



Fédésap

Fédération Française
des Services à la Personne et de Proximité

PORTRAIT D'ENTREPRENEURS SOCIAUX

Qui sont réellement
les chefs d'entreprises
des services à la personne ?

Avec le concours de la



DGe
DIRECTION GÉNÉRALE
DES ENTREPRISES



Méthodologie



Mode de recueil

Questionnaire
Auto-administré en ligne



Dates de terrain

Du 10 février
Au 7 mars 2016

L'analyse des résultats vise à mettre en valeur, pour chaque question, les critères s'écartant significativement (à 95%) de la moyenne des répondants. Dans ce rapport, ils sont présentés de deux manières :

- **Soit dans le graphique**, suivi d'un « + » lorsque le critère est significativement plus cité ou d'un « - » lorsque le critère est significativement moins cité que la moyenne des répondants.
- **Soit dans un encart rédigé à côté du graphique**, où ils font ressortir une catégorie des répondants au regard des réponses qui s'écartent de la moyenne.



Fédésap

Fédération Française
des Services à la Personne et de Proximité

Préambule

Une photographie de l'entrepreneuriat dans les SAP au delà des clichés

- Un témoignage de 400 dirigeants d'entreprises de SAP
- L'entrepreneuriat dans les SAP : une aventure avant tout humaine et courageuse
- Un regard croisé des adhérents de la **Fédésap** sur leur entreprise et leur secteur
- Une réalité quotidienne de terrain très éloignée des représentations médiatiques et politiques
- Une conscience d'appartenir à un secteur à part, à la fois économique et social
- La volonté d'innover, d'accompagner et de créer de l'activité
- Des entrepreneurs investis dans leur rôle d'employeurs
- Des dirigeants optimistes et tournés vers l'avenir malgré un contexte fiscal et réglementaire contraignant

