

# LES CAHIERS DU CROCIS

MALGRÉ LES PREMIERS EFFETS DE LA CRISE,  
LES CHEFS D'ENTREPRISES  
DE SERVICES À LA PERSONNE  
RESTENT OPTIMISTES.

*Enquête auprès des entreprises de la région parisienne*

N° 33 - juillet 2009

*un centre d'observation de la*



**Chambre de commerce  
et d'industrie de Paris**

Avec la participation de l'Observatoire Régional de l'Emploi  
et de la Formation (OREF) Ile-de-France



*Cette étude a été réalisée par Bénédicte GUALBERT  
avec la collaboration de Nathalie GOYAUX, OREF Ile-de-France.*

*Centre régional d'observation du commerce, de l'industrie et des services  
Chambre de commerce et d'industrie de Paris  
Directeur de la publication : Pierre TROUILLET  
Directeur de la rédaction : Jean-Louis SCARINGELLA  
Rédacteur en chef : Isabelle SAVELLI-THIAULT  
Maquette, mise en page : Stéphanie CORNEBOIS*

## Sommaire

1. Le profil des entreprises : jeunes, petites, prestataires .....	2
2. La situation économique : des chefs d'entreprises plutôt satisfaits.....	6
2.1. De bons résultats en 2008 .....	6
2.2. Les premiers signes de la crise en 2009 .....	7
2.3. Un accès au crédit plus compliqué.....	8
2.4. Les aspects commerciaux : une forte concurrence .....	9
2.5. Le CESU bien accepté mais peu utilisé .....	12
3. Les questions d'emploi toujours prégnantes .....	13
3.1. Pas d'amélioration pour le recrutement.....	13
3.2. La formation continue : des besoins réels, mais une mise en œuvre limitée.....	18
4. Les conditions de développement des entreprises .....	20
4.1. De nombreux freins au développement .....	20
4.2. Les suggestions des dirigeants.....	23
5. Les chefs d'entreprises envisagent l'avenir avec optimisme .....	26
5.1. De nouvelles activités en projet .....	26
5.2. Un état d'esprit positif .....	27
Annexes .....	31

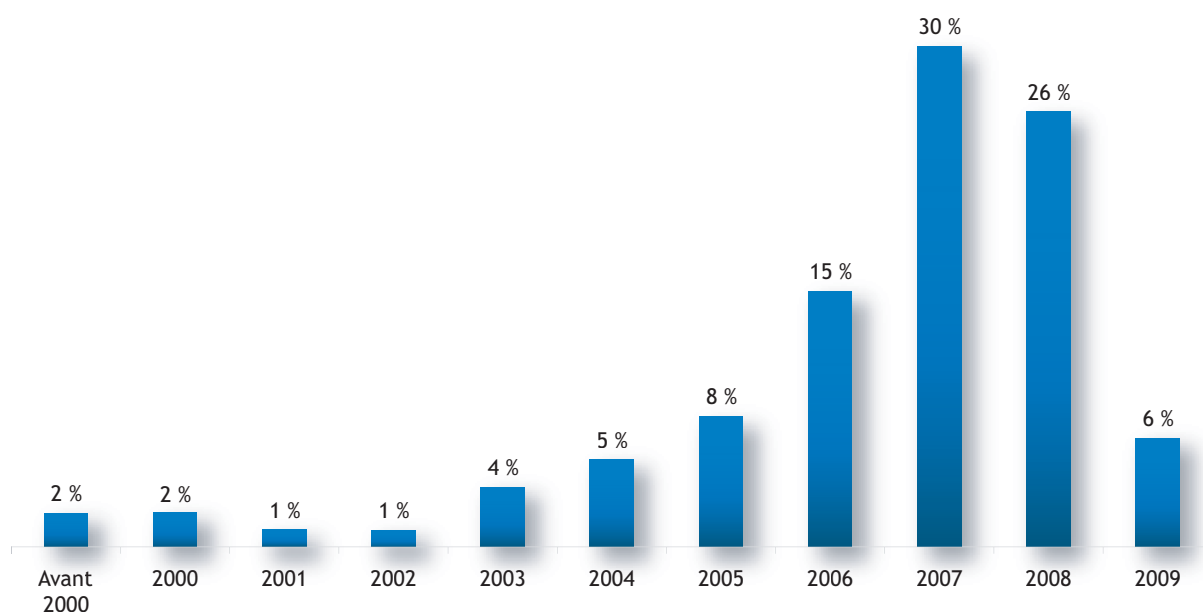
### METHODOLOGIE

Enquête réalisée entre le 6 et le 15 avril 2009 via un questionnaire en ligne auprès des dirigeants de 675 entreprises du secteur des services à la personne de Paris et de la petite couronne (316 chefs d'entreprises ont répondu, soit un taux de réponse de 47 %). Comme les années précédentes, cet excellent taux de réponse montre l'implication des chefs d'entreprises et garantit la représentativité de cette enquête.

Depuis trois ans maintenant, le CROCIS réalise une enquête annuelle auprès des chefs d'entreprises de services à la personne de la région parisienne afin de faire le point sur leurs préoccupations et d'avoir leur sentiment sur l'évolution de leur secteur d'activité. En cette année de crise économique, quel est l'impact de la récession sur la vie des entreprises ? Les difficultés de recrutement des années précédentes sont-elles en voie de résolution ? Comment les entrepreneurs du secteur envisagent-ils l'année 2009 ?

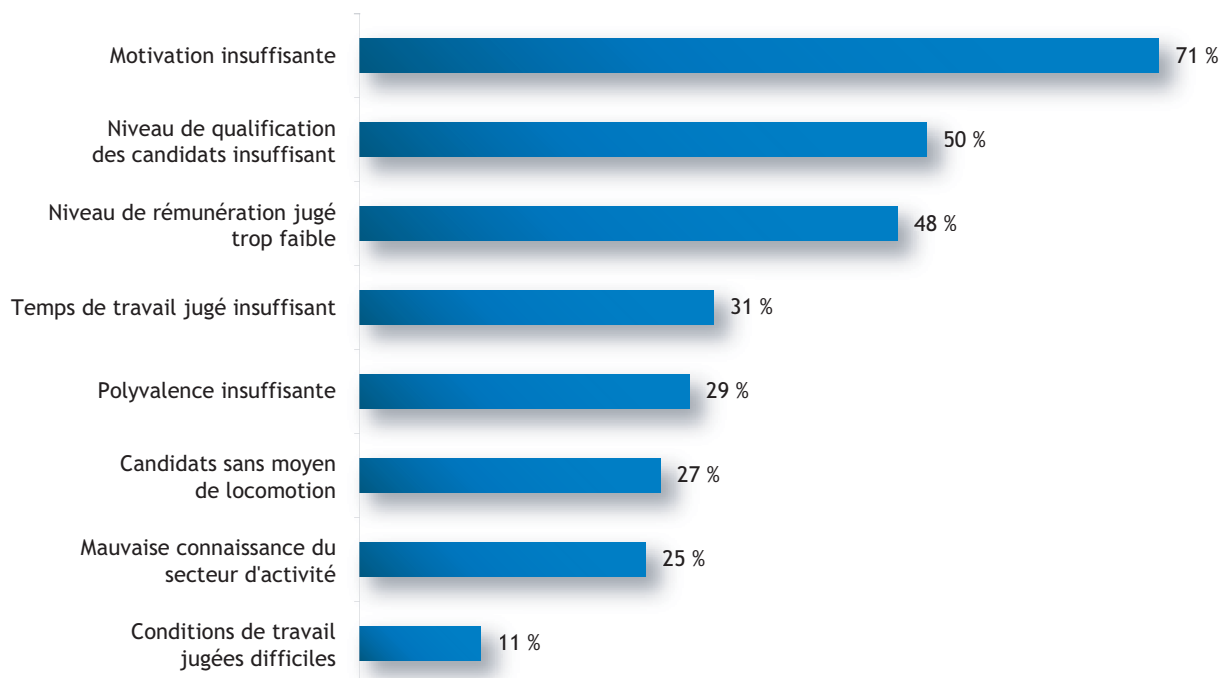
## 1. Le profil des entreprises : jeunes, petites, prestataires

En quelle année votre entreprise a-t-elle été créée ?



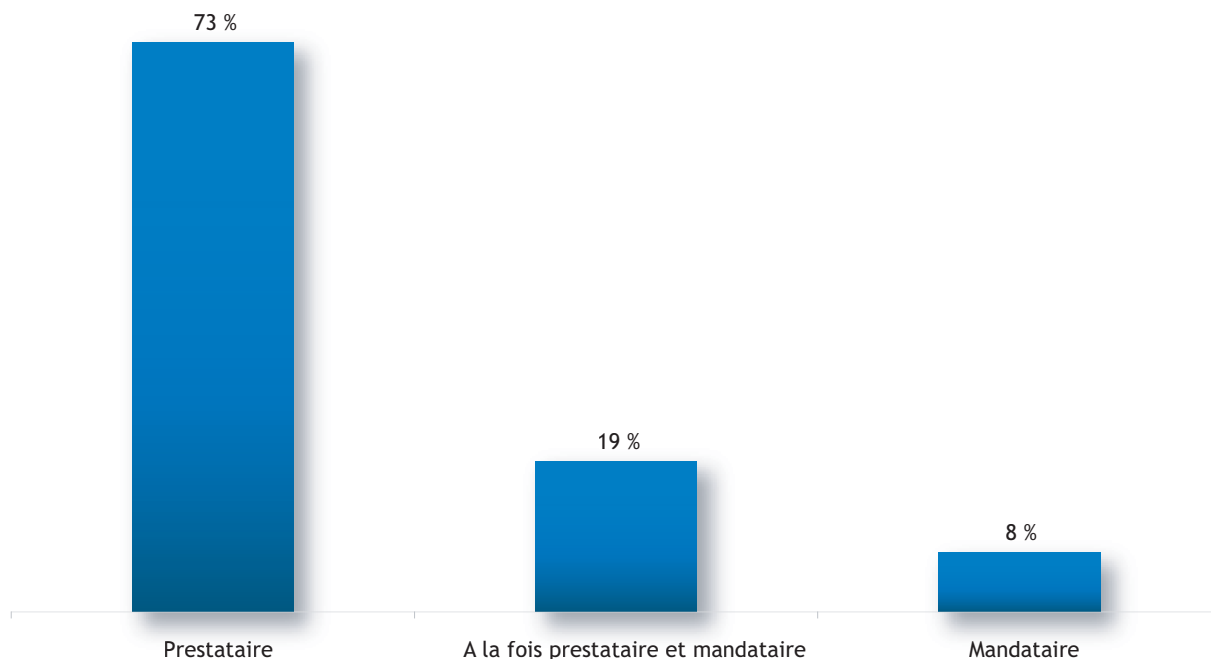
La population des entreprises de services à la personne de la région parisienne est particulièrement jeune : 62 % des entreprises interrogées ont moins de trois années d'existence. La loi "Borloo" de 2005 a en effet fortement favorisé l'arrivée des entreprises privées dans un secteur jusque-là largement associatif.

### Quelles sont selon vous les principales causes de ces difficultés d'embauche ?



Les services à la personne recouvrent une très large palette d'activités, et les entreprises cumulent souvent plusieurs d'entre elles. L'activité "entretien de la maison et travaux ménagers" se démarque cependant car elle est assurée par plus de la moitié des entreprises répondantes.

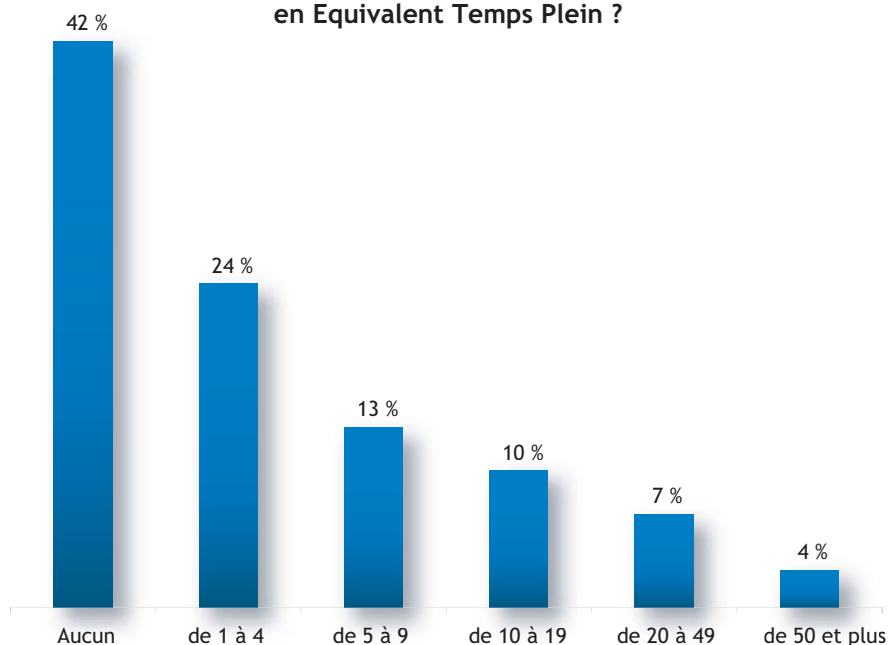
### Quel est votre statut ?



73 % des entreprises travaillent en tant que prestataires, c'est-à-dire qu'elles sont employeurs et que les intervenants qui effectuent la prestation sont leurs salariés. 8 % sont mandataires, c'est-à-dire qu'elles se chargent des formalités de recrutement et des aspects administratifs, mais c'est le particulier qui est

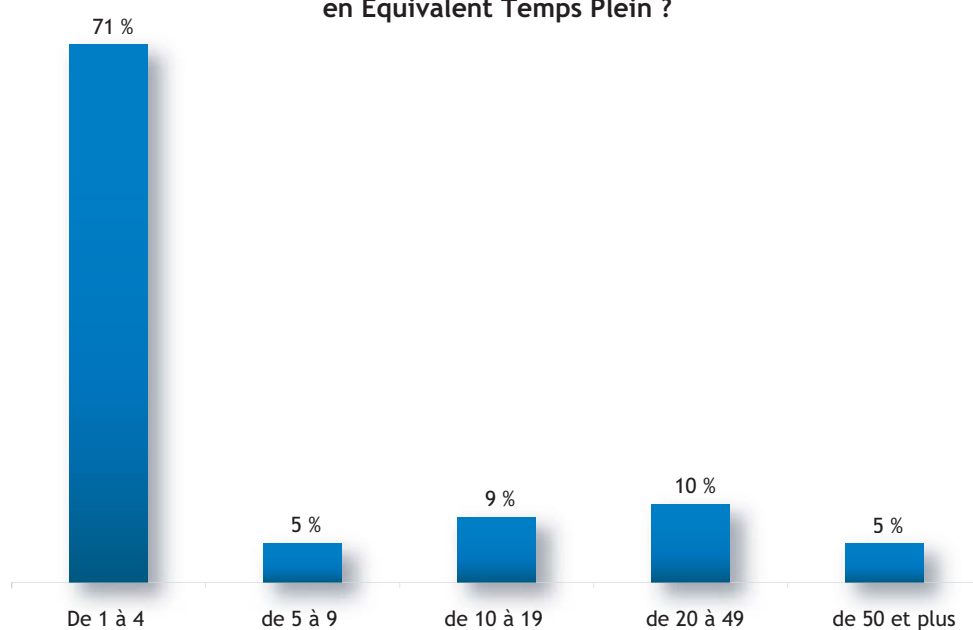
l'employeur du salarié. 19 % font cohabiter les activités de prestataire et de mandataire. Cette répartition reste globalement la même au fil des enquêtes, même si on observe un recul régulier du statut de mandataire seul.

