

ENJEUX

Ile-de-France

L'économie francilienne en bref

L'EMPLOI AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS DES ENTREPRISES DE SERVICES À LA PERSONNE

Le CROCIS de la CCIP avait réalisé en 2007 une enquête auprès des entreprises de services à la personne de la région parisienne, afin de faire un bilan global de leurs difficultés au quotidien. La question de l'emploi s'y était avérée particulièrement problématique, plus d'un dirigeant sur deux déclarant à l'époque rencontrer des difficultés d'embauche. C'est pourquoi le CROCIS a choisi d'interroger à nouveau cette année les chefs d'entreprise, en mettant particulièrement l'accent sur les questions d'emploi et de formation.

LES PROBLÉMATIQUES DU QUOTIDIEN : RECRUTER DU PERSONNEL ET TROUVER DES CLIENTS

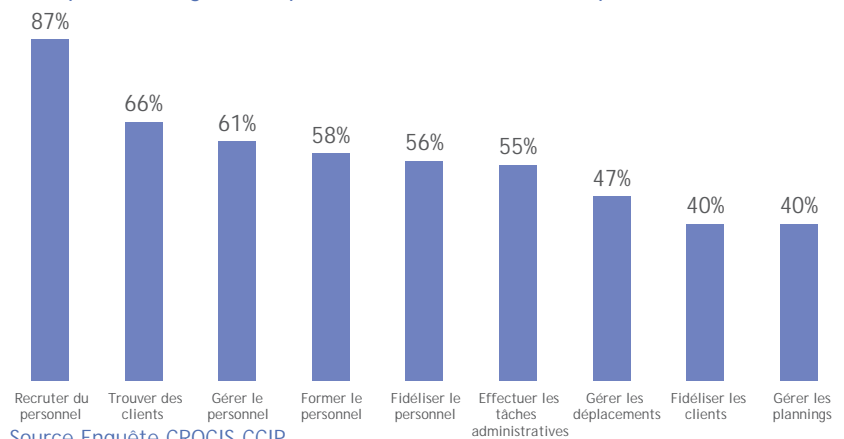
Nous avons d'abord demandé aux chefs d'entreprise de classer leurs tâches courantes par ordre de difficulté. C'est le recrutement du personnel qui est de loin la tâche considérée comme la plus difficile, dans 87 % des cas.

Puis viennent les aspects commerciaux : trouver des clients apparaît complexe à 66 % des dirigeants. D'une part, il faut se faire connaître et les frais de publicité sont élevés, notamment pour de petites sociétés ; d'autre part, la concurrence du particulier

employeur et des associations, qui proposent des tarifs très attractifs, rend problématique la perception par les clients du coût réel du service. La gestion et la formation du personnel sont jugées difficiles dans 61 % et 58 % des cas. Ainsi apparaît le caractère central des ressources humaines dans la gestion courante de l'entreprise de services à la personne ; leur gestion est jugée plus complexe par les dirigeants que les aspects commerciaux pourtant stratégiques, surtout pour des entreprises jeunes : 80% ont moins de quatre ans d'existence.

Les tâches administratives, dont notre enquête l'année dernière

**Dans la gestion courante de votre entreprise,
comment évaluez-vous les actions suivantes :**
pourcentage de réponses "très difficile" ou "plutôt difficile"



avait souligné qu'elles étaient problématiques pour les chefs d'entreprise, continuent à être jugées difficiles par un dirigeant sur deux. Il s'agit essentiellement de la complexité du droit du travail, et des relations avec l'administration fiscale.

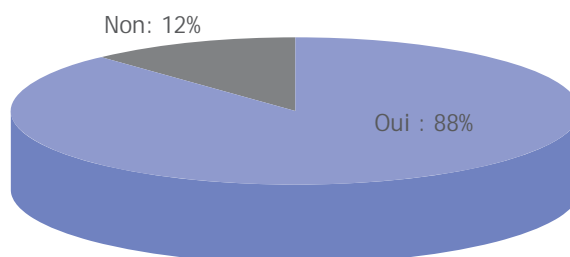
Logiquement, lorsqu'on leur demande de quel appui ils auraient besoin, ce sont les mêmes préoccupations qui sont évoquées : face aux complexités administratives, les dirigeants sont demandeurs d'information sur les réglementations juridiques, fiscales et sociales (56 %), et pour trouver des clients, une aide à la mise en place d'actions de communication serait appréciée (49 %). Face aux difficultés d'embauche, ils souhaiteraient une aide au recrutement (44 %), ainsi que l'accompagnement dans une démarche de certification qualité (35 %).