Sommaire

Autoportrait de l'entrepreneur SAP

p. 9

Profil des entreprises privées SAP

p. 17

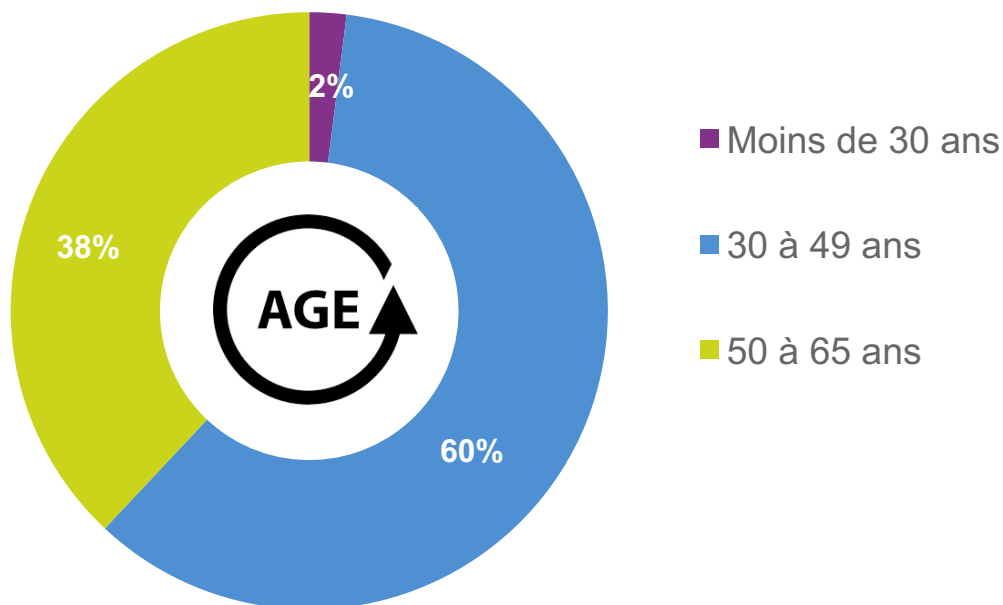
Perception du secteur SAP

p. 33

Principaux enseignements

p. 39

Un profil plus féminin que la moyenne nationale des dirigeants de PME



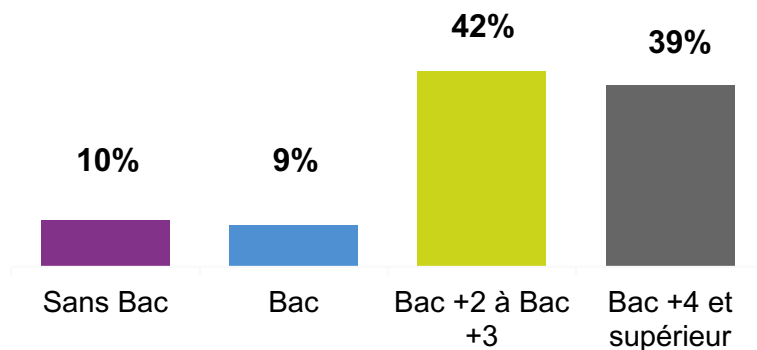
➡ En 2013, seulement 29% des entrepreneurs sont des femmes*

* Rapport sur l'Entrepreneuriat féminin, Centre d'Analyse Stratégique (CAS) avril 2013

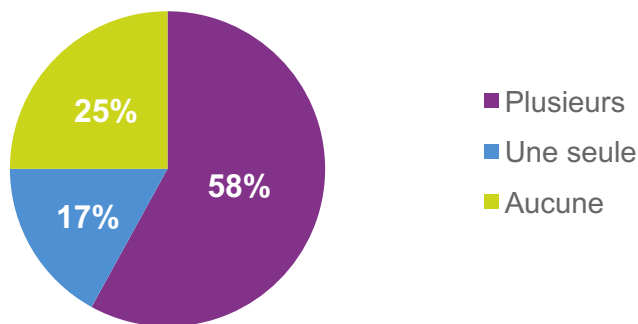
Des dirigeants diplômés, qui continuent de se former tout au long de leur carrière



81% ont suivi des études supérieures



75% ont suivi au moins une formation professionnelle



Les dirigeants les moins diplômés sont plus nombreux que la moyenne à :

- Être âgés de 50 ans et plus
- Être experts du secteur SAP
- Prendre moins de 16 jours de congés annuels
- Intervenir davantage en zone rurale
- Souhaiter avant tout maintenir l'existant

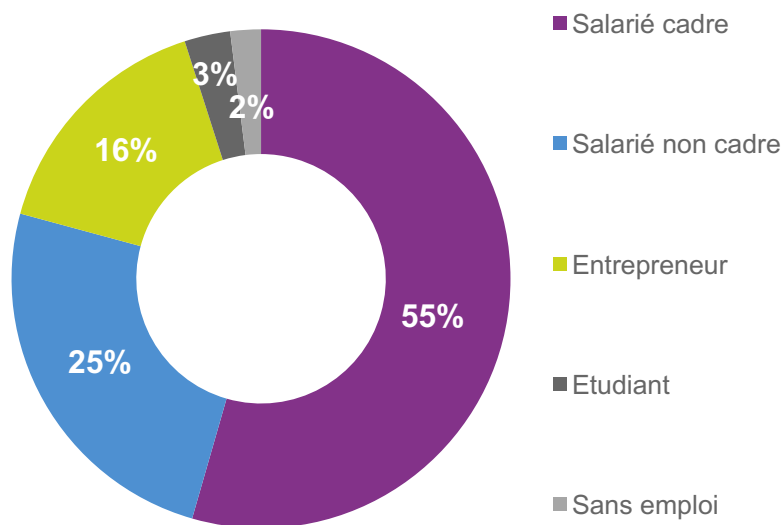
Les dirigeants diplômés du supérieur sont plus nombreux à :

- Ne pas avoir eu d'expérience préalable au secteur SAP
- Apprécier diriger et souhaiter exercer une responsabilité sociale
- Prendre plus de 16 jours de congés annuels
- Intervenir prioritairement en zone urbaine
- Avoir des projets de développement à 5 ans

Le nombre de formation suivies croît avec l'âge du dirigeant, l'ancienneté de l'entreprise et sa santé financière.