**Dans votre activité de prestataire, quel est votre nombre de salariés en Equivalent Temps Plein ?**



Les entreprises prestataires de services à la personne de la région parisienne sont des structures de petite taille : une forte proportion d'entreprises (42 %) ne dispose d'aucun salarié et près de 80 % ont moins de 10 salariés (ETP<sup>1</sup>).

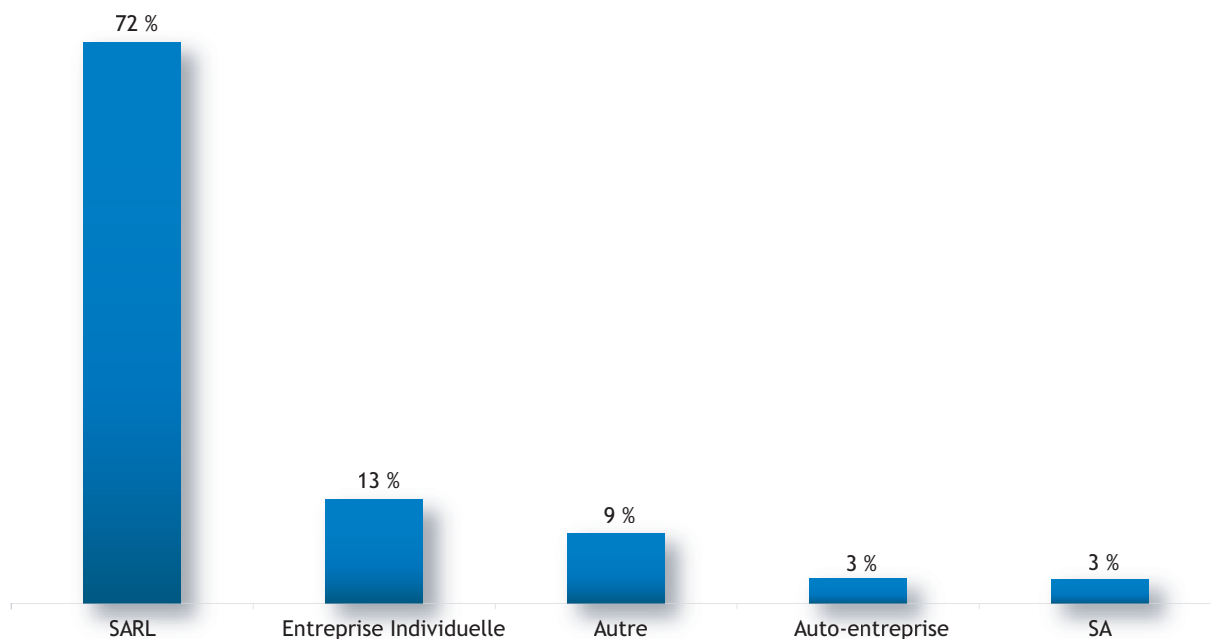
**Dans votre activité de mandataire, quel est votre nombre de salariés en Equivalent Temps Plein ?**



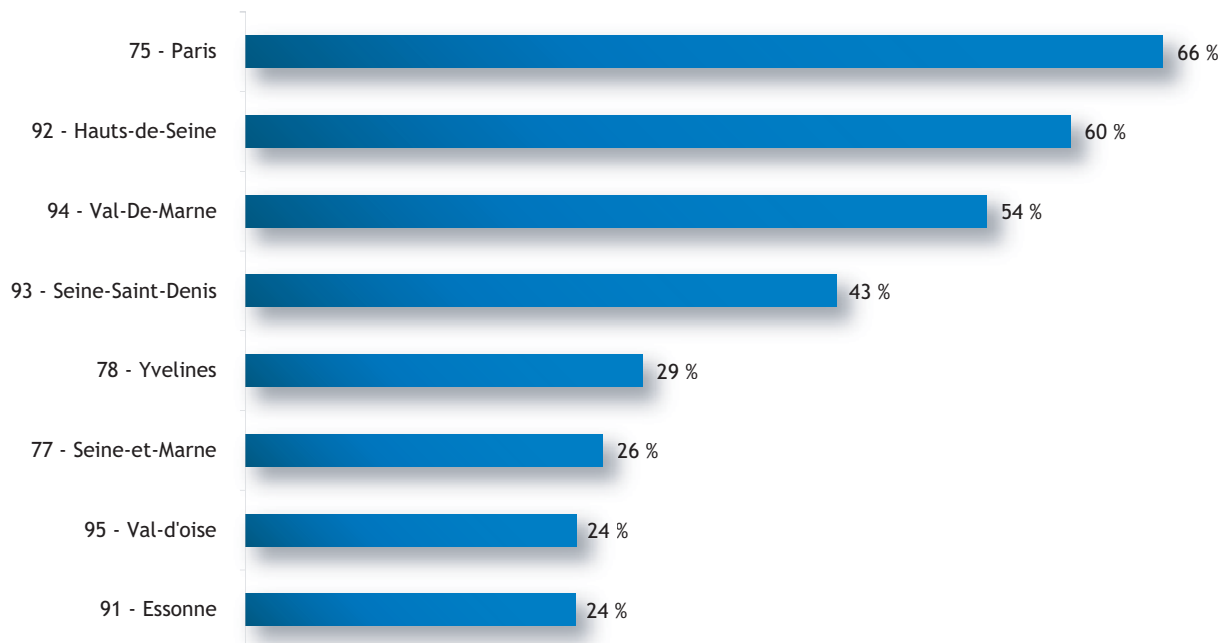
<sup>1</sup> ETP : Equivalent Temps Plein

De même, trois entreprises mandataires sur quatre ne disposent que de moins de dix intervenants.

### Quelle est la forme juridique de votre entreprise ?



### Sur quels départements d'Ile-de-France intervenez-vous ?

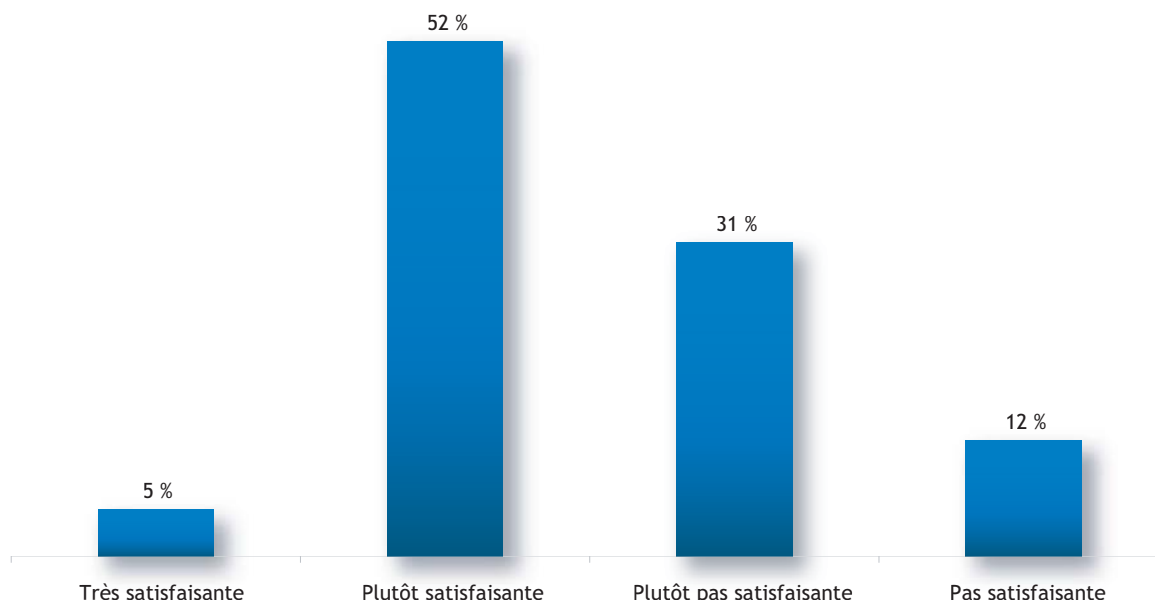


Constituées en SARL en grande majorité (72 %), les entreprises interrogées interviennent majoritairement à Paris et en petite couronne, ce qui correspond à la fois à leurs départements d'implantation et dans l'ensemble aux zones les plus peuplées d'Ile-de-France.

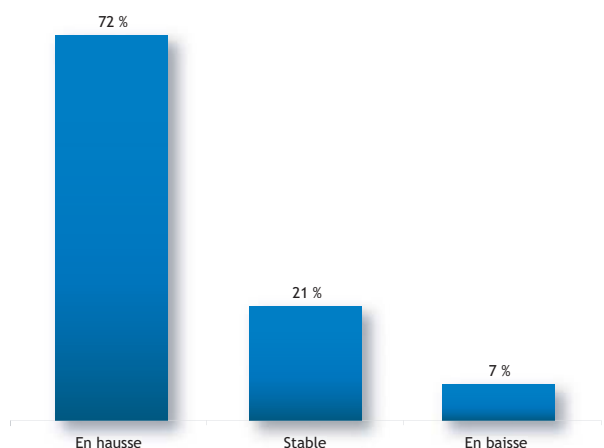
## 2. La situation économique : des chefs d'entreprises plutôt satisfaits

### 2.1. De bons résultats en 2008

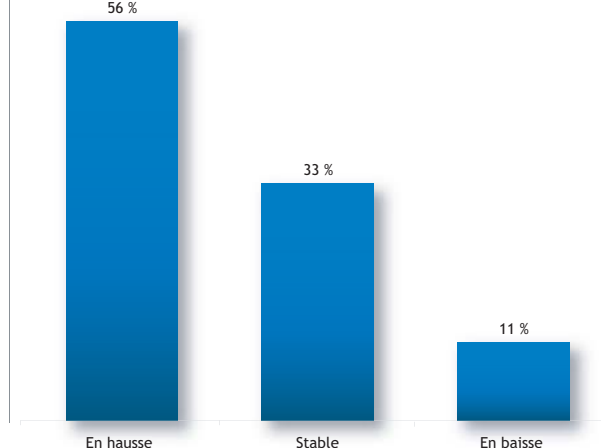
Diriez-vous que la situation économique de votre entreprise aujourd'hui est...



Par rapport à 2007, votre chiffre d'affaires 2008 a-t-il été :



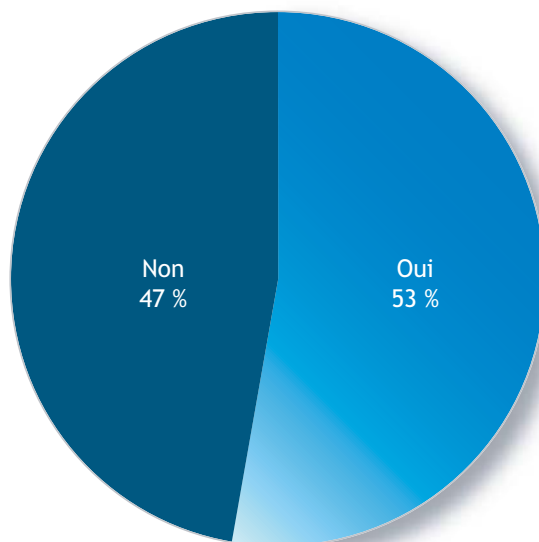
Par rapport à 2007, votre résultat (bénéfice ou perte) de l'année 2008 a-t-il été :



Les entrepreneurs des services à la personne affichent un état d'esprit positif : lorsqu'on les interroge sur la situation économique de leur entreprise, 57 % des dirigeants la jugent plutôt ou très satisfaisante. Près des trois quarts d'entre eux déclarent avoir enregistré un chiffre d'affaires 2008 en hausse, et 89 % d'entre eux ont enregistré un résultat stable ou en hausse.

## 2.2. Les premiers signes de la crise en 2009

Avez-vous ressenti en 2009, les effets de la crise économique sur la demande de la clientèle ?



La crise économique apparue fin 2008 commence cependant à impacter leur activité. 53 % des chefs d'entreprises interrogés déclarent ressentir les effets de la crise économique : *"Nous avons constaté une baisse des demandes d'information via notre site internet, ainsi que des contacts par téléphone, et moins de demandes de devis"*. De plus, le taux de transformation des devis en contrats fermes est faible. Et les effets de la crise concernent non seulement les prospects, plus difficiles à convaincre qu'avant, mais aussi les anciens clients :

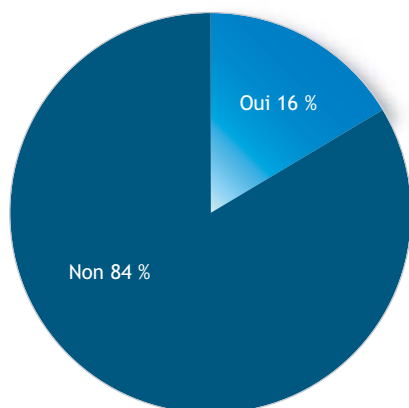
*"Nous avons moins de demandes d'interventions, et le panier moyen diminue."*

*"Nos clients réguliers diminuent leurs volumes d'heures, et nous avons eu aussi plusieurs résiliations de contrats. Soit les gens ont des problèmes réels de pouvoir d'achat (licenciement), soit ils ont peur et préfèrent économiser car on parle beaucoup de la crise dans les médias." "Nous constatons des retards de paiement beaucoup plus fréquents". " Les clients sont plus exigeants, ils n'hésitent pas à faire le tour de la concurrence et se mettent à négocier les tarifs."*

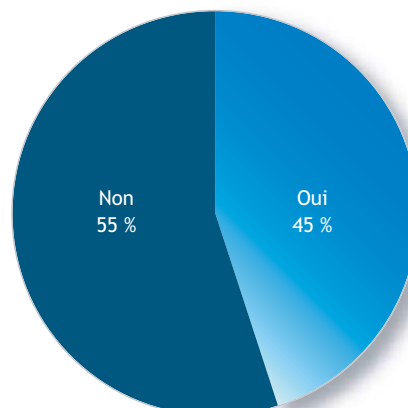
Les entrepreneurs constatent également que les clients n'hésitent plus à résilier les contrats concernant des prestations "de confort" jugées non indispensables. En effet, les ménages font des arbitrages budgétaires et renoncent parfois à sous-traiter des tâches qu'ils peuvent effectuer eux-mêmes.

## 2.3. Un accès au crédit plus compliqué

Avez-vous demandé des financements à une banque pendant les six derniers mois ?



Si oui, avez-vous rencontré des difficultés à les obtenir ?



