Dix services stables



4 services fréquemment proposés* quelle que soit l'ancienneté de la structure

Entretien de la maison
Assistance aux personnes âgées
Garde d'enfants + 3 ans
Préparation de repas

6 services rarement proposés * quelle que soit l'ancienneté de la structure

Soins et promenades d'animaux
Soins d'esthétique
Livraison de courses
Livraison de repas
Collecte et livraison de linge
Plate - forme de services dédiés

* *Fréquent : entre 49 et 120 citations ; rarement : entre 3 et 9 citations*

Des services qui bougent



- ***l'assistance informatique et internet à domicile : en 11ème position des services proposés par les structures de 16 ans et plus et en 3ème position pour les structures naissantes (0-3 ans). Et 20,1 % des structures naissantes le proposent contre 7 % des structures anciennes.***
- ***Le soutien scolaire : en 13ème position des services proposés par les structures anciennes et en 3ème position dans les structures naissantes. Et 20 % de ces dernières le proposent contre 2,3 % des structures anciennes.***
- ***Les cours à domicile : en 13ème position des services proposés par les structures anciennes et en 7ème position des services proposés par les structures naissantes. Et 15,1 % des structures naissantes le proposent contre 2,3 % seulement des structures anciennes.***

Services proposés par les structures enquêtées et services qu'elles souhaitent développer



51,6 % des structures proposent entre 1 et 2 services (114)

- **Services les + fréquents: entretien de la maison; assistance aux personnes âgées; préparation de repas**
- **les + courants: assistance informatique et internet à domicile; Homme/Femme toutes mains ou petit bricolage**
- **les + rares: collecte et livraison de linge repassé; livraison de repas**

43,6 % des structures ont une stratégie de développement de services (92): 44,4 des associations; 42,7 % des entreprises

- **En tête : Homme/Femme toutes mains ou petit bricolage**
- **Garde d'enfants de + de 3 ans**
- **Assistance aux personnes âgées et autres personnes ayant besoin d'une aide personnalisée**
- **Assistance informatique et internet à domicile**

Perspectives de développement des structures enquêtées



67,4 % des structures ayant répondu ont l'intention de recruter (141) : 70,5 % des associations contre 64,3 % des entreprises et 82,3 % des structures anciennes.

Cependant, la majeure partie est confrontée à une rotation de personnel.

61 % des structures ayant répondu pensent rencontrer des difficultés de recrutement (85).

Ce sont des services déjà fréquemment ou couramment proposés que les structures souhaitent développer ; les services rarement proposés restent rares dans les perspectives de développement.

Il s'agit le plus souvent de services qu'elles ne proposent pas encore et dans une moindre mesure, de services qu'elles proposent déjà et qu'elles souhaitent développer davantage.



Les attentes de clients

- **Les familles** : la garde d'enfants et **l'accompagnement domicile - école** couplé à une **aide aux devoirs**. Le soutien scolaire (du cours préparatoire à la terminale).
- **Les personnes fragiles** : la **garde de jour et de nuit** ou la **garde itinérante de nuit** ; une demande existe pour l'aide au coucher tardif. **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, l'accompagnement véhiculé).
- **Tout public** : le **petit bricolage, des cours, le jardinage**.
- **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 et la gestion des recrutements difficiles pour les structures.**

Focus : l'assistance informatique et internet à domicile



A Paris en 2006, l'assistance informatique et internet à domicile est le fait de structures naissantes (0 - 3 ans) de petite taille.

Parmi les structures naissantes proposant un seul service, l'assistance informatique et internet à domicile arrive en tête. 41,3 % de ces structures se sont positionnées sur ce service.

Il s'est développé à compter des années 2003 (cité 28 fois par les structures naissantes contre moins de 5 fois par les structures plus anciennes) et 20 % des structures naissantes le proposent contre à peu près 7 % des structures plus anciennes.

En 2006, 37 structures nous ayant répondu proposent au moins ce service.

Parmi elles, 20 le proposent exclusivement. En juillet 2007, 64 structures proposent au moins ce service.

Les structures parisiennes enquêtées proposant exclusivement ce service :

sont jeunes : 15 ont été créées en 2006, 3 en 2005, 1 en 2004 et 1 en 1994.

19 sont des ***entreprises privées***

Elles ont toutes un agrément simple et ***s'adressent donc à des personnes non fragiles.***

Elles ***exercent*** presque toutes ***en régime prestataire*** (exceptées 2 structures).

14 sont ***de très petite taille*** (1 - 2 personnes).

13 des structures prestataires n'ont aucun salarié. Les créateurs des structures interviennent auprès des particuliers sans se rémunérer encore parfois.

Les 19 structures ayant répondu ont réalisé ***385,63 heures en moyenne par an et par structure en 2006, soit une moyenne de 32,1 heures par mois et par structure.***

D'après l'analyse des clients Genius (La Poste, avril 2007), Paris arrive en tête des départements, devant celui des Hauts de Seine pour la consommation de ce service. Au niveau national, les plus de 50 ans en sont les plus demandeurs.



Pistes d'intervention publique

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.*