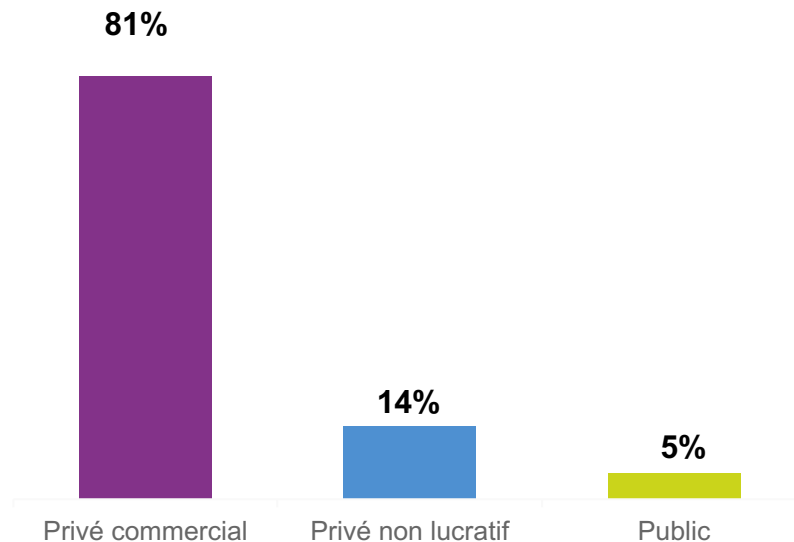
Une expérience professionnelle acquise essentiellement en tant que cadre salarié dans le secteur privé commercial

Statut professionnel antérieur



Les salariés non cadres ont davantage eu une expérience préalable dans le secteur SAP, ils sont également plus nombreux parmi les femmes.
En tant que dirigeants, ils perçoivent un salaire moindre que leurs collègues anciennement cadres.

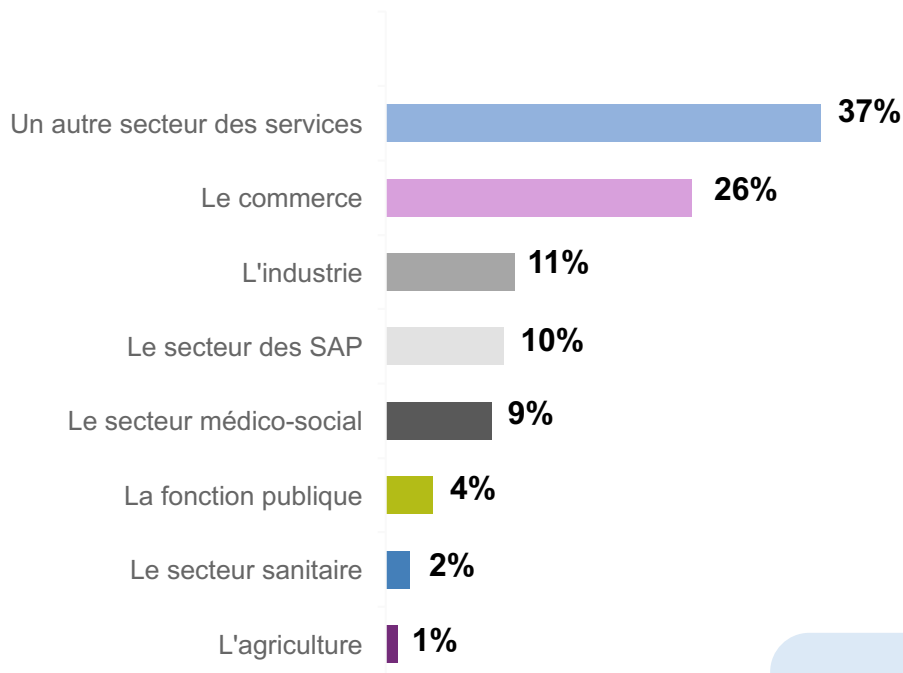
Type d'entreprises



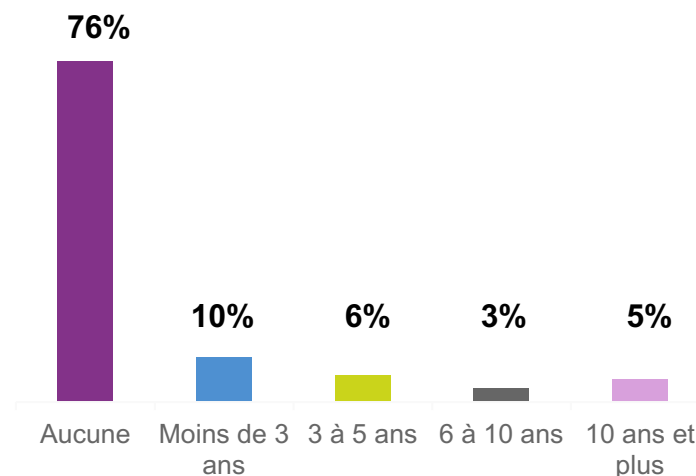
Les personnes ayant travaillé dans le secteur non lucratif sont plus nombreuses à déclarer avoir travaillé en ESSMS et notamment en SAP.