Base : entreprises ayant demandé des financements à une banque dans les six derniers mois

Seuls 16 % des chefs d'entreprises interrogés ont demandé un financement à une banque dans les six derniers mois précédant l'enquête, et parmi eux, 45 % ont rencontré des difficultés à les obtenir. En effet, en raison de la crise économique, l'accès au crédit est devenu plus difficile : *"On m'a refusé mon prêt alors que les garanties de remboursement et de cautionnement étaient parfaitement remplies."* *"Nos clients règlent leurs factures en retard, cela nous pose des problèmes de trésorerie et la banque refuse de nous accorder un découvert."*

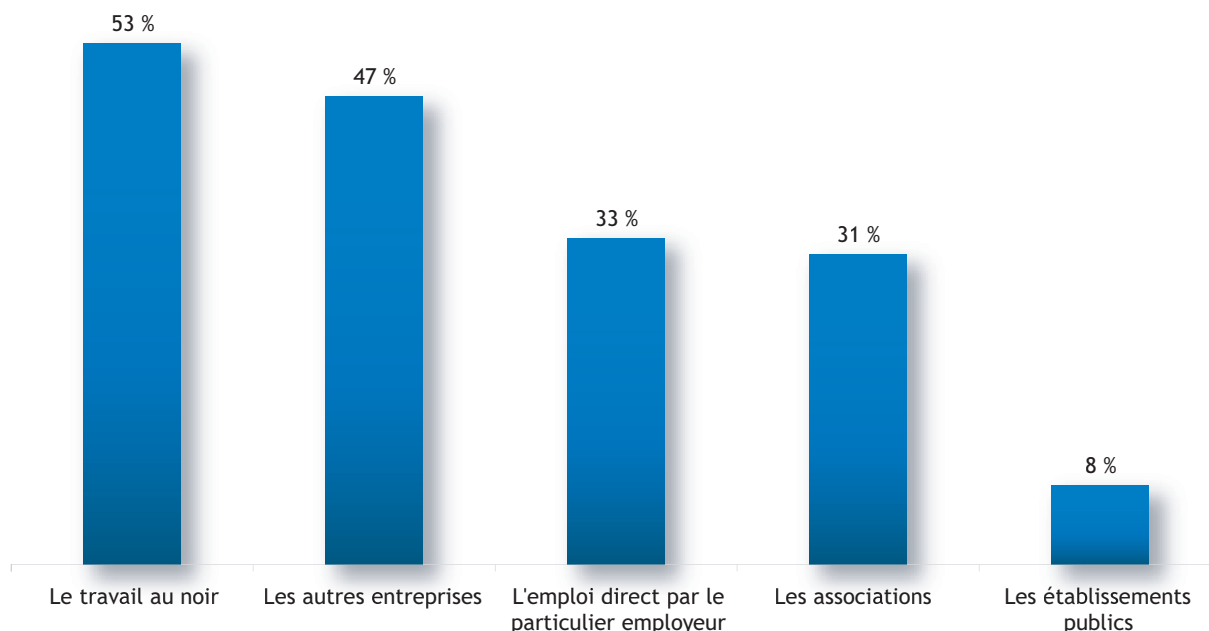
Les dirigeants se plaignent en particulier de la lourdeur des dossiers à constituer et des délais de traitement : *"Les banques sont frileuses, elles multiplient les conditions, les demandes de renseignements dont certaines n'ont que peu de rapport avec le sujet."*

Les banques ne semblent pas toujours jouer leur rôle de soutien aux entreprises : *"Les banques ne se prêtent pas au jeu des prêts pour les jeunes entreprises en difficulté"*.

*"Nous disposerions de plusieurs offres/solutions à développer mais nous aurions besoin du financement permettant la mise en œuvre commerciale et marketing"*.

## 2.4. Les aspects commerciaux : une forte concurrence

Qui sont vos principaux concurrents ?



NB : Plusieurs réponses possibles

C'est le travail au noir qui apparaît comme la principale concurrence pour les entreprises de services à la personne, citée par plus d'un dirigeant sur deux (53 %). On peut souligner que lorsque cette même question avait été posée en 2007, ce sont les autres entreprises qui étaient alors désignées par la majorité des dirigeants. Il semble donc que malgré la loi Borloo qui s'était efforcée de réduire l'intérêt du travail au noir pour l'utilisateur, le travail dissimulé exerce toujours pour les dirigeants, et même de plus en plus, une concurrence supérieure à celle des autres entreprises (47 %).

En effet, selon eux le travail au noir est encore bien ancré dans les mœurs : il reste dans l'esprit des clients moins cher que le recours à un prestataire, il n'implique ni formalités ni charges. *"Le travail au noir est encore très présent car les personnes croient être dégagées des contraintes juridiques et sociales : il n'est pas besoin de respecter la loi puisque la personne ne pourra pas, n'étant pas déclarée, se retourner contre moi."* *"Le travail au noir est encore très répandu en entretien de l'habitat et de jardin, pour les employeurs le coût à payer tout de suite semble moins important, même si ce n'est pas forcément vrai après réduction d'impôt... ce système est à mon avis surtout entretenu par les personnes qui ne veulent pas être déclarées. Cela nous porte préjudice également en matière de recrutement car beaucoup de personnes ne veulent toujours pas être déclarées"*.

Parmi les autres entreprises, ce sont surtout les grandes structures qu'ils considèrent comme concurrentes. En effet, elles ont souvent pour elles l'avantage de l'ancienneté : *"Elles ont anticipé le marché en se développant très tôt"*. Elles offrent également une plus large palette de services. Surtout, leur surface financière leur permet de grosses dépenses de communication, ce qui est

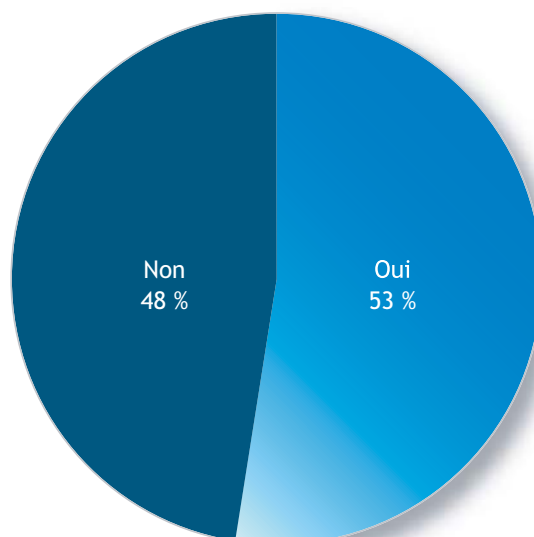
indispensable pour se démarquer du grand nombre de structures présentes sur le marché : *"Les grandes entreprises sont présentes sur un large territoire et disposent d'un budget communication sans commune mesure avec le nôtre".*

*"Les grands acteurs du marché bénéficient déjà d'une forte notoriété et ils ont une communication très professionnelle."* De plus, leur notoriété leur permet de recruter plus facilement des intervenants et le nombre de leurs employés leur permet une mise à disposition du client plus rapide.

Les associations, quant à elles, bénéficient selon eux de leur implantation historique dans le secteur : *"Il y a quelques années, le secteur des services à la personne était presque uniquement associatif : les associations ont donc une forte notoriété liée à leur ancienneté"*. Elles proposent également des tarifs très attractifs : *"Elles bénéficient de subventions, c'est pour cela qu'elles peuvent proposer des tarifs très bas. Mais la qualité n'est pas toujours au rendez-vous."* De plus, *"elles ont une image d'organisation à but non lucratif, alors que les entreprises ont une image de recherche du profit."* Les associations bénéficient également de leur notoriété auprès des partenaires institutionnels : *"Elles sont nettement privilégiées par les conseils généraux et les municipalités."*

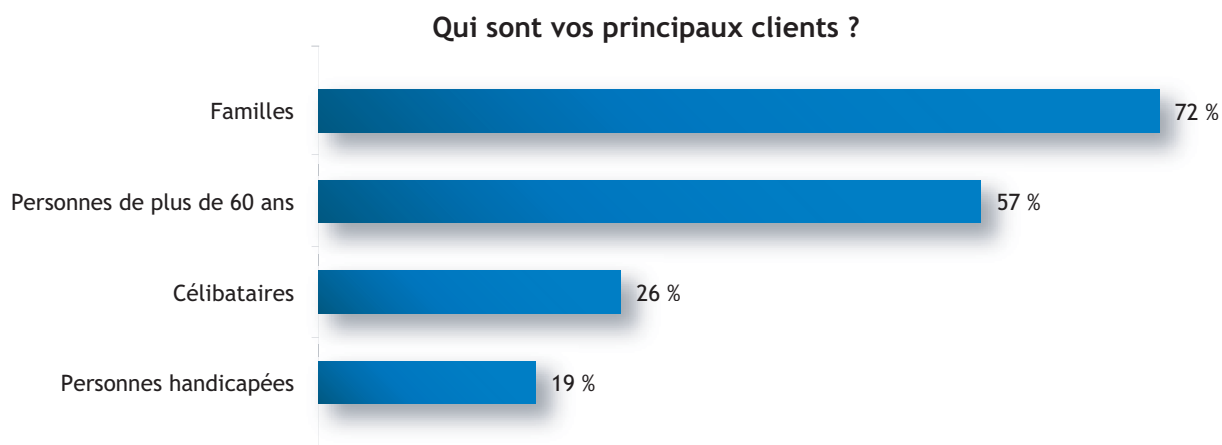
De son côté, l'emploi direct bénéficie de tarifs avantageux pour le particulier et offre une meilleure rémunération au salarié. *"On ne peut pas concurrencer les tarifs horaires de l'emploi direct"*. En outre *"les particuliers n'ont pas encore assez confiance dans les entreprises de services à la personne, c'est pour cela qu'ils préfèrent l'emploi direct qui leur permet de choisir leur intervenant."* *"Mais les gens ne se rendent pas compte des responsabilités que cela implique d'être employeur"*.

**Rencontrez-vous des difficultés pour être référencé auprès de certains acteurs, notamment publics (conseils généraux, CCAS, etc.) ?**



Plus d'un dirigeant sur deux a déjà rencontré des difficultés pour être référencé auprès des acteurs publics : il s'agit là d'une plainte fréquemment rencontrée lors des précédentes enquêtes. En effet de nombreux chefs d'entreprises regrettent que le secteur associatif soit largement privilégié, de par son antériorité dans le milieu,

mais aussi en raison d'une certaine défiance vis-à-vis du secteur privé : *"Certains conseils généraux ou CCAS ne travaillent qu'avec des associations, jamais avec des entreprises". "Nous sommes perçus comme des concurrents, des personnes ne voyant que par la rentabilité économique".* De plus, le référencement, déjà complexe pour tout nouvel acteur, est particulièrement difficile pour les petites structures privées : *"Bien souvent on nous répond que le fichier a suffisamment de prestataires". "Les acteurs publics fonctionnent avec une liste fermée de structures, il est très difficile de s'y intégrer en tant que nouvel acteur et plus encore lorsqu'on est une entreprise de petite taille."*



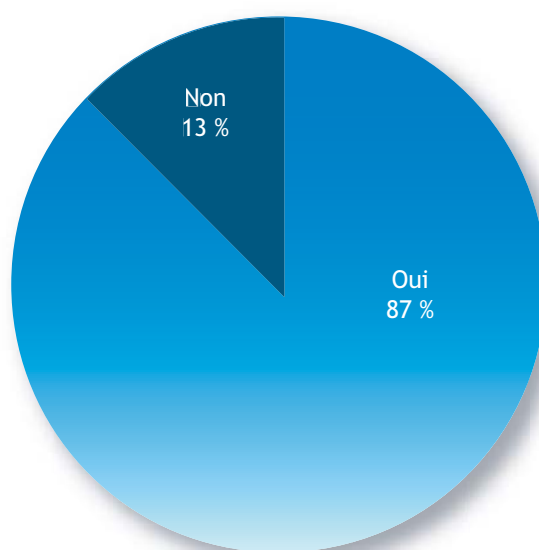
La clientèle est constituée de profils variés : les familles représentent logiquement l'essentiel (près des trois quarts) de la clientèle, devant les personnes "âgées".



L'activité "entretien de la maison et travaux ménagers" est de loin la plus demandée, puisqu'elle est citée par près de la moitié des chefs d'entreprises. En effet cette activité concerne toutes les catégories de population, quels que soit l'âge, la situation familiale ou l'état de santé. L'assistance aux personnes âgées est ensuite citée par plus du quart des répondants et progresse depuis notre enquête de 2007, devant l'assistance informatique et la garde d'enfants à domicile.

## 2.5. Le CESU bien accepté mais peu utilisé

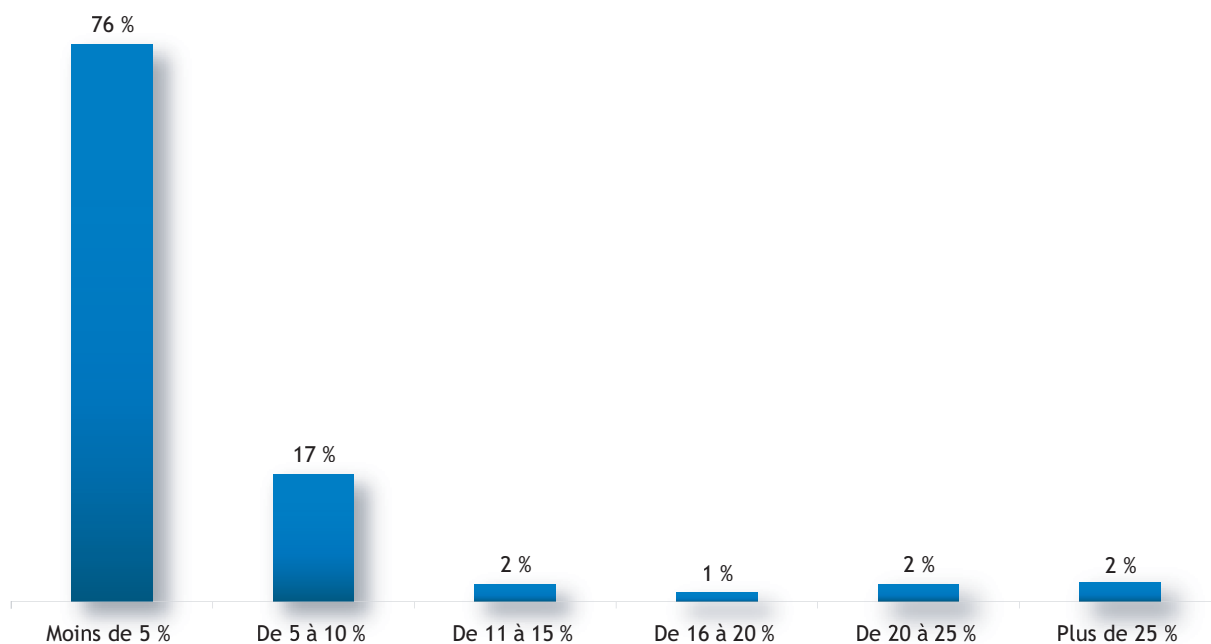
Acceptez-vous d'être payé en CESU préfinancé ?



