

OPTIMISME MESURÉ POUR LES CHEFS D'ENTREPRISES DE SERVICES À LA PERSONNE

Pour la troisième année consécutive, le Crocis a interrogé les chefs d'entreprises de services à la personne de la région parisienne afin 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 ?

UNE SITUATION JUGÉE SATISFAISANTE
MALGRÉ LES PREMIERS SIGNES
DE LA CRISE

Lorsqu'on les interroge sur la situation économique de leur entreprise, 57 % des dirigeants la jugent plutôt ou très satisfaisante.

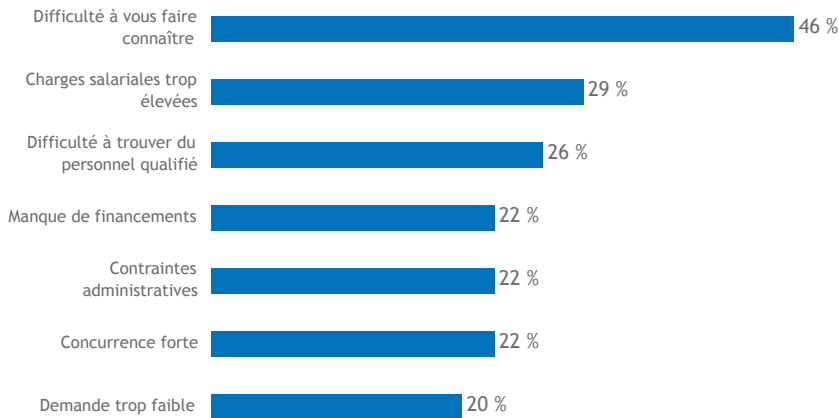
Mais 53 % d'entre eux déclarent ressentir les effets de la crise économique sur la demande de la clientèle ; globalement, la demande baisse : on constate moins de demandes de renseignements et les nouveaux clients sont rares. Quant aux anciens clients, ils diminuent le volume des prestations demandées, négocient les tarifs, réclament un étalement des paiements, voire résilient leurs abonnements pour les 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. Le taux de transformation des devis en contrats fermes est très faible et la concurrence est rude, ce qui oblige les entrepreneurs à pratiquer des tarifs peu élevés. Dans le même temps, 45 % des chefs d'entreprises ont le sentiment de ne pas pouvoir

développer leur activité comme ils le souhaiteraient.

DES FREINS AU DÉVELOPPEMENT
QUI SUBSISTENT

Lorsqu'on interroge les dirigeants sur les raisons qui expliquent leurs difficultés de développement, on constate que la principale préoccupation des entreprises 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 se distinguer de la concurrence et de toucher des clients potentiels. En effet, la concurrence est forte : 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. Les charges salariales, jugées trop élevées par les dirigeants (29 %), impactent selon eux la marge commerciale des entreprises, et ne permettent pas de dégager le budget nécessaire à la communication. Les difficultés à trouver du personnel compétent et qualifié freinent également le développement des entreprises, qui doivent consacrer beaucoup de temps au recrutement, au détriment des aspects commerciaux.

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



Source : enquête CCIP-CROCIS

DES BESOINS EN MATIÈRE COMMERCIALE

C'est pourquoi les chefs d'entreprises citent en priorité l'aide à la mise en place d'actions de communication comme appui souhaité (43 %). Le besoin en informations juridiques et fiscales est le second besoin exprimé (38 %), et les informations en droit du travail recueillent 35 % des demandes. 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.

Plus de deux chefs d'entreprises sur trois pensent qu'une modifi-

cation des dispositions législatives ou fiscales pourrait aider le développement de leur société.

Ils regrettent en particulier que la déduction fiscale ou le crédit d'impôt accordés aux utilisateurs ne soient effectifs que l'année suivante et préconisent des remboursements anticipés.

Ils trouvent également injuste que les retraités non imposables ne puissent pas bénéficier de crédit d'impôt, alors que les retraités imposables ont, eux, une déduction. Ils souhaiteraient une suppression de la clause d'exclusivité car plusieurs d'entre eux ont été obligés de créer deux structures, une pour les particuliers et l'autre pour les professionnels, ce qui double les charges. Diminuer encore les

De quel appui auriez-vous besoin en priorité ?



Source : enquête CCIP-CROCIS

charges patronales, augmenter les plafonds de déduction, établir une réelle égalité entre entreprises et associations, instaurer une convention collective, telles sont les autres suggestions des dirigeants d'entreprises de services à la personne interrogés.