LE RECRUTEMENT, TOUJOURS AUSSI DÉLICAT

70 % des chefs d'entreprise ont cherché à recruter au cours des deux dernières années, et parmi eux, 88 % ont dû faire face à des difficultés d'embauche, ce qui est considérable. Il faut noter que lors de l'enquête de l'année dernière, les dirigeants n'étaient alors que 57 % dans ce cas. Les difficultés de recrutement semblent donc aller en s'accroissant, confirmant que l'emploi est un problème crucial pour le secteur des services à la personne, et qu'il peut affecter son développement.

Les causes invoquées prioritairement par les dirigeants sont d'abord un manque de motivation des candidats (84 %) : en effet, les candidats sont souvent orientés par défaut vers le secteur des services à la personne, et sont vite rebutés par la réalité et la pénibilité des tâches. Le niveau de qualification insuffisant des candidats est

Lorsque vous cherchez à recruter, avez-vous rencontré des difficultés d'embauche ?



Source Enquête CROCIS-CCIP

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

évoqué par 68 % des dirigeants. Il faut dire qu'une grande partie des candidats n'a aucun diplôme, parfois aucune connaissance dans le domaine, ni même aucune connaissance d'un cadre professionnel (respect des horaires, reporting, etc.).

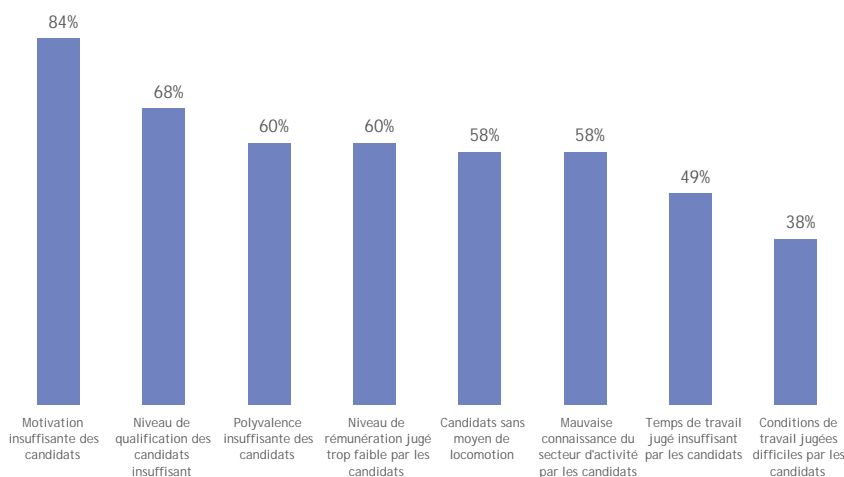
La rémunération jugée trop faible par les candidats est la troisième raison mise en avant (60 %) : les dirigeants s'accordent pour reconnaître la faiblesse des salaires, mais rappellent l'étroitesse de leurs marges commerciales et la lourdeur des charges. Ils soulignent également que les exonérations de charges ne concernent que les salaires à hauteur du SMIC, ce qui n'incite pas à rémunérer les salariés au-delà. L'insuffisante polyvalence des candidats est également évoquée par 60 % des chefs d'entreprise : au sein même d'un métier, certains personnels refusent d'effectuer les tâches les plus ingrates. Enfin, la mauvaise connaissance du secteur par les candidats et le fait qu'ils ne

disposent pas de moyen de locomotion sont les autres raisons évoquées aux problèmes d'embauche (58 %). En effet la plupart des métiers nécessitent plusieurs déplacements quotidiens entre les domiciles des différents clients. Or beaucoup de candidats ne possèdent pas de permis de conduire, et en région parisienne les transports en commun ne sont pas bien adaptés pour les trajets de banlieue à banlieue notamment.

En revanche, les conditions de travail difficiles et le temps de travail insuffisant paraissent des difficultés moins importantes aux chefs d'entreprise interrogés (38 % et 49 %).

Les dirigeants s'accordent sur le fait que le recrutement est un problème central de leur activité : d'une part les candidats sont peu nombreux, l'image de "petit métier d'appoint" ne s'étant pas encore estompée ; les chefs d'entreprise sont d'ailleurs nombreux à souhaiter une campagne d'information sur ces

Principaux facteurs expliquant les difficultés de recrutement :



Source Enquête CROCIS-CCIP

Base : entreprises ayant rencontré des difficultés de recrutement

métiers. D'autre part la faible visibilité sur l'activité à moyen terme en raison du caractère aléatoire de la demande n'incite pas au recrutement sur des contrats pérennes à temps plein, en particulier pour des entreprises en phase de démarrage d'activité. Certains chefs d'entreprise évoquent l'idée de groupements d'employeurs qui permettraient de conjuguer souplesse pour les entreprises et contrats à temps plein pour les salariés.