Le CESU<sup>2</sup> préfinancé est bien connu et accepté comme moyen de paiement par près de 90 % des entreprises. Les chefs d'entreprises qui le refusent se plaignent essentiellement du montant des frais prélevés pour son traitement : *"Les frais bancaires sont excessifs"* ; *"Je ne veux pas d'un intermédiaire qui prélève un pourcentage, si minime soit-il"*. *"Actuellement le coût de traitement d'un CESU représente environ 7 % du chiffre d'affaires correspondant à ce CESU (pourcentage, délai de paiement, frais postaux, etc.). Ma marge ne permet pas cela"*. De plus, ils jugent le dispositif compliqué et coûteux pour une demande extrêmement réduite de la part de la clientèle : *"La demande des clients étant marginale (une seule en 3 ans), je ne m'y suis jamais intéressé et je n'ai donc eu à refuser qu'une seule fois."*

<sup>2</sup> Chèque Emploi Service Universel

### A combien évaluez-vous la part que représente le paiement en CESU dans votre chiffre d'affaires ?



Le CESU ne représente en effet qu'une très faible part du chiffre d'affaires des entreprises qui l'acceptent : pour les trois quarts d'entre elles, le CESU constitue moins de 5 % de ce chiffre. Le CESU n'est semble-t-il pas encore entré dans les pratiques des utilisateurs de services à la personne.

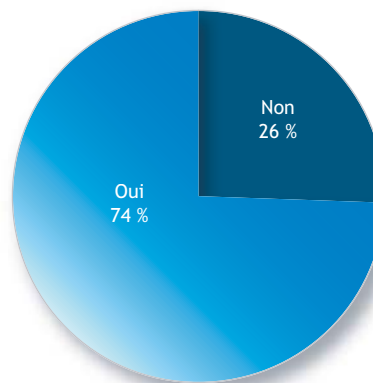
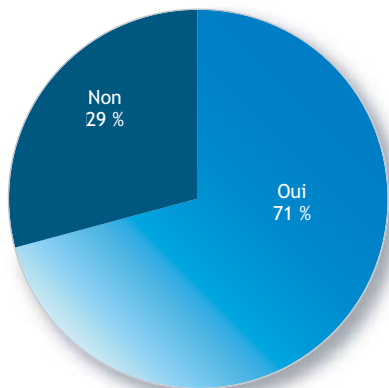
## 3. Les questions d'emploi toujours prégnantes

### 3.1. Pas d'amélioration pour le recrutement

Les enquêtes des années précédentes montraient que le recrutement était le problème n°1 des services à la personne. L'enquête 2009 confirme ce constat.

Avez-vous cherché à recruter sur les deux dernières années ?

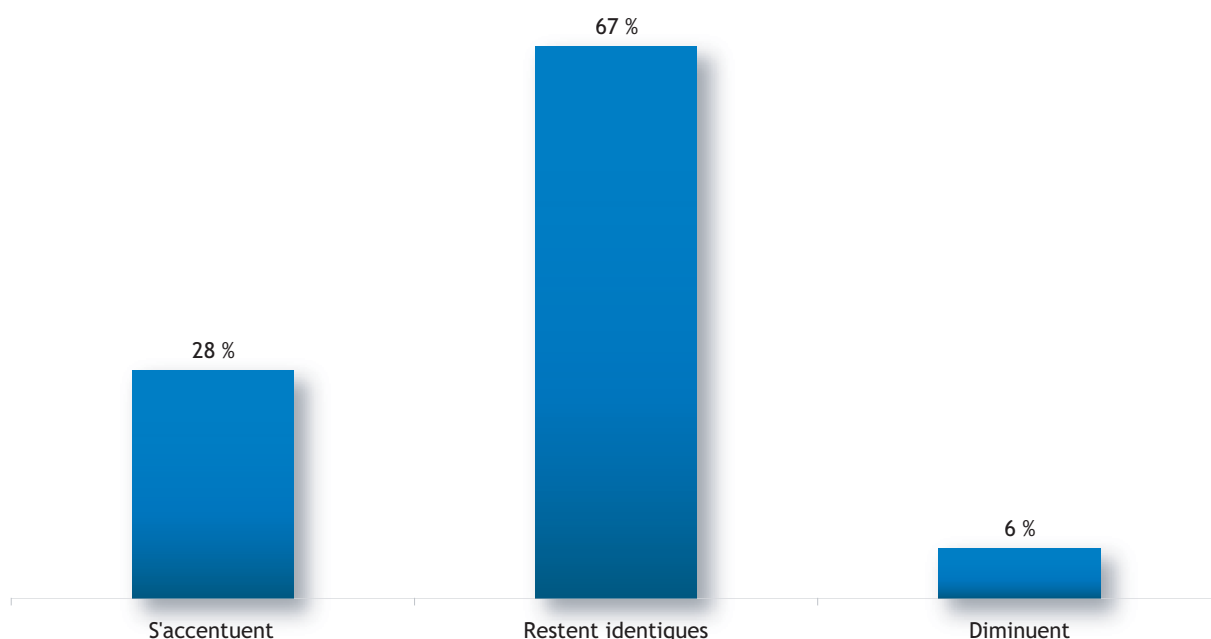
Si oui, avez-vous rencontré des difficultés d'embauche ?



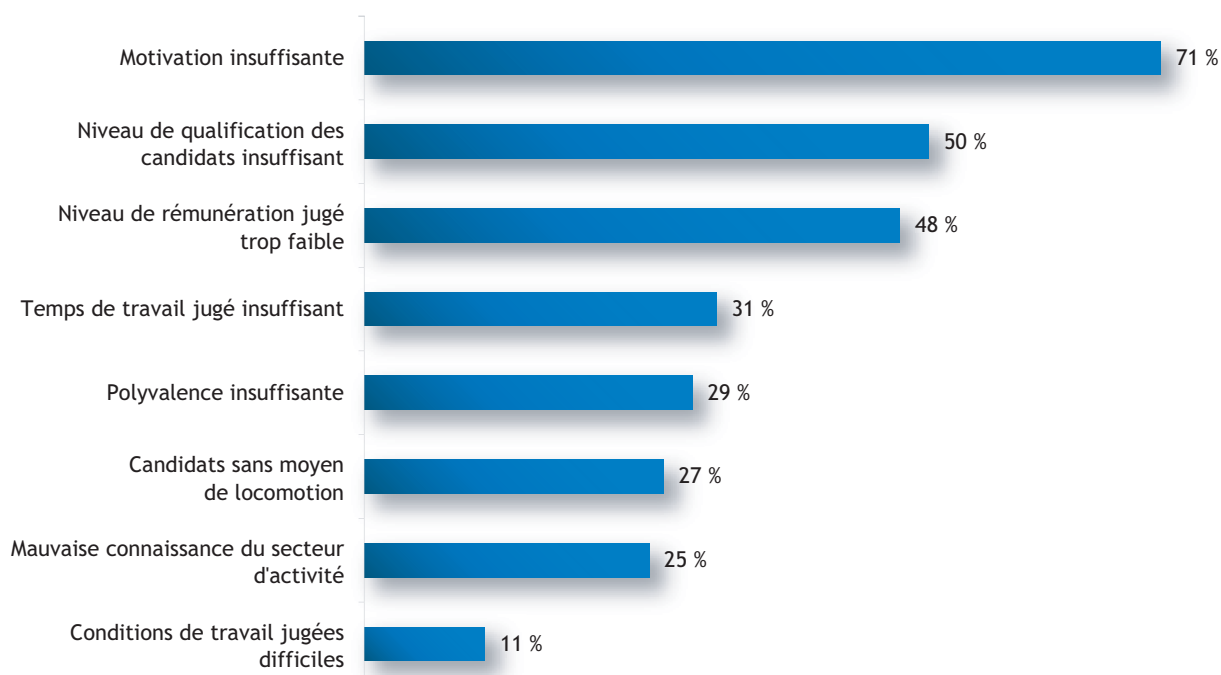
Base : entreprises ayant cherché à recruter sur les deux dernières années

71 % des chefs d'entreprises ont cherché à recruter sur les deux dernières années et les trois quarts d'entre eux ont rencontré des difficultés de recrutement. Ce pourcentage est un peu moins élevé que celui constaté lors de l'enquête précédente. Mais on ne peut pas en conclure pour autant que les difficultés d'embauche se réduisent puisque les dirigeants ne sont que 6 % à constater une baisse des difficultés de recrutement. Une large majorité les juge identiques, tandis que plus d'un quart des entrepreneurs perçoit une aggravation de la situation.

**Par rapport aux années précédentes, avez-vous le sentiment que les difficultés d'embauche...**



**Quelles sont selon vous les principales causes de ces difficultés d'embauche ?**



Base : entreprises rencontrant des difficultés d'embauche

Comme l'année dernière, les dirigeants évoquent en priorité un manque de motivation des candidats comme explication aux difficultés de recrutement (71 %) : l'orientation par défaut des candidats vers le secteur des services à la personne est une raison probable de ce manque de motivation. *"Les personnes convoquées par l'intermédiaire de Pôle emploi honorent leurs rendez-vous dans moins de 50 % des cas". "Les personnes veulent travailler mais refusent les longs trajets". "Les candidats sont poussés par Pôle emploi et la conjoncture vers les métiers de la dépendance sans nécessairement que ce soit un choix."*

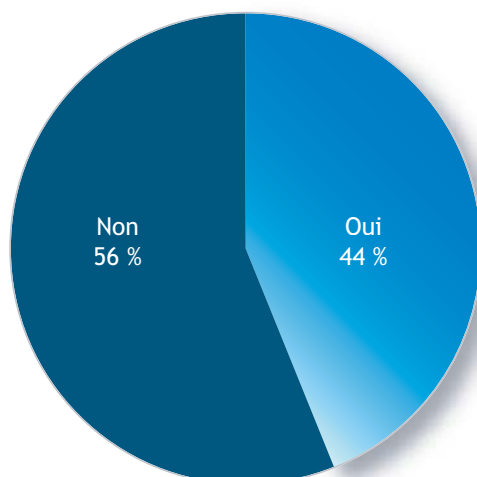
Ils évoquent ensuite un niveau de qualification insuffisant (50 %) : les candidats orientés vers les services à la personne sont en effet bien souvent des travailleurs peu qualifiés et la professionnalisation du personnel est un enjeu crucial pour la crédibilité du secteur. *"La main d'œuvre qualifiée et expérimentée se fait rare. Pour une annonce ANPE en 2006 nous avions 50 CV, en 2009, nous en recevons 15." "Il y a trop peu de diplômés qui sortent des filières de formation". "Il est difficile de recruter des personnes réellement qualifiées et professionnelles. Les gens gardent encore en tête le fait que les postes proposés sont des petits boulots". "Il faut dire que nous devenons plus exigeants sur la formation et l'expérience des employés". "La compétitivité du marché amène à augmenter le niveau de qualité des prestations et donc des intervenants. Les intervenants ciblés sont de moins en moins nombreux car tous démarchés par le même type de sociétés".*

Les chefs d'entreprises sont également presque un sur deux à estimer que le niveau de rémunération jugé trop faible par les candidats est un frein au recrutement. *"Je ne peux rémunérer mes intervenants plus que 15 euros de l'heure, alors que le tarif du travail au noir est de 20 euros par heure".*

La méconnaissance par les candidats de ce secteur est également une cause invoquée par un quart des entrepreneurs. L'écart entre les attentes des candidats et l'offre des recruteurs est en effet une réalité : insuffisance du niveau de rémunération, de la durée du temps de travail (31 %) ou, dans une moindre mesure, réticences face aux conditions de travail (11 %). *"Les candidats veulent faire ce métier car le secteur embauche, mais ils acceptent de moins en moins les contraintes (horaires, week-ends)". "Les candidats recherchent surtout des emplois à temps plein et notre activité offre principalement des emplois à temps partiel".*

Il faut également souligner que *"parce que le nombre de structures et de particuliers employeurs progresse, la concurrence s'intensifie et les employés ont un plus grand choix d'employeurs".* Enfin, *"l'absence de convention collective et le fait de pouvoir supposer que celle-ci n'existera pas avant plusieurs années empêche par ailleurs de donner un statut clairement défini aux salariés, ce qui n'est pas très attrayant pour eux".*

## Le manque de personnel entrave-t-il votre activité au quotidien ?



La situation n'a que peu évolué depuis 2007 puisqu'aujourd'hui encore, 44 % des dirigeants interrogés estiment que leur activité quotidienne est perturbée par le manque de personnel : *"Il m'arrive de devoir refuser des demandes car je n'ai pas de personnel disponible et qualifié"*.

*"Nous ne pouvons pas répondre aux demandes de tous nos clients et pour les autres le manque de fiabilité de certaines de nos intervenantes remet en cause les prestations que l'on nous achète"*.

*"Il faut répondre assez rapidement à la demande car les clients contactent souvent plusieurs prestataires à des intervalles très courts et si nous n'avons pas le personnel disponible, nous perdons le client"*.

*"Le manque de personnel m'oblige à réduire mon temps d'intervention chez les bénéficiaires : au lieu de faire 1h30 je fais 1h"*.

De plus, les problèmes de personnel, en raison du temps que doivent leur consacrer les chefs d'entreprises, se gèrent au détriment d'actions stratégiques pour la société :

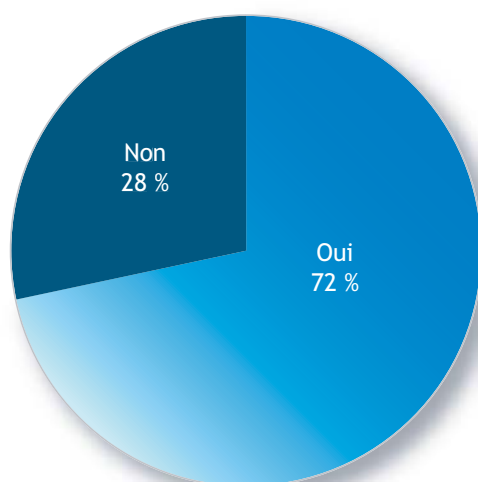
*"Il me faut vraiment vérifier les compétences annoncées, ce qui me prend beaucoup de temps sur le terrain"*.

*"Au détriment de leurs activités courantes, les gérants sont obligés de réaliser des prestations chez les clients tant qu'une embauche durable n'a pas pu être réalisée"*.

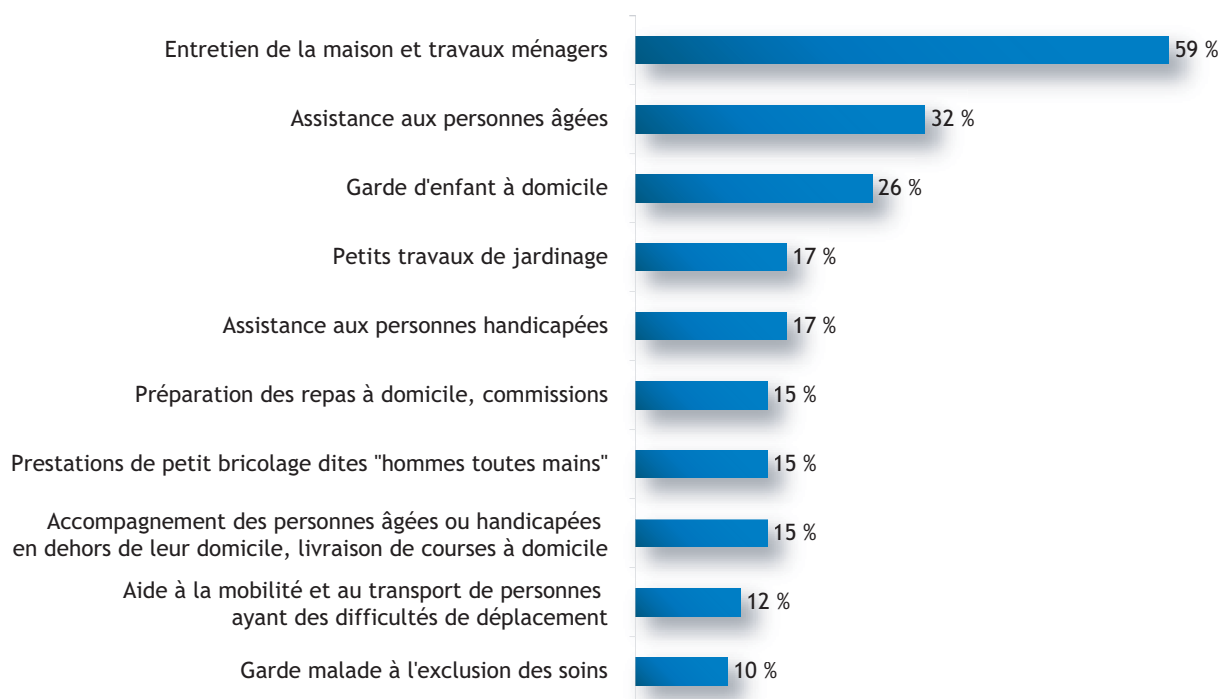
*"Cela nous empêche d'être proactifs et de travailler sur les nouveaux projets pour développer notre structure"*.