ENTRETIEN DE LA MAISON ET TRAVAUX MÉNAGERS : L'ACTIVITÉ LA PLUS DEMANDÉE

Citée par près de la moitié des chefs d'entreprises, "l'entretien de la maison et les travaux ménagers" est l'activité la plus demandée. 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, devant l'assistance informatique et la garde d'enfants à domicile.

UN FAIBLE CHIFFRE D'AFFAIRES GÉNÉRÉ PAR LE CESU

Le CESU 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, et jugent le dispositif compliqué et coûteux pour une demande extrêmement réduite de la part de la clientèle. Le CESU ne représente en effet qu'une très faible part du chiffre d'affaires des entreprises qui l'acceptent : pour les 3/4 d'entre elles, le CESU représente moins de 5 % du chiffre d'affaires. Le CESU n'est-il pas encore entré dans les pratiques des utilisateurs de services à la personne.

LA CONCURRENCE PRINCIPALE : LE TRAVAIL AU NOIR

Malgré la loi Borloo qui s'était efforcée de réduire l'intérêt du travail au noir pour l'utilisateur,

LES QUESTIONS D'EMPLOI TOUJOURS PREGNANTES

Le développement de l'emploi et de la formation dans le secteur des services à la personne : une reconnaissance nécessaire

Les services à la personne ont connu un fort essor favorisé par les évolutions socio-démographiques. Selon le Centre d'analyse stratégique, ils deviendraient ainsi l'un des principaux domaines professionnels concentrant les postes à pourvoir d'ici 2015.

La mise en oeuvre de la loi "Borloo" a souligné le rôle indispensable de la professionnalisation des acteurs, mais sa progression demeure toutefois insuffisante. La professionnalisation, qui permet à la fois d'améliorer la qualité des services et d'ouvrir des perspectives d'évolution professionnelle pour les salariés, est devenue un enjeu majeur du développement du secteur, avec la capacité de ce dernier à créer des emplois à temps plein et à améliorer les conditions de travail.

De même, la qualification des professionnels en emploi grâce au développement de la formation continue et la valorisation des acquis de l'expérience, sont également des éléments favorisant l'attractivité des métiers et la qualité des services rendus.

Le recrutement toujours au premier rang des préoccupations

La situation n'a que peu évolué depuis 2007 : 44 % des répondants déclarent que le manque de personnel entrave l'activité quotidienne de leur entreprise.

71 % des entrepreneurs ont cherché à recruter ces deux dernières années et, parmi eux, les trois-quarts ont rencontré des difficultés pour embaucher. Une forte majorité de ces derniers (64 %) pense que ces difficultés sont restées identiques ou se sont accentuées.

La motivation des candidats, qui apparaissait en 2007 comme la première cause de difficulté, demeure la plus fréquemment citée (71 %). L'orientation par défaut des candidats vers le secteur des services à la personne est une raison probable. La méconnaissance par les candidats de ce secteur est également une cause invoquée par les entrepreneurs. L'écart entre les attentes des candidats et l'offre des recruteurs est une réalité. Aussi, les entrepreneurs sont-ils nombreux à citer les réticences des candidats face à l'insuffisance du niveau de rémunération (48 %) et de la durée du temps de travail (31 %) ou dans une moindre mesure, face aux conditions de travail (11 %).

Les exigences de professionnalisation du secteur sont également source de difficultés, principalement quand le niveau de qualification ne correspond pas aux besoins des recruteurs (50 %). La polyvalence des candidats est également une attente insuffisamment satisfaite (29 %).

Malgré ces difficultés, 49 % des entrepreneurs interrogés déclarent avoir l'intention de recruter en 2009. Les principales prévisions de recrutement concernent par ordre d'importance les activités d'entretien de la maison et de travaux ménagers, l'assistance aux personnes âgées et la garde d'enfants à domicile.

La formation continue, toujours peu utilisée

La formation initiale et continue et la qualification des salariés, notamment dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience, contribuent au développement de la qualité des services rendus aux personnes.

Si en 2008, les trois-quarts des chefs d'entreprises ont déclaré qu'il existait des besoins en formation de leur personnel, seul un sur quatre a effectivement mis en place des actions de formation continue. 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.

