



## **Les services à la personne : un secteur en pleine expansion**

Par Catherine Panassier  
6 Novembre 2006

### **Les services à la personne : un secteur en pleine expansion**

Les services à la personne regroupent l'ensemble des services contribuant au mieux être des citoyens sur leurs lieux de vie, qu'il s'agisse de leur domicile ou de leur lieu de travail. Le développement des services aux salariés et plus largement des services à la personne représentent un marché en pleine expansion. Les banques, à l'exemple de la plate forme Personia du Crédit Mutuel, les mutuelles et de nombreuses entreprises se sont lancées dans ce secteur auparavant principalement occupé par des associations d'aide à domicile, des associations intermédiaires ou des entreprises d'insertion. Fin 2005, on dénombrait plus de 800 entreprises agréées en France. Les particuliers ayant recours aux salariés à domicile représentaient en 2004 1,7 million de ménages, soit une hausse de 5% en 2004 comme en 2003. (source : Agence centrale des organismes de sécurité sociale). Les principales activités qui en relèvent sont les emplois d'aide ménagère, de garde malade, d'aide pour personne âgée, de soutien scolaire et de garde d'enfants.

### **Des évolutions de société favorables au développement des services à la personne**

L'allongement de la durée de la vie, l'augmentation du nombre des foyers mono-parentaux, les horaires et rythmes de travail de plus en plus contraints et désynchronisés, les tensions entre vie professionnelle et vie personnelle, sont autant d'éléments qui poussent les citoyens en général et les salariés en particulier à recourir à des services. Par ailleurs, dans un double souci de fidélisation de leurs cadres et de valorisation de leur image pour renforcer leur attractivité, les entreprises commencent à développer différentes offres de services aux salariés. C'est ainsi, par exemple, que se développent les crèches d'entreprises mais aussi des conciergeries d'entreprise ou inter-entreprises. Ce recours aux services participe également d'une volonté d'améliorer sa qualité de vie soit en déléguant des tâches soit en s'offrant un accompagnement pour améliorer son quotidien.

3 salariés sur 4 souffrent de stress et 83 % réclament des services personnels sur leur lieu de travail (Liaisons sociales 2000).
---

### **Un contexte législatif incitateur**

Par la loi du 29 janvier 1996, l'emploi d'un salarié à domicile peut ouvrir droit à une exonération des cotisations patronales de sécurité sociale dans certaines conditions (être âgé d'au moins 70 ans, être bénéficiaire de l'allocation personnalisée d'autonomie...). Si cette loi a ouvert le secteur des emplois familiaux aux entreprises privées, ces dernières ne représentent encore que 2% des heures effectuées par l'ensemble des organismes prestataires. L'assistance aux personnes âgées



**Millénaire3**

le Centre Ressources Prospectives du Grand Lyon

constitue plus de la moitié de l'activité des entreprises privées agréées et le soutien scolaire près du quart. L'activité des entreprises privées connaît une très forte progression : 47% en 2003. (chiffres DARES fin 2003)

La loi Borloo du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne porte principalement sur la généralisation du CESU (Chèque Emploi Services Universel). Elle concerne également la simplification et l'harmonisation des procédures d'agrément, la revalorisation des rémunérations pour le personnel de toute la branche ainsi que la mise en place d'enseignes de référence multi-services à l'exemple de France Domicile (Mutualité française, UNA, Union nationale des Centres communaux d'Action sociale....) ou d' A + (Academia, ADHAP Services, Domaliance, Maisoning, O2, To do today Particuliers, Viadom).

Cette loi rejoint la volonté du gouvernement de créer 500 000 emplois en 3 ans dans ce secteur. Outre ces importantes perspectives de créations d'emplois, le développement des services est considéré comme un enjeu de société par le gouvernement pour "l'amélioration de la qualité de vie" et le renforcement des "liens de solidarité, notamment entre les générations".

### **La création de l'agence nationale des services à la personne**

L'agence nationale des services à la personne (ANSP) a été installée le 18 octobre 2005. L'ANSP est l'interlocuteur pilote en matière de services à la personne. A ce titre, elle est chargée d'assurer le développement du chèque emploi service universel qui remplace à partir de 2006 le chèque emploi service (CES) et le titre emploi service (TES). Elle a un rôle d'information auprès des particuliers, des salariés, des employeurs et des administrations concernant les règles applicables au secteur des services à la personne. Elle veille à la qualité des services rendus aux personnes, effectue statistiquement le suivi de l'évolution de l'emploi dans le secteur et impulse la négociation collective avec les partenaires sociaux et les acteurs concernés.

### **Les services à la personne en chiffres**

En France, en 2004, plus de 6 millions de foyers déclarent utiliser, au moins occasionnellement, des services à la personne. 1 800 000 salariés travaillent dans ce secteur qui est le plus dynamique en termes d'emploi depuis 15 ans : chaque année, 70 000 emplois sont créés.

En Rhône-Alpes, plus de 210 000 ménages ont un recours direct à ces services, près de 100 000 salariés travaillent déjà dans ce secteur soit 5,6 % de l'emploi salarié de la Région.



**Millénaire3**

le Centre Ressources Prospectives du Grand Lyon

**Sources :**

**[www.servicealapersonne.gouv.fr](http://www.servicealapersonne.gouv.fr)**

Agence nationale des services à la personne.

**[www.travail.gouv.fr](http://www.travail.gouv.fr)**

**Le secteur des emplois familiaux en 2003 : la croissance se poursuit**

Premières Informations Premières Synthèses

DARES, Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale. Mars 2005, n°12.4

**[www.groupe.caisse-epargne.com](http://www.groupe.caisse-epargne.com)**

Etude « **Services à la personne : modes de vie, modes d'emploi** »

Observatoire Caisse d'Epargne avril 2006

**[www.lyon.cci.fr](http://www.lyon.cci.fr)**

Article « **Le boom des services à la personne** »

Revue Agir et entreprendre, CCI de Lyon, Juillet-Aout 2006 p.24

**[management.journaldunet.com](http://management.journaldunet.com)**

Article « **Faire appel à une conciergerie d'entreprise** »

Pierre-Louis Germain, Le Journal du Management du 14/06/2006

**[www.novethic.fr](http://www.novethic.fr)**

Dossier « **Services aux salariés** »

Sylvie Touboul, Novethic, 13/05/200