*"Nous sommes obligés de consacrer du temps aux recrutements au détriment de la prospection commerciale, ce qui pénalise le développement de l'entreprise"*.

### Avez-vous l'intention de procéder à des recrutements d'ici fin 2009 ?



### Si oui, pour quelles activités avez-vous l'intention de recruter en 2009 ?



Base : entreprises ayant déclaré avoir l'intention de procéder à des recrutements en 2009

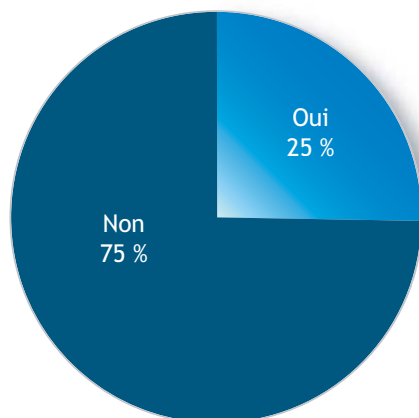
Près des trois quarts des dirigeants déclarent d'ailleurs avoir des projets d'embauche d'ici à la fin de l'année.

Les recrutements se feront logiquement dans les activités pour lesquelles la demande de la clientèle est la plus forte, à l'exception de l'assistance informatique pour laquelle les recrutements prévus seront plus modestes.

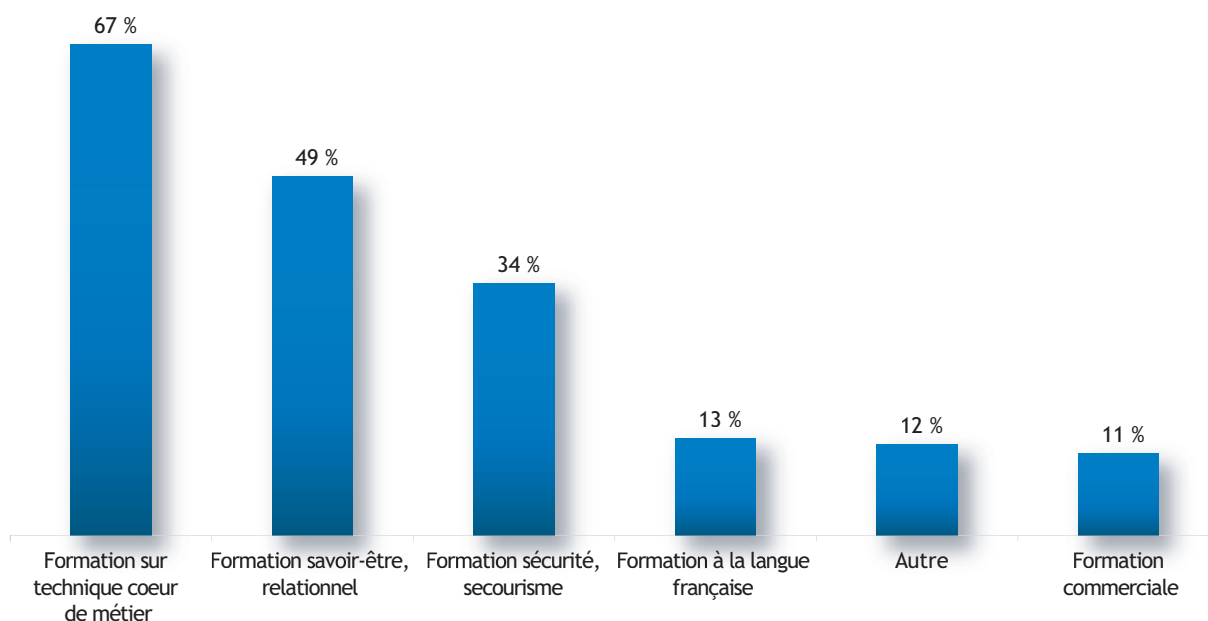
L'activité qui embauchera le plus est "l'entretien de la maison et travaux ménagers" (plus de la moitié des projets de recrutement), loin devant l'assistance aux personnes âgées et la garde d'enfants. Ces trois activités étaient déjà en tête des projets de recrutement en 2008.

### 3.2. La formation continue : des besoins réels, mais une mise en œuvre limitée

Certains de vos personnels ont-ils bénéficié en 2008 d'une formation dans le cadre de la formation continue ?

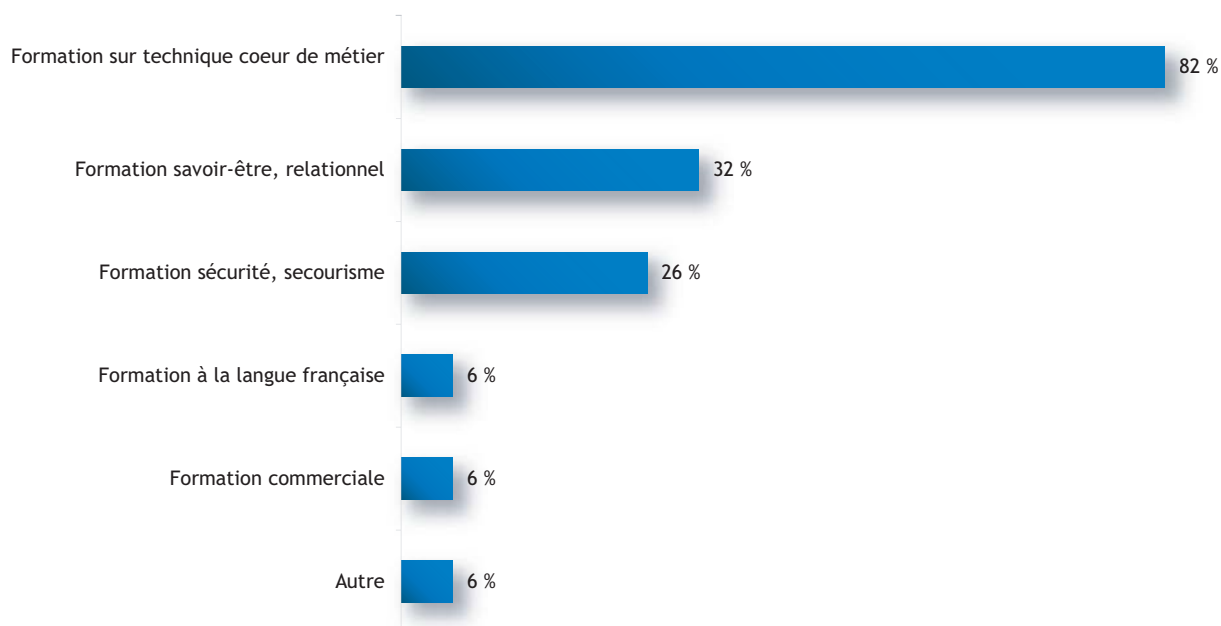


De quelle formation vos salariés ou agents auraient-ils besoin ?



Si la formation continue est un outil qui permet de développer la qualité des services rendus, elle est largement sous-utilisée par les entreprises de services à la personne : en effet, comme l'année dernière, les trois quarts des dirigeants interrogés déclarent qu'aucun membre de leur personnel n'a bénéficié en 2008 d'une formation. Pourtant les besoins existent : seuls 30 % des chefs d'entreprises ont déclaré que leur personnel n'avait pas besoin de formation.

### Quel type de formation ont-ils suivi en majorité ?

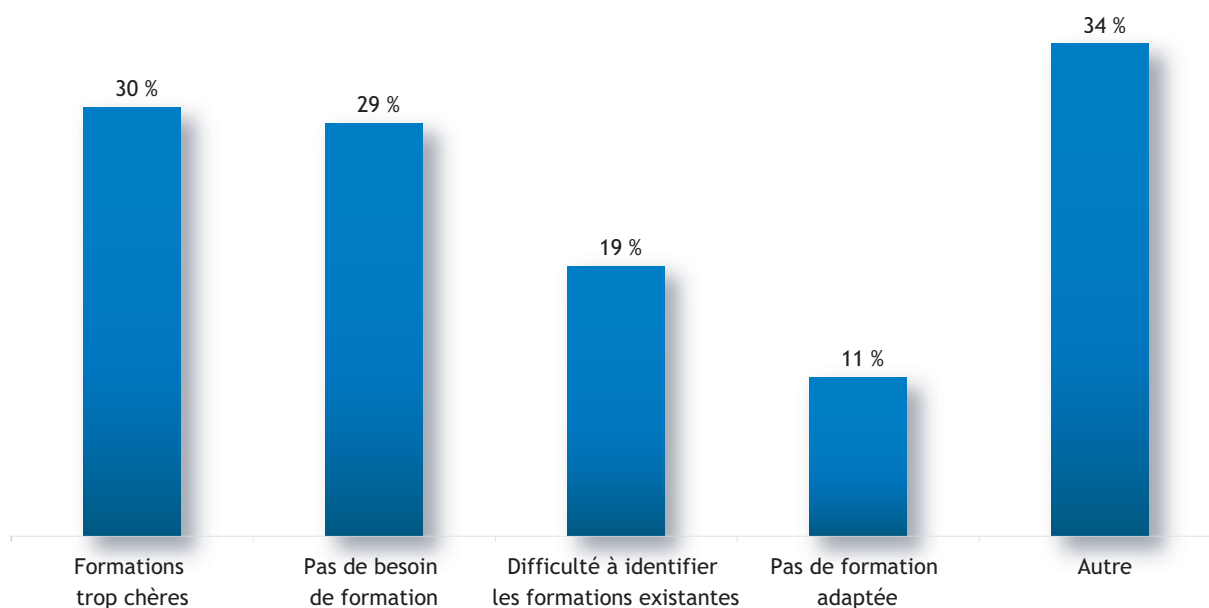


Base : chefs d'entreprises dont le personnel a suivi une formation continue en 2008

Les besoins portent à une large majorité (67 %) sur les techniques "cœur de métier", mais aussi sur des aspects relationnels qui sont au cœur de ce métier basé en grande partie sur les relations humaines. Les formations de type sécurité-secourisme ont également un intérêt pour les métiers les plus axés en direction des personnes âgées, malades ou handicapées, ou des enfants.

Malgré la réalité de ces besoins, seule une entreprise sur quatre a donc mis en place en 2008 une action de formation continue, dans les domaines suscités.

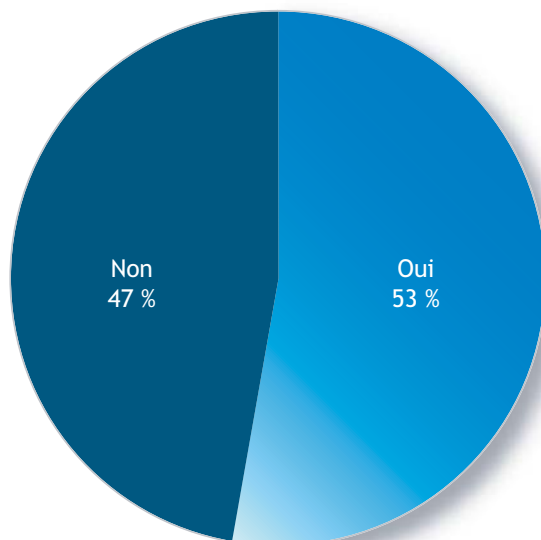
### Quelles sont les raisons qui font que vos salariés ou agents n'ont pas suivi de formation ?



Base : chefs d'entreprises dont le personnel n'a pas suivi de formation continue en 2008

Le coût et la difficulté à identifier les formations existantes sont les deux réponses avancées par les entrepreneurs qui ont finalement renoncé à la formation de leurs salariés. De plus, de nombreuses entreprises évoquent leur création récente pour expliquer l'absence de mise en place d'un plan de formation.

**Accompagnez-vous ou incitez-vous vos employés  
à recourir à la Validation des Acquis de l'Expérience ?**

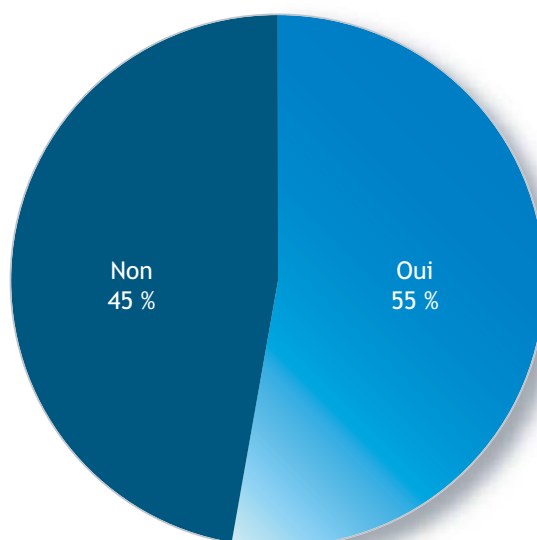


L'accès à la validation des acquis de l'expérience (VAE) est un moyen de valorisation du parcours professionnel des salariés expérimentés. Au total, les entrepreneurs employeurs sont 53 % à déclarer accompagner ou inciter leurs employés à recourir à la validation des acquis de l'expérience.