Si l'ANPE est de loin le premier canal de recrutement utilisé (80 %), le réseau personnel et les candidatures spontanées apparaissent également comme un vivier important pour les embauches. Les chefs d'entreprise qui se disent non satisfaits des canaux utilisés (32 %) concentrent en fait leurs critiques sur l'ANPE : interlocuteurs changeants ou difficiles à joindre, manque de suivi et de réactivité, mauvaise présélection de candidats, méconnaissance du secteur des services à la personne sont les principaux reproches faits à l'Agence.

DES EFFORTS POUR AMÉLIORER L'ATTRACTIVITÉ DU SECTEUR

70 % des chefs d'entreprise interrogés déclarent ne pas rencontrer de difficultés particulières pour fidéliser leur personnel. Lorsqu'ils en rencontrent, ce sont pour les mêmes raisons que lors du recrutement initial : faiblesse des salaires, nombre d'heures insuffisant, pénibilité du travail, manque de motivation.

Face à ces difficultés, les entrepreneurs réagissent en proposant souvent des primes (d'assiduité, d'ancienneté, de qualité, de fin d'année), ou, quand cela est possible, des salaires supérieurs au SMIC. Les dirigeants soulignent que la difficulté à augmenter les salaires

vient des marges réduites, elles mêmes dues à la forte concurrence que font peser sur les tarifs les associations, l'emploi direct et le travail au noir. Ils suggèrent également d'impliquer les salariés dans la réussite de l'entreprise par la mise en place d'intéressement au chiffre d'affaires, ou par des primes de parrainage pour ceux qui amènent de nouveaux clients. Mais les marges de manœuvre financières étant limitées, les entreprises s'efforcent également d'améliorer les conditions de travail en optimisant les plannings et les déplacements de leurs employés, ainsi qu'en offrant des formations et des perspectives d'évolution de carrière (par exemple des postes de "tuteurs" qui auraient la responsabilité des nouveaux salariés). Enfin, des contacts réguliers et un suivi attentif permettent d'éviter un sentiment d'isolement chez les salariés.

LA FORMATION CONTINUE, ENCORE PEU UTILISÉE

Dans près d'une entreprise sur trois, les salariés n'ont pas suivi de formation continue, essentiellement car les chefs d'entreprise estiment ne pas ressentir le besoin de formation pour leur personnel (30 % des cas), mais aussi en raison du coût trop élevé de ces formations (26 %). De plus, ces jeunes entreprises n'ont souvent pas encore eu le temps de mettre en place de plan de

formation. En fait beaucoup d'entreprises assurent elles-mêmes en interne la formation de leurs salariés pour coller au plus près des attentes de leur clientèle.

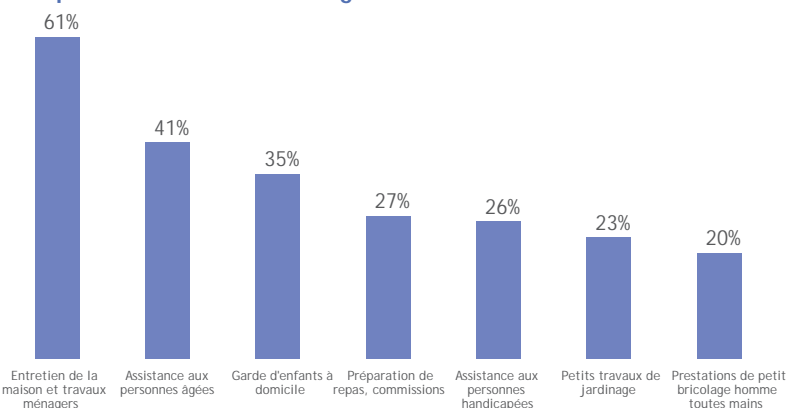
Lorsque des formations sont prévues pour 2008, elles concernent l'assistance aux personnes âgées dans 51 % des cas, l'entretien de la maison (42 %) ou l'aide aux personnes handicapées (33 %).

POUR 2008, DE FORTES PERSPECTIVES DE RECRUTEMENT...

74 % des chefs d'entreprise envisagent de recruter d'ici la fin 2008, et en CDI dans 65 % des cas. Au total, les chefs d'entreprise interrogés projettent de créer plus de 1000 emplois Equivalent Temps Plein d'ici la fin de l'année 2008.

Les recrutements se répartissent dans tous les types d'activités, le plus fort taux d'embauches prévues concernant l'entretien de la maison, l'assistance aux personnes âgées et la garde d'enfants. Les métiers les plus souvent cités sont auxiliaires de vie, aides ménagères et femmes de ménage, et dans une moindre mesure, gardes d'enfants, professeurs et chauffeurs accompagnateurs. La plupart des recrutements se feront sans critère de diplôme (43 %), avec le BEP "Sanitaire et social", le titre professionnel "Assistant de vie" (30 %), le CAP ou le DEAVS.