Des créateurs d'entreprise initialement peu aguerris au secteur des SAP, et plus globalement du médico-social

84% sont issus du secteur des services, dont 21% d'ESSMS



24% ont eu une expérience préalable dans le secteur des SAP



Un manque de connaissance qui ne semble pas avoir été préjudiciable puisque près de la moitié des dirigeants qui n'avaient pas d'expérience préalable dans les SAP ont plus de 8 ans d'ancienneté dans le secteur.



Fédésap

Fédération Française
des Services à la Personne et de Proximité

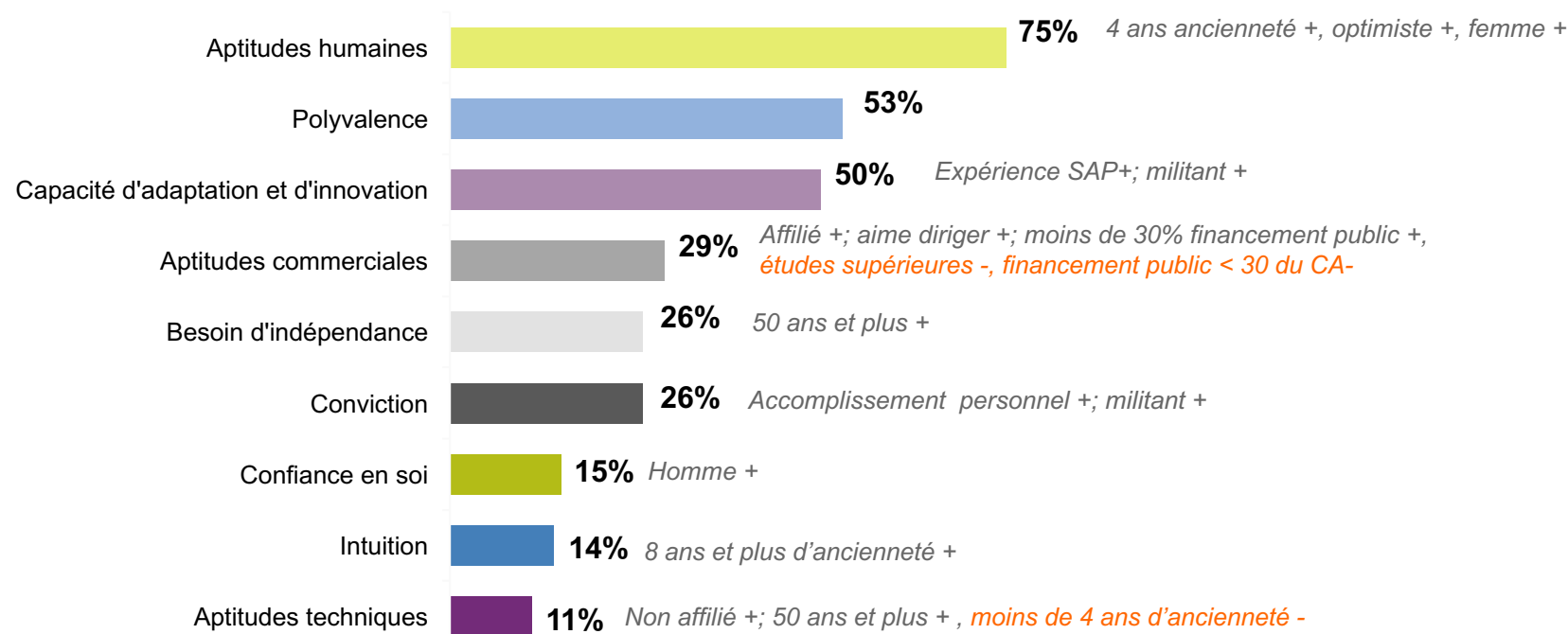
AUTOPOTRAIT DE L'ENTREPRENEUR SAP



Les dirigeants SAP se caractérisent à travers des aptitudes humaines et d'adaptation et en dernier lieu sur des compétences techniques