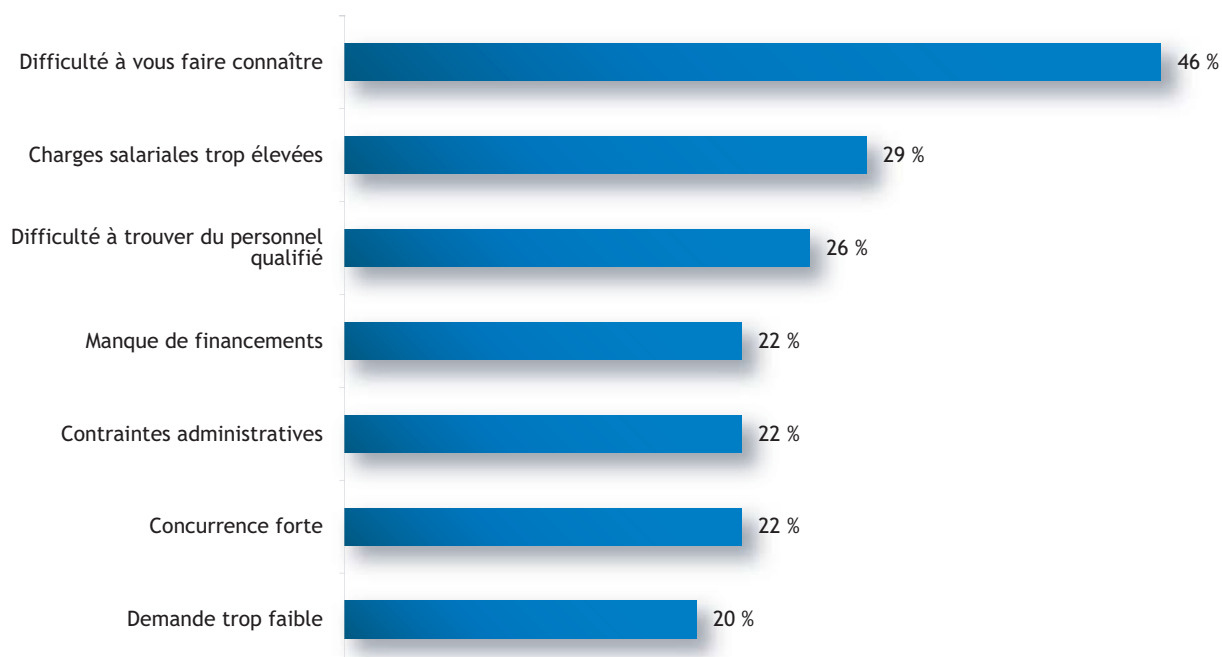
## 4. Les conditions de développement des entreprises

### 4.1. De nombreux freins au développement

**Avez-vous le sentiment de pouvoir développer votre activité comme vous le souhaitez ?**



### Quelles sont les deux principales raisons qui expliquent vos difficultés de développement ?



Base : chefs d'entreprises ayant le sentiment de ne pas pouvoir développer leur activité comme ils le souhaiteraient.

45 % des chefs d'entreprises se déclarent freinés dans leur développement : leur principale préoccupation est de se faire connaître (46 %), car le nombre d'entreprises de services à la personne n'a cessé d'augmenter ces dernières années : il est difficile de sortir du lot et de toucher les clients potentiels. En effet, la concurrence est rude : il faut faire face à de grosses structures qui ont une force de frappe commerciale considérable, ou des associations déjà implantées depuis de nombreuses années : *"La difficulté de se faire connaître résulte tout simplement des moyens de financement car la publicité est relativement chère pour une petite entreprise comme la nôtre".*

*"La publicité est la seule manière de se faire connaître, et seules les grosses structures ont les moyens de faire des actions significatives."*

*"Il est difficile de se faire connaître avec un faible budget et une concurrence trop forte".*

*"Les moyens traditionnels tels que le mailing et la publicité dans les supports locaux restent très chers, la distribution de prospectus est accessible mais de faible rendement, le référencement par les structures nationales (La Poste, Caisse d'Epargne,...) reste inaccessible aux petites structures. Restent le bouche à oreille, les partenariats locaux et le taux de fidélisation des clients, moyens très efficaces mais longs à porter leurs fruits."*

*"Il faudrait pratiquement une personne à temps plein pour visiter les prescripteurs potentiels afin de présenter notre palette de services (Conseils généraux, CLIC, Caisses de retraites, Mutuelles, etc.)".*

De plus, *"les coûts de marketing ne procurent pas nécessairement un retour sur investissement."*

Les charges salariales, jugées trop élevées par les dirigeants (29 %), impactent selon eux la marge commerciale des entreprises, et ne permettent notamment pas de dégager le budget nécessaire à la communication. *"Il est difficile pendant la*

*crise de payer ses charges". "Les charges sociales représentent environ 70 % du tarif horaire, ce qui laisse une marge bénéficiaire faible."*

*"Les exonérations de charges concernent les salaires jusqu'au SMIC. Cette mesure cultive la précarité. Dès qu'on rémunère mieux, le taux de charges patronales est énorme". "Si la société embauche encore beaucoup de personnel, elle passera le cap de 9 ETP<sup>3</sup> et alors des charges salariales viendront s'ajouter et le prix fait aux clients aujourd'hui ne pourra combler toutes les charges, ce qui fait que financièrement la société ne pourra pas fonctionner correctement".*

Comme indiqué précédemment, les difficultés à trouver du personnel compétent et qualifié sont également un frein important au développement des entreprises (26 %), qui doivent consacrer beaucoup de temps au recrutement, au détriment des aspects commerciaux.

22 % des chefs d'entreprises regrettent les lourdeurs administratives : *"C'est très lourd, il est souvent difficile de se consacrer à d'autres tâches destinées au développement de la société."*

*"L'administration" ne prend en compte qu'un cahier des charges élaboré, sans prendre en compte le critère économique. Nous avons donc de nombreuses obligations qu'il est difficile de respecter à la lettre".*

*"Les critères d'emploi et de diplôme sont parfois excessifs au regard du poste et du temps de travail".*

*"Les contraintes de l'agrément qualité sont très fortes et nous empêchent de répondre à une grosse demande des familles pour des sorties de crèche".*

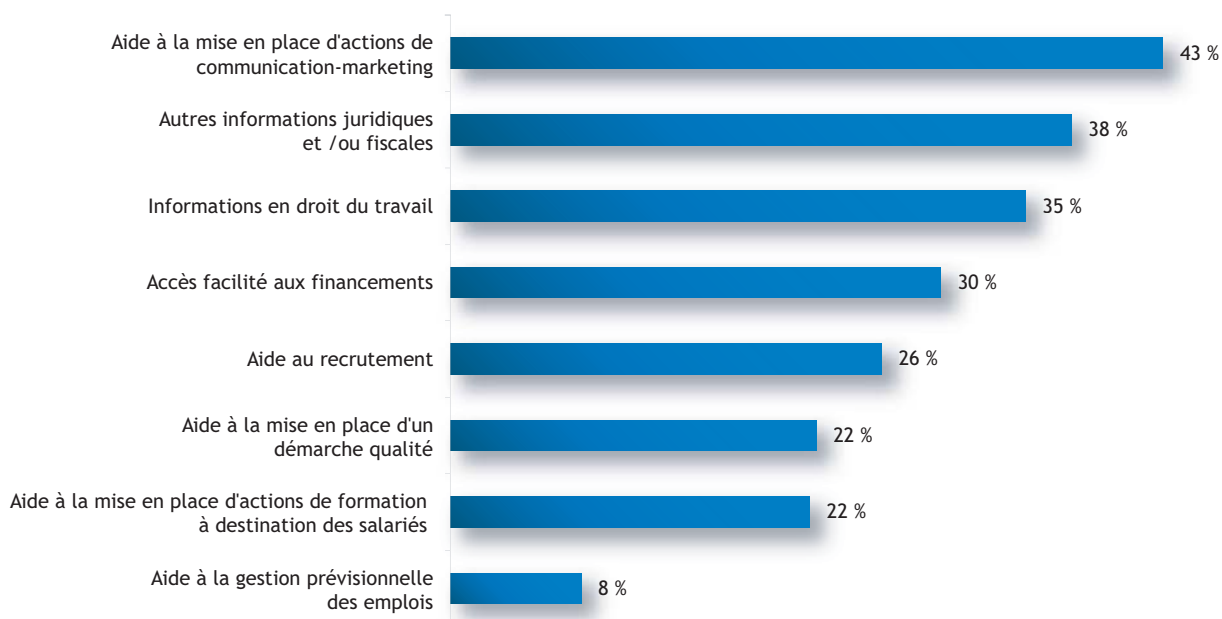
*"Les dossiers de demande d'agrément qualité sont étudiés de façon différente en fonction des départements, alors que la circulaire Borloo est nationale ; et le bilan d'activité annuel quantitatif et qualitatif que nous devons effectuer est conséquent."*

---

<sup>3</sup> ETP : Equivalent Temps Plein

## 4.2. Les suggestions des dirigeants

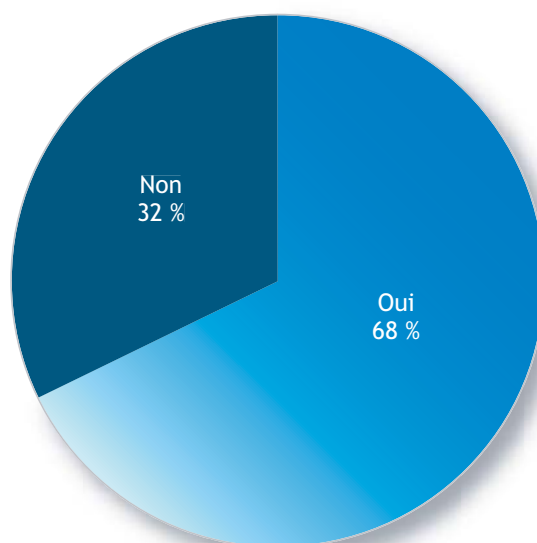
De quel appui auriez-vous besoin en priorité ?



Lorsque nous les interrogeons l'année dernière sur l'appui dont ils auraient besoin en priorité, les chefs d'entreprises évoquaient prioritairement le besoin en informations juridiques et fiscales. En 2009, le premier besoin exprimé porte sur la mise en œuvre d'actions de communication ou de marketing. Les organismes de services à la personne sont en effet très nombreux : c'est pourquoi la communication prend toute son importance pour se démarquer de la concurrence. Crise oblige, l'accès facilité au financement serait apprécié par 30 % des dirigeants, qui trouvent les banques trop frileuses, et 26 % d'entre eux souhaiteraient une aide au recrutement, car cette activité est très chronophage. Les services fournis dans ce domaine par Pôle emploi ne semblent pas toujours à la hauteur des besoins des entreprises.

On peut aussi noter que les questions liées au personnel tiennent toujours une place essentielle puisque les informations en droit du travail, l'aide au recrutement, l'aide aux actions de formation et l'aide à la gestion prévisionnelle des emplois sont plébiscitées.

Pensez-vous qu'une modification des dispositions législatives ou fiscales pourrait améliorer le développement de votre activité ?



Près de 70 % des dirigeants estiment que leur activité serait améliorée si les dispositions légales ou fiscales étaient modifiées : Outre les réductions de charges, ils préconisent d'appliquer la déduction fiscale en cours d'année, voire à la source car l'avance sur trésorerie est lourde pour les clients, surtout pour les ménages modestes : *"L'Etat devrait rembourser directement aux entreprises de services à la personne les 50 % de réduction d'impôts, ce qui ferait qu'on appliquerait directement le tarif pour les particuliers. Ca serait plus attractif et ils n'auraient pas besoin d'attendre un an pour récupérer les 50 % de réduction d'impôts".* *"Devoir attendre un an pour que les particuliers bénéficient de la réduction d'impôt, c'est trop long".* *"On pourrait rembourser les clients mensuellement et non une fois par an".* *"La réduction d'impôt devrait être immédiate. Ce qui gêne les clients c'est souvent l'avance d'argent surtout lorsqu'il s'agit d'employer une auxiliaire familiale à temps complet".*

Ils sont également nombreux à regretter que les retraités non imposables ne bénéficient pas du crédit d'impôt. *"Le crédit d'impôt existe pour les actifs mais pas pour les retraités alors que ce sont les personnes qui en ont le plus besoin".* *"Ce serait plus juste que les retraités non imposables aient droit aux remboursements des services à la personne".*

Assez largement plébiscitée aussi, la mise en place d'une convention collective nationale pour les emplois de services à la personne : *"Quand va-t-on enfin voir se concrétiser la mise en place d'une convention collective des entreprises de services à la personne dont on parle depuis des années ?"*

*"Il faut adapter le droit du travail aux contraintes des entreprises de services à la personne : à ce sujet nous attendons avec impatience la Convention Collective des Services à la Personne qui doit apporter quelques éclaircissements".*

*"Il est vital pour le secteur des services à la personne d'avoir un droit du travail précis, plus souple que le droit commun, propre au secteur, qui tienne compte de la spécificité de ce secteur, afin de permettre aux entreprises de services à la personne de se développer sereinement. Dans cette optique, la Convention Collective des Services à la Personne devrait apporter des éléments de précision*

*mais la publication de cette convention est sans cesse repoussée car elle découle de négociations difficiles."*

Certains dirigeants proposent également de supprimer la clause d'exclusivité qui impose de travailler uniquement au domicile des particuliers. C'est une remarque de la part des sociétés d'assistance informatique notamment qui souhaiteraient pouvoir travailler indifféremment pour des particuliers ou pour des entreprises. *"Il faudrait être en mesure de cumuler sur la même structure, des activités de services à la personne et des activités non concernées par le service à la personne".*

*"Il faudrait supprimer l'obligation de double structure pour pouvoir utiliser l'agrément Borloo, car cette aberration génère un doublement des charges".*

*"Il faudrait un assouplissement des contraintes administratives : par exemple, la possibilité de faire cohabiter dans une société des activités relevant des services à la personne et d'autres n'en relevant pas (dans le domaine informatique, cours collectifs ou hors domicile-maisons de retraite ou écoles par exemple). Dans mon cas cela faciliterait l'embauche de personnel car cela permettrait de le mutualiser sur plusieurs activités."*

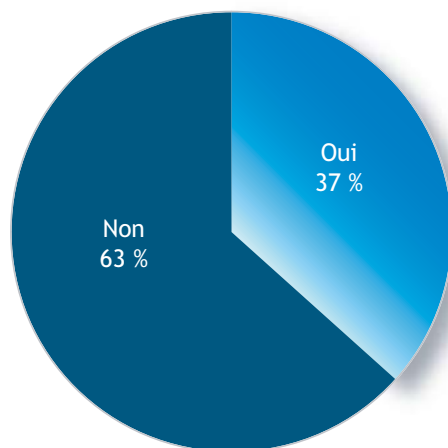
*"Je regrette d'avoir été obligée de créer 2 SARL différentes pour obtenir l'agrément service à la personne pour l'une et la possibilité de travailler avec les professionnels pour l'autre. Etant gérant non salarié, seul intervenant, j'ai trop de tâches administratives".*

Ils sont également attachés à ce que tous les acteurs soient traités de manière équitable et en particulier que les organismes publics ne privilégient pas les associations et laissent la concurrence s'exercer pleinement. *"Il faut légiférer pour que les règles de la concurrence soient appliquées à tous les intervenants de la même façon. Par exemple obliger les collectivités locales en charge d'informer les seniors à fournir une information claire et objective et non pas seulement d'orienter les administrés vers des associations ou prestataires publics ou parapublics". "Nous voulons que soit appliquée à la lettre la loi Borloo concernant le libre choix des usagers vis-à-vis de la structure de services à la personne. A quand l'égalité de traitement quant aux charges salariales et fiscales des associations et des structures privées ?"*