Qu'elle ait finalement été réalisée ou non, la formation concerne prioritairement les thèmes suivants : la technique coeur de métier (67 % des besoins et 82 % des formations) et dans une moindre mesure, les aspects relationnels (savoir-être) et ceux relatifs à la sécurité (secourisme).

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.

Nathalie GOYAUX, OREF Ile-de-France

plus d'un chef d'entreprise sur deux juge que le travail au noir exerce une véritable concurrence pour eux, bien plus que les autres entreprises (53 % et 47 %).

Le travail au noir est selon eux bien ancré dans les moeurs et bénéficie de tarifs défiant toute concurrence.

Parmi leurs homologues, ce sont surtout les grandes entreprises qu'ils considèrent comme concurrentes, car leur surface financière leur permet de grosses dépenses de communication - indispensable pour se démarquer du grand nombre de structures présentes sur le marché- et leur notoriété leur permet de recruter plus facilement des intervenants.

Les associations, quant à elles, bénéficient selon eux de leur implantation historique dans le secteur, d'une image de but non

lucrative, de tarifs bas - soutenus par les subventions dont elles bénéficient-, et de leur notoriété auprès des partenaires institutionnels.

Enfin, l'emploi direct bénéficie de tarifs avantageux pour le particulier et offre une meilleure rémunération au salarié.

DES DIRIGEANTS OPTIMISTES MALGRÉ TOUT

Les chefs d'entreprises se révèlent, malgré la crise, majoritairement optimistes sur l'évolution de leur activité : plus de deux dirigeants sur trois prévoient une hausse de leur chiffre d'affaires 2009 par rapport à 2008 et plus d'un sur deux une augmentation de leur résultat.

Toutefois il faut prendre ces chiffres avec précaution car un quart des répondants ont créé

leur entreprise en 2008, ce qui implique que 2009 sera la première année pleine d'activité. Les dirigeants citent en particulier, comme principales explications à leur optimisme, un bouche à oreille efficace, les campagnes de communication et la demande qui reste forte pour certaines activités malgré la crise, ainsi que l'amortissement des coûts fixes qui permet une amélioration du résultat.

Malgré la crise, 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 démontre le dynamisme et la vitalité du secteur.

Bénédicte GUALBERT

Ce document a été réalisé par le CROCIS et par l'OREF Ile-de-France (Observatoire Régional de l'Emploi et de la Formation).

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 des trois départements de la petite couronne (316 chefs d'entreprise ont répondu, soit un taux de réponse de 47 %).

Pour en savoir plus :

Ce document est une synthèse des principaux résultats. Un document plus complet avec l'ensemble des résultats est en préparation.

- FEDESAP (Fédération française des services à la personne et de proximité) : www.fedesap.org
- ANSP (Agence Nationale des Services à la personne) : www.servicessalapersonne.gouv.fr
- OREF (Observatoire Régional de l'Emploi et de la Formation) : www.oref-idf.org

CROCIS de la CCIP - 27 avenue de Friedland - 75382 PARIS cedex 08
tél. : +33 (0) 1 55 65 82 00 - fax : +33 (0) 1 55 65 82 62 - e-mail : crocis@ccip.fr
Retrouvez toutes nos publications sur www.crocis.ccip.fr

- Secrétaire général : Isabelle SAVELLI-THIAULT, isavelli@ccip.fr
- Industrie - Démographie d'entreprise : Yves BURFIN, yburfin@ccip.fr
- Commerce - Europe - Développement durable : Aurélie TERLIER, aterlier@ccip.fr ; Véronique SASSO, vsasso@ccip.fr
- Conjoncture - Enquêtes : Mickaël LE PRIOL, mlepriol@ccip.fr
- Services : Bénédicte GUALBERT, bgualbert@ccip.fr
- Veille économique : Marielle GUERARD ; Catherine PICQ
- PAO - Multimédia : Stéphanie CORNEBOIS, scornebois@ccip.fr
- Administration - Secrétariat : Vanessa BUSSCHOTS, vbusschots@ccip.fr

A paraître prochainement :

- juillet 2009 : le commerce électronique

Directeur de la publication : Pierre TROUILLET
Directeur de la rédaction : Jean-Louis SCARINGELLA
Rédacteur en chef : Isabelle SAVELLI-THIAULT
Maquette et mise en page : Stéphanie CORNEBOIS
Reproduction autorisée à la condition expresse de mentionner la source
Dépot légal : juin 2009
ISSN : 1266-3255