Pour quelles activités envisagez-vous de recruter d'ici fin 2008 ?



Source Enquête CROCIS-CCIP

Base : entreprises ayant l'intention de recruter d'ici fin 2008

**...ET DES PRÉVISIONS D'ACTIVITÉ PLUTÔT
OPTIMISTES**

Plus de quatre entreprises sur cinq ont vu leur chiffre d'affaires augmenter en 2007 et pensent qu'il en sera de même en 2008, démontrant ainsi un grand optimisme sur l'avenir du secteur. En ce qui concerne leurs marges bénéficiaires, plus de la moitié des dirigeants envisage une stabilité des marges l'année prochaine, et plus d'un sur trois prévoit même leur augmentation. Ils sont à peine plus d'un sur dix à anticiper une baisse de leurs bénéfices.

En outre, près d'un chef d'entreprise sur trois projette de se lancer en 2008 dans de nouvelles activités : essentiellement l'aide au domicile des personnes âgées, la livraison de repas à domicile ou, dans une moindre mesure, l'assistance informatique, le transport ou l'accompagnement de personnes âgées ou handicapées, le jardinage.

Les chefs d'entreprise estiment que les activités amenées à se développer à l'avenir sont celles tournées vers les enfants et les personnes âgées ou handicapées. L'aide au maintien à domicile, l'aide au quotidien des seniors sous tous ses aspects sont en particulier considérés comme des secteurs porteurs. La garde d'enfants et l'entretien de la maison devraient, selon les dirigeants, continuer à être florissants, ainsi que l'assistance informatique. D'ailleurs, les chefs d'entreprise estiment que les services à la personne en général sont globalement un secteur amené à se développer, en raison de l'évolution des mentalités et de la disparition progressive des freins psychologiques à l'emploi d'organismes spécialisés. Ils souhaiteraient néanmoins des assurances quant à la pérennisation des aides fiscales et sociales dont bénéficient les services à la personne.

Les chefs d'entreprise de services à la personne ont le sentiment de travailler dans un secteur jeune et motivant, quoiqu'exigeant. Ils souhaitent une stabilité du cadre législatif pour pouvoir fonctionner dans la durée, ainsi qu'une concurrence plus saine entre les acteurs du secteur à travers une harmonisation des règles fiscales quel que soit le statut des organismes. Ils sont écartelés entre le fait de proposer les prix les plus bas à une clientèle qui n'est pas toujours consciente du juste prix pour un service de qualité, et leur souhait de mieux rémunérer le personnel pour le fidéliser. Dans ce secteur où le facteur humain est essentiel, les dirigeants sont conscients du caractère crucial de la gestion du personnel : les problèmes de recrutement, en particulier, gênent la bonne marche des entreprises au quotidien et par là même, le développement du secteur.

Bénédicte GUALBERT

METHODOLOGIE

Enquête réalisée par internet auprès des dirigeants de 629 entreprises du secteur des services à la personne : entreprises possédant un agrément sur Paris et petite couronne (fichiers issus des Directions départementales du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, du Syndicat des Entreprises de Services à la Personne et de la Fédération française des services à la personne et de proximité (FEDESAP)). 290 chefs d'entreprise ont répondu, soit un taux de réponse de 46%. Enquête réalisée entre le 8 et le 20 avril 2008.

Pour en savoir plus :

- Ce document est une synthèse des principaux résultats. Une étude plus complète avec l'ensemble des résultats est en préparation.
- SESP (Syndicat des Entreprises de Services à la Personne) : www.sesp.asso.fr
- FEDESAP (Fédération française des services à la personne et de proximité) : www.fedesap.org

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

- Responsable : Isabelle SAVELLI-THIAULT, isavelli@ccip.fr
- Industrie - Statistiques :
- Commerce - Europe - Développement durable : Aurélie TERLIER, aterlier@ccip.fr
- Conjoncture - Enquêtes : Mickaël LE PRIOL, mlepriol@ccip.fr
- Services : Bénédicte GUALBERT, bgualbert@ccip.fr
- PAO - Multimédia : Nathalie CHAMPION, nchampion@ccip.fr
- Administration - Secrétariat : Vanessa BUSSCHOTS - Carole VIMEUX, cvimeux@ccip.fr

Directeur de la publication : Pierre TROUILLET
Directeur de la rédaction : Jean-Louis SCARINGELLA
Maquette et mise en page : Nathalie CHAMPION

Reproduction autorisée à la condition expresse de mentionner la source
Dépot légal : juin 2008
ISSN : 1266-3255