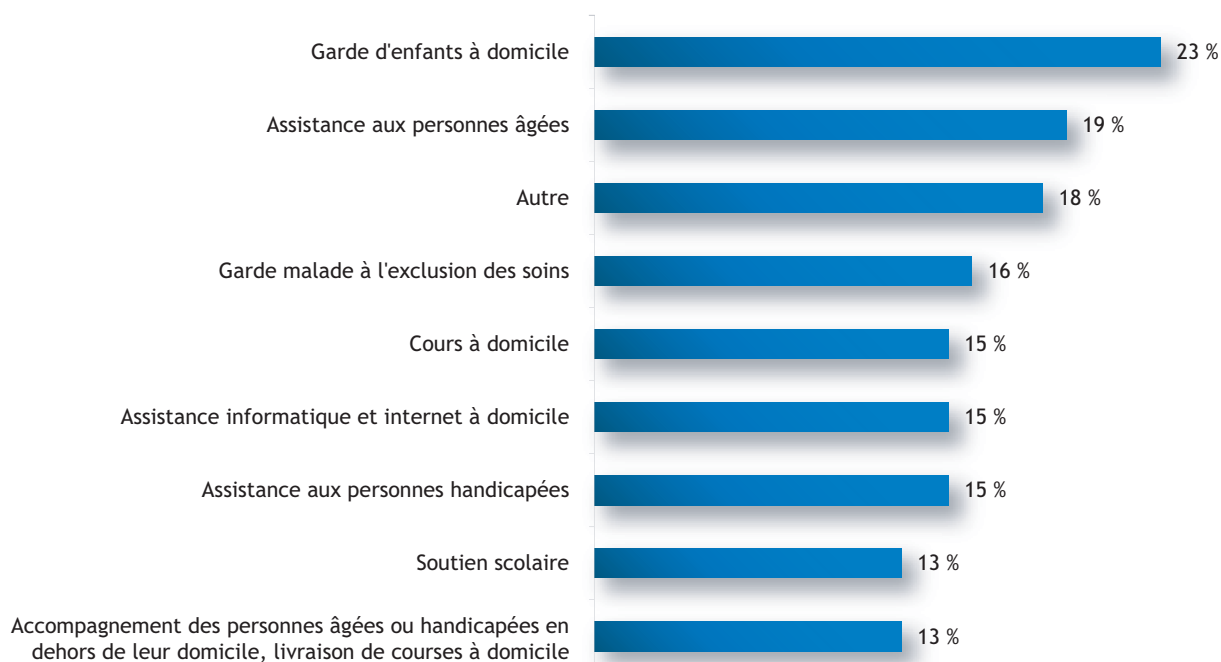
## 5. Les chefs d'entreprises envisagent l'avenir avec optimisme

### 5.1. De nouvelles activités en projet

Avez-vous l'intention de développer de nouvelles activités cette année ?



Si oui, quelles nouvelles activités avez-vous l'intention de développer ?

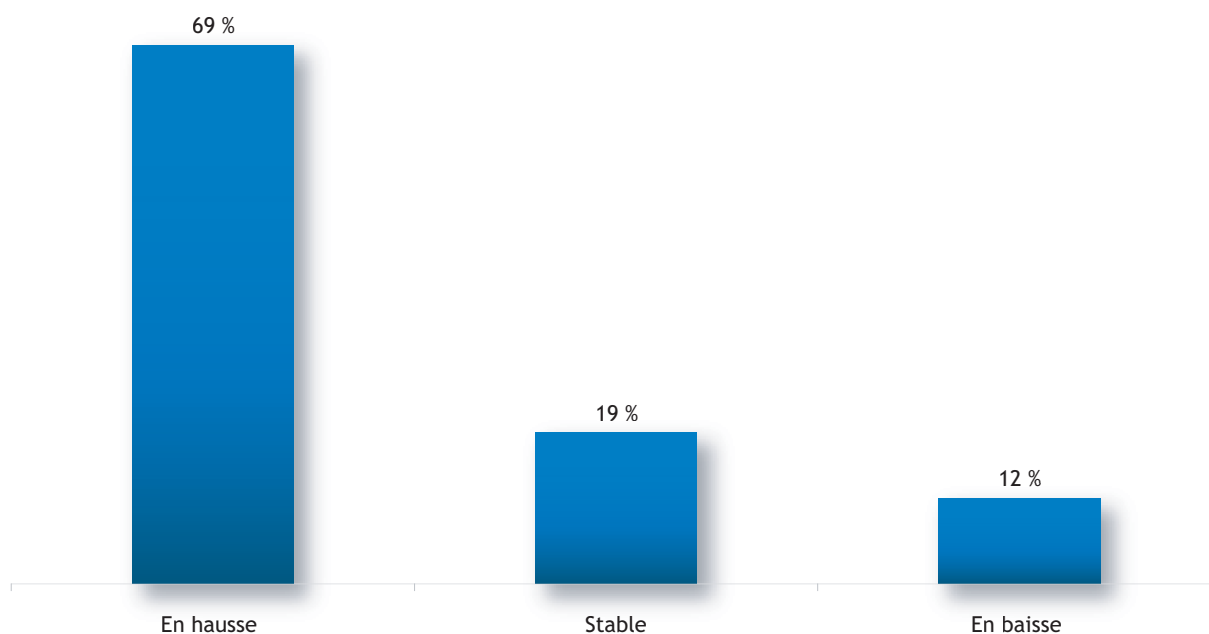


Base : entreprises ayant l'intention de développer de nouvelles activités cette année

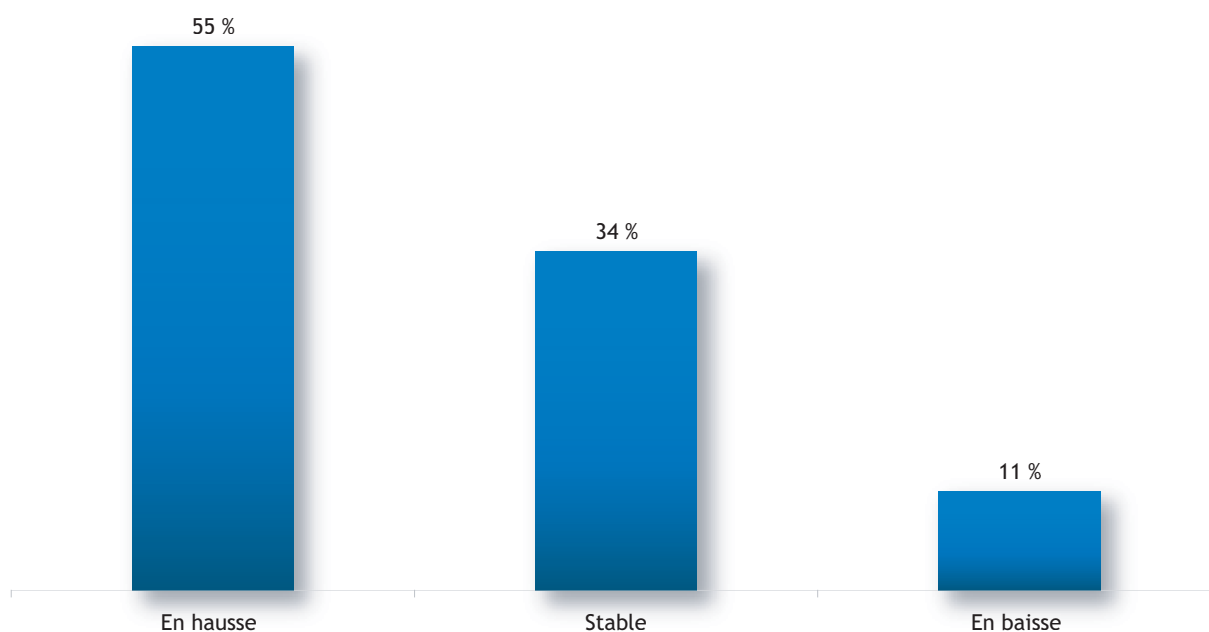
La crise ne freine pas les chefs d'entreprises dans leurs projets. Malgré la conjoncture défavorable, les chefs d'entreprises sont quand même plus d'un tiers (37 %) à envisager de se lancer dans de nouvelles activités en 2009 (garde d'enfants, assistance aux personnes âgées, garde-malade), ce qui confirme la vitalité du secteur. En effet, chaque année depuis 2007, au moins 30 % des chefs d'entreprises interrogés ont en projet d'élargir leur gamme d'activités. Même si les services à la personne ne sont pas épargnés par la crise, les dirigeants font preuve de dynamisme en étant nombreux à lancer de nouveaux projets.

## 5.2. Un état d'esprit positif

Par rapport à l'année 2008, pensez-vous que votre chiffre d'affaires 2009 sera :



Par rapport à l'année 2008, pensez-vous que votre résultat (bénéfice ou perte) 2009 sera :



Les dirigeants s'interrogent sur le maintien de leur équilibre budgétaire face aux répercussions de la crise économique sur la demande de la clientèle. Ils observent avec inquiétude la pression à la baisse sur les prix mais restent globalement très optimistes : 69 % d'entre eux pensent que leur chiffre d'affaires va augmenter cette année :

*"La demande est forte et le bouche à oreille est favorable, cela nous conforte dans notre activité".*

*"Il y a une demande incontestable des services à la personne et malgré la concurrence et le contexte économique difficile, il doit y avoir moyen de cibler les personnes intéressées".*

*"Les trois premiers mois de 2009 ont été supérieurs au premier trimestre 2008 et de plus la pyramide des âges nous est favorable".*

*"Je viens de lancer une campagne radio pour me faire connaître; j'effectue de l'avis de mes clients des prestations de qualité, ce qui me vaut, dans le cadre du bouche à oreille un gain de clients fiables prêts à accepter mes offres de services. D'où mon optimisme à croire à un développement concret de mon chiffre d'affaires sur l'année 2009".*

*"Le taux de fidélisation élevé de mes clients devrait compenser la stagnation de l'activité; parce que ma clientèle est CSP+, et parce que la confiance et l'optimisme sont des facteurs de succès forts !!!".*

*55 % des dirigeants prévoient une augmentation de leurs marges, ce qui est plus optimiste que l'année dernière. "Avec l'expérience, nous avons corrigé un certain nombre de problèmes en termes de marge, de stabilisation du personnel. De plus, avec la crise, on "bichonne" beaucoup plus notre clientèle (qualité des services en hausse). Au final, avec un chiffre d'affaires constant, on augmente nos bénéfices, même si ils sont encore insuffisants".*

*"Nos coûts fixes s'amortissent maintenant sur un chiffre d'affaires plus important".*

*"Nous développons de nouveaux services à forte marge".*

Face à la crise sans précédent qui frappe l'économie française, les dirigeants des entreprises de services à la personne croient fermement en leur activité : la demande existe en effet, de manière indéniable. Mais ils craignent les répercussions de la crise sur le pouvoir d'achat des clients potentiels et même, de manière plus large, la morosité ambiante qui freine la concrétisation des projets : des prospects qui ne donnent pas suite aux devis, aux clients qui diminuent leur consommation de services, en passant par les banques qui sont rétives à financer les projets de développement malgré les garanties apportées, de premiers signes négatifs sont apparus dans un secteur jusque-là marqué pour les entreprises par une forte croissance. Pour beaucoup de structures, l'objectif premier est de survivre à la crise, en espérant que celle-ci soit de courte durée. Nombreux sont d'ailleurs les gérants en début d'activité qui ne se rémunèrent pas pour ne pas grever les comptes de l'entreprise.

Cette année, pour la première fois dans nos enquêtes, la difficulté à se faire connaître et le souhait d'un appui dans ce domaine apparaissent clairement comme des besoins particulièrement forts. La multiplication des acteurs et la rude concurrence qui en résulte obligent les entrepreneurs à pratiquer des tarifs souvent trop peu élevés à leur goût. Les dirigeants souhaitent attirer l'attention sur les distorsions de concurrence qui apparaissent, en particulier avec les associations, et espèrent que sera renforcée la lutte contre le travail au noir, qui exerce envers eux une concurrence forte et surtout déloyale. Une attention particulière devrait être accordée, selon eux, aux entreprises de petite taille, qui ne peuvent lutter à armes égales contre les grands groupes.

Enfin, les problèmes de recrutement se posent avec toujours autant d'acuité : *"Notre principale préoccupation, c'est de trouver du personnel compétent, professionnel et motivé pour pouvoir continuer notre progression". "Ma principale préoccupation pour 2009, c'est trouver du personnel de confiance, que je puisse me consacrer davantage à l'administratif, à la mise en place d'un agrément qualité et la prospection d'une nouvelle clientèle". "Trouver des intervenants de confiance, c'est au moins aussi important que trouver de nouveaux clients".*

Ces questions de recrutement sont d'autant plus sensibles qu'en période de crise les marges de manœuvre des entreprises sont faibles, ce qui place les dirigeants face à un choix cornélien : *"Comment vais-je pouvoir gérer la dualité de refuser une demande de mission (faute de personnel) et la quasi-non-rentabilité des missions si j'embauche une personne ?".*

Dégager une marge bénéficiaire tout en rémunérant le mieux possible ses employés pour attirer et fidéliser le rare personnel qualifié, tout en engageant des actions de promotion pour se démarquer dans un secteur hyperconcurrentiel, et en proposant des tarifs attractifs à une clientèle toujours plus exigeante sur le prix et la qualité, telle est l'équation que doivent résoudre les entreprises de services à la personne : une gageure ?

## Remerciements

Le CROCIS de la CCIP remercie les chefs d'entreprises qui ont eu l'amabilité de répondre à cette enquête, ainsi que l'OREF Ile-de-France (Observatoire Régional de l'Emploi et de la Formation), la Fédération Française des Services à la Personne et de Proximité (FEDESAP) et les Directions Départementales du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP) pour leur participation.



# ANNEXE 1

QUESTIONNAIRE

2009



## VOTRE ENTREPRISE

- Nom de l'entreprise : .....
- Votre adresse e-mail : .....
- Votre activité : .....

Sélectionnez dans la liste ci-dessous vos activités principales :

*(plusieurs réponses possibles)*

1. Entretien de la maison et travaux ménagers	<input type="checkbox"/>
2. Petits travaux de jardinage	<input type="checkbox"/>
3. Prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains"	<input type="checkbox"/>
4. Garde d'enfants à domicile	<input type="checkbox"/>
5. Soutien scolaire	<input type="checkbox"/>
6. Assistance aux personnes âgées	<input type="checkbox"/>
7. Assistance aux personnes handicapées	<input type="checkbox"/>
8. Garde malade à l'exclusion des soins	<input type="checkbox"/>
9. Assistance informatique et internet à domicile	<input type="checkbox"/>
10. Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes	<input type="checkbox"/>
11. Cours à domicile	<input type="checkbox"/>
12. Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence	<input type="checkbox"/>
13. Assistance administrative à domicile	<input type="checkbox"/>
14. Préparation des repas à domicile, commissions	<input type="checkbox"/>
15. Livraison de repas à domicile	<input type="checkbox"/>
16. Collecte et livraison à domicile de linge repassé	<input type="checkbox"/>
17. Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement	<input type="checkbox"/>
18. Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes	<input type="checkbox"/>
19. Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile, livraison de courses à domicile	<input type="checkbox"/>
20. Téléassistance et visioassistance	<input type="checkbox"/>
Autre, précisez :	<input type="checkbox"/>

- Année de création de l'entreprise : \_ \_ \_ \_
- Statut :  SA  SARL  EI  Auto-entreprise  
 Autre, précisez : .....

- Vous êtes :  Prestataire  Mandataire  A la fois prestataire et mandataire

- Sur quels départements d'Ile-de-France intervenez-vous ? *(plusieurs réponses possibles)*

- Paris  Hauts-de-Seine  Seine-Saint-Denis  Val-de-Marne  
 Essonne  Val-d'Oise  Yvelines  Seine-et-Marne

## LE DEVELOPPEMENT DE VOTRE ACTIVITE

- Diriez-vous que la situation économique de votre entreprise aujourd'hui est :

- Très satisfaisante    Satisfaisante    Peu satisfaisante    Pas satisfaisante

- Peu ou pas satisfaisante : pourquoi ?

.....  
.....

- Par rapport à 2007, votre chiffre d'affaires de l'année 2008 a-t-il été :

- En hausse    Stable    En baisse

- Par rapport à 2007, vos bénéfices de 2008 ont-ils été ?

- En hausse    Stables    En baisse

- Au cours des 6 derniers mois, diriez-vous que l'activité de votre entreprise a été :

- En hausse    Stable    En baisse

- Avez-vous ressenti en 2009 les effets de la crise économique sur la demande de la clientèle ?    Oui    Non

Si oui, lesquels ? .....

- Avez-vous demandé des financements à une banque pendant les 6 derniers mois ?

- Oui    Non

Si oui, avez-vous rencontré des difficultés à les obtenir ?

- Oui    Non

Si oui, précisez : .....

- Qui sont vos 2 principaux concurrents :

- Les autres entreprises    Les associations    Les établissements publics

- L'emploi direct par le particulier employeur    Le travail au noir

Autre, précisez : .....

- Pour chaque type de concurrent (associations, entreprises, etc.), quels sont à votre avis leurs principaux points forts ? .....

.....

- Rencontrez-vous des difficultés pour être référencé auprès de certains acteurs, notamment publics (conseils généraux, CCAS,...) :

- Oui    Non

Si oui, quels types de difficultés ? : .....

.....

- Qui sont vos principaux clients ? *(Plusieurs réponses possibles)*

- Célibataires                       Familles                       Personnes de plus de 60 ans  
 Personnes handicapées    Autres, précisez : .....

- Quelles sont les activités pour lesquelles la demande de la clientèle est la plus forte ?

1. Entretien de la maison et travaux ménagers	<input type="checkbox"/>
2. Petits travaux de jardinage	<input type="checkbox"/>
3. Prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains"	<input type="checkbox"/>
4. Garde d'enfant à domicile	<input type="checkbox"/>
5. Soutien scolaire	<input type="checkbox"/>
6. Assistance aux personnes âgées	<input type="checkbox"/>
7. Assistance aux personnes handicapées	<input type="checkbox"/>
8. Garde malade à l'exclusion des soins	<input type="checkbox"/>
9. Assistance informatique et internet à domicile	<input type="checkbox"/>
10. Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes	<input type="checkbox"/>
11. Cours à domicile	<input type="checkbox"/>
12. Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence	<input type="checkbox"/>
13. Assistance administrative à domicile	<input type="checkbox"/>
14. Préparation des repas à domicile, commissions	<input type="checkbox"/>
15. Livraison de repas à domicile	<input type="checkbox"/>
16. Collecte et livraison à domicile de linge repassé	<input type="checkbox"/>
17. Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement	<input type="checkbox"/>
18. Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes	<input type="checkbox"/>
19. Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile, livraison de courses à domicile	<input type="checkbox"/>
20. Téléassistance et visioassistance	<input type="checkbox"/>
Autre, précisez :	<input type="checkbox"/>

- Acceptez-vous d'être payé en CESU préfinancé :

- Oui                       Non

Si non, pourquoi ? .....

Si oui, à combien évaluez-vous la part que cela représente dans votre chiffre d'affaires ?

- Moins de 5 %  
 De 5 à 10 %  
 De 11 à 15 %  
 Plus de 15 %



- Le manque de personnel entrave-t-il votre activité au quotidien ?

- Oui  Non

Si oui, précisez : .....

- Jugez-vous que le turn-over de personnel dans votre entreprise est :

- Excessif  Normal  Peu ou pas de turn-over

- Si vous jugez que le turn-over est excessif, à quoi l'attribuez-vous ?

.....

- L'âge de vos salariés est-il un sujet de préoccupation pour vous ?

- Oui  Non

Si oui, précisez : .....

- Prestataires, avez-vous l'intention de procéder à des recrutements d'ici fin 2009 ?

- Oui  Non

Si oui, combien de postes en ETP ? .....

Pour quelles activités ?

1. Entretien de la maison et travaux ménagers	<input type="checkbox"/>
2. Petits travaux de jardinage	<input type="checkbox"/>
3. Prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains"	<input type="checkbox"/>
4. Garde d'enfants à domicile	<input type="checkbox"/>
5. Soutien scolaire	<input type="checkbox"/>
6. Assistance aux personnes âgées	<input type="checkbox"/>
7. Assistance aux personnes handicapées	<input type="checkbox"/>
8. Garde malade à l'exclusion des soins	<input type="checkbox"/>
9. Assistance informatique et internet à domicile	<input type="checkbox"/>
10. Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes	<input type="checkbox"/>
11. Cours à domicile	<input type="checkbox"/>
12. Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence	<input type="checkbox"/>
13. Assistance administrative à domicile	<input type="checkbox"/>
14. Préparation des repas à domicile, commissions	<input type="checkbox"/>
15. Livraison de repas à domicile	<input type="checkbox"/>
16. Collecte et livraison à domicile de linge repassé	<input type="checkbox"/>
17. Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement	<input type="checkbox"/>
18. Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes	<input type="checkbox"/>
19. Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile, livraison de courses à domicile	<input type="checkbox"/>
20. Téléassistance et visioassistance	<input type="checkbox"/>
Autre, précisez :	<input type="checkbox"/>

- Mandataires, avez-vous l'intention de procéder à des recrutements d'ici fin 2009 ?  
 Oui  Non

Si oui, combien de postes en ETP ? .....

Pour quelles activités ?

1. Entretien de la maison et travaux ménagers	<input type="checkbox"/>
2. Petits travaux de jardinage	<input type="checkbox"/>
3. Prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains"	<input type="checkbox"/>
4. Garde d'enfants à domicile	<input type="checkbox"/>
5. Soutien scolaire	<input type="checkbox"/>
6. Assistance aux personnes âgées	<input type="checkbox"/>
7. Assistance aux personnes handicapées	<input type="checkbox"/>
8. Garde malade à l'exclusion des soins	<input type="checkbox"/>
9. Assistance informatique et internet à domicile	<input type="checkbox"/>
10. Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes	<input type="checkbox"/>
11. Cours à domicile	<input type="checkbox"/>
12. Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence	<input type="checkbox"/>
13. Assistance administrative à domicile	<input type="checkbox"/>
14. Préparation des repas à domicile, commissions	<input type="checkbox"/>
15. Livraison de repas à domicile	<input type="checkbox"/>
16. Collecte et livraison à domicile de linge repassé	<input type="checkbox"/>
17. Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement	<input type="checkbox"/>
18. Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes	<input type="checkbox"/>
19. Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile, livraison de courses à domicile	<input type="checkbox"/>
20. Téléassistance et visioassistance	<input type="checkbox"/>
Autre, précisez :	<input type="checkbox"/>

- Certains de vos personnels ont-ils bénéficié en 2008 d'une formation dans le cadre de la formation continue ?  Oui  Non

Si oui, quel type de formation ont-ils suivi en majorité ?

- Formation sur technique cœur de métier
- Formation savoir-être, relationnel
- Formation sécurité, secourisme
- Formation commerciale
- Formation à la langue française
- Autre, précisez : .....

Si non, quelles sont les raisons qui font que vos salariés (ou les agents que vous mandatez) n'ont pas suivi de formation :

- Pas de besoin de formation
- Pas de formation adaptée
- Difficulté à identifier les formations existantes
- Formations trop chères
- Autre, précisez : .....

- De quelle formation vos salariés (ou les agents que vous mandatez) auraient-ils besoin ?

- Formation sur technique cœur de métier
- Formation savoir-être, relationnel
- Formation sécurité, secourisme
- Formation commerciale
- Formation à la langue française
- Autre, précisez : .....

- Accompagnez-vous ou incitez-vous vos employés à recourir à la Validation des Acquis de l'Expérience ?

- Oui    Non

## LES PERSPECTIVES D'AVENIR

- Concernant votre activité, avez-vous le sentiment :
- 1/ De pouvoir la développer comme vous le souhaitez
  - 2/ De ne pas pouvoir la développer comme vous le souhaitez

Si 2, pourquoi ? .....

- Quelles sont les 2 principales raisons qui expliquent vos difficultés de développement ?

- Difficulté à vous faire connaître
- Difficulté à trouver du personnel qualifié
- Contraintes administratives
- Manque de financements
- Demande trop faible
- Charges salariales trop élevées
- Concurrence forte
- Autre, précisez : .....

- Avez-vous l'intention de développer de nouvelles activités cette année ?

- Oui  Non

Si oui, laquelle ou lesquelles ?

1. Entretien de la maison et travaux ménagers	<input type="checkbox"/>
2. Petits travaux de jardinage	<input type="checkbox"/>
3. Prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains"	<input type="checkbox"/>
4. Garde d'enfants à domicile	<input type="checkbox"/>
5. Soutien scolaire	<input type="checkbox"/>
6. Assistance aux personnes âgées	<input type="checkbox"/>
7. Assistance aux personnes handicapées	<input type="checkbox"/>
8. Garde malade à l'exclusion des soins	<input type="checkbox"/>
9. Assistance informatique et internet à domicile	<input type="checkbox"/>
10. Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes	<input type="checkbox"/>
11. Cours à domicile	<input type="checkbox"/>
12. Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence	<input type="checkbox"/>
13. Assistance administrative à domicile	<input type="checkbox"/>
14. Préparation des repas à domicile, commissions	<input type="checkbox"/>
15. Livraison de repas à domicile	<input type="checkbox"/>
16. Collecte et livraison à domicile de linge repassé	<input type="checkbox"/>
17. Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement	<input type="checkbox"/>
18. Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes	<input type="checkbox"/>
19. Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile, livraison de courses à domicile	<input type="checkbox"/>
20. Téléassistance et visioassistance	<input type="checkbox"/>
Autre, précisez :	<input type="checkbox"/>

- Pensez-vous qu'une modification des dispositions législatives ou fiscales pourrait améliorer le développement de votre activité ?

- Oui  Non

Si oui, laquelle ? .....

De quel appui auriez-vous besoin en priorité ? *(plusieurs réponses possibles)*

- Informations en droit du travail
- Autres informations juridiques et/ou fiscales
- Accès facilité aux financements
- Aide à la gestion prévisionnelle des emplois
- Aide au recrutement
- Aide à la mise en place d'une démarche qualité
- Aide à la mise en place d'actions de formation à destination des salariés
- Aide à la mise en place d'actions de communication-marketing
- Autre, précisez : .....

Par rapport, à l'année 2008, pensez-vous que votre chiffre d'affaires 2009 sera :

- En hausse  Stable  En baisse

Pourquoi ? .....  
 .....

- Par rapport à l'année 2008, pensez-vous que vos bénéfices 2009 seront :

- En hausse  Stable  En baisse

Pourquoi ? .....  
 .....

- Quelle est votre principale préoccupation pour l'année 2009 ?.....  
 .....  
 .....

- Avez-vous d'autres remarques ou suggestions à faire concernant votre activité, votre marché, vos difficultés ? .....  
 .....  
 .....

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire. Nous vous enverrons bientôt une synthèse des résultats.



# ANNEXE 2

## REPERES BIBLIOGRAPHIQUES

### ET LIENS UTILES



## REPERES BIBLIOGRAPHIQUES

Enquête du CROCIS en 2008 : "La question des ressources humaines toujours plus cruciale pour les entreprises de services à la personne". Les Cahiers du CROCIS, n°29, juillet 2008, 42 p.

Enquête du CROCIS en 2007 : "Les entreprises de services à la personne : des chefs d'entreprises optimistes, un dynamisme à soutenir". Les Cahiers du CROCIS, n°24, mai 2007, 84 p.

"Une année de progrès et de consolidation", Rapport d'activité 2008, Agence Nationale des Services à la Personne, juillet 2009, 100 p.

"Les chiffres-clés des services à la personne", CNAR, Centre National d'Animation et de Ressources Social, Médico-social, Santé, décembre 2008.

"Les services à la personne, bilan et perspectives", Michèle Debonneuil, Document d'orientation, rapport pour le Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, septembre 2008.

Enquête nationale auprès des organismes agréés de services à la personne : analyse des acteurs du marché, Concéda Conseil, Agence Nationale des Services à la Personne, non daté.

Les services à la personne en Midi-Pyrénées 2007/2008, panorama du secteur, enquête régionale auprès des entreprises agréées, DONEO, CRCI Midi-Pyrénées, 90 p.

## LIENS UTILES

- Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) :  
[www.servicessalapersonne.gouv.fr](http://www.servicessalapersonne.gouv.fr)
- Fédération Française des Services à la Personne et de Proximité (FEDESAP) :  
[www.fedesap.org](http://www.fedesap.org)
- Inforeg, service d'information réglementaire de la CCI de Paris :  
Parcours guidé du Créateur d'entreprise Services à la Personne  
[www.inforeg.ccip.fr/Services-a-la-personne-rubrique-28](http://www.inforeg.ccip.fr/Services-a-la-personne-rubrique-28)
- OREF Ile-de-France, Observatoire Régional de l'Emploi et de la Formation.  
[www.oref-idf.or/](http://www.oref-idf.or/)
- Syndicat des Entreprises de Services à la Personne (SESP) :  
[www.sesp.asso.fr](http://www.sesp.asso.fr)



# ANNEXE 3

PLAN II DES SERVICES A LA PERSONNE  
SECRETARIAT D'ETAT CHARGE DE L'EMPLOI,  
24 MARS 2009



## PRINCIPALES MESURES

### Mesures visant à soutenir la création d'emplois :

- Versement, dans le cadre du plan de relance, de 300 millions d'euros en chèques emploi service universel (CESU) préfinancés à des familles modestes, des personnes âgées dépendantes, des familles ayant un enfant handicapé ou des demandeurs d'emploi, pour leur permettre l'accès aux services à la personne ;
- Evolution du périmètre des services bénéficiant d'avantages fiscaux ;
- Mise en œuvre du projet "internet pour tous", inscrit dans le plan France Numérique 2012, afin de permettre aux ménages seniors d'accéder à internet par une offre de services à la personne ;
- Renforcement de l'offre de services de Pôle emploi dans les services à la personne ;
- Meilleur accompagnement des créateurs d'entreprise dans les services à la personne.

### Mesures visant à améliorer la qualité des emplois et favoriser la professionnalisation des acteurs :

- Incitation des acteurs à développer les actions de formation des salariés ;
- Mieux structurer l'emploi direct et la professionnalisation en expérimentant la création de "centres de ressources" ;
- Mise en place d'un baromètre de la qualité de l'emploi dans les services à la personne.

### Mesures d'assouplissement et de simplification des outils et de l'offre :

- Développement des CESU préfinancés ;
- Incitation des départements à utiliser le CESU préfinancé pour le versement de leurs prestations sociales ;
- Simplification des règles pour l'accès des prestataires aux services à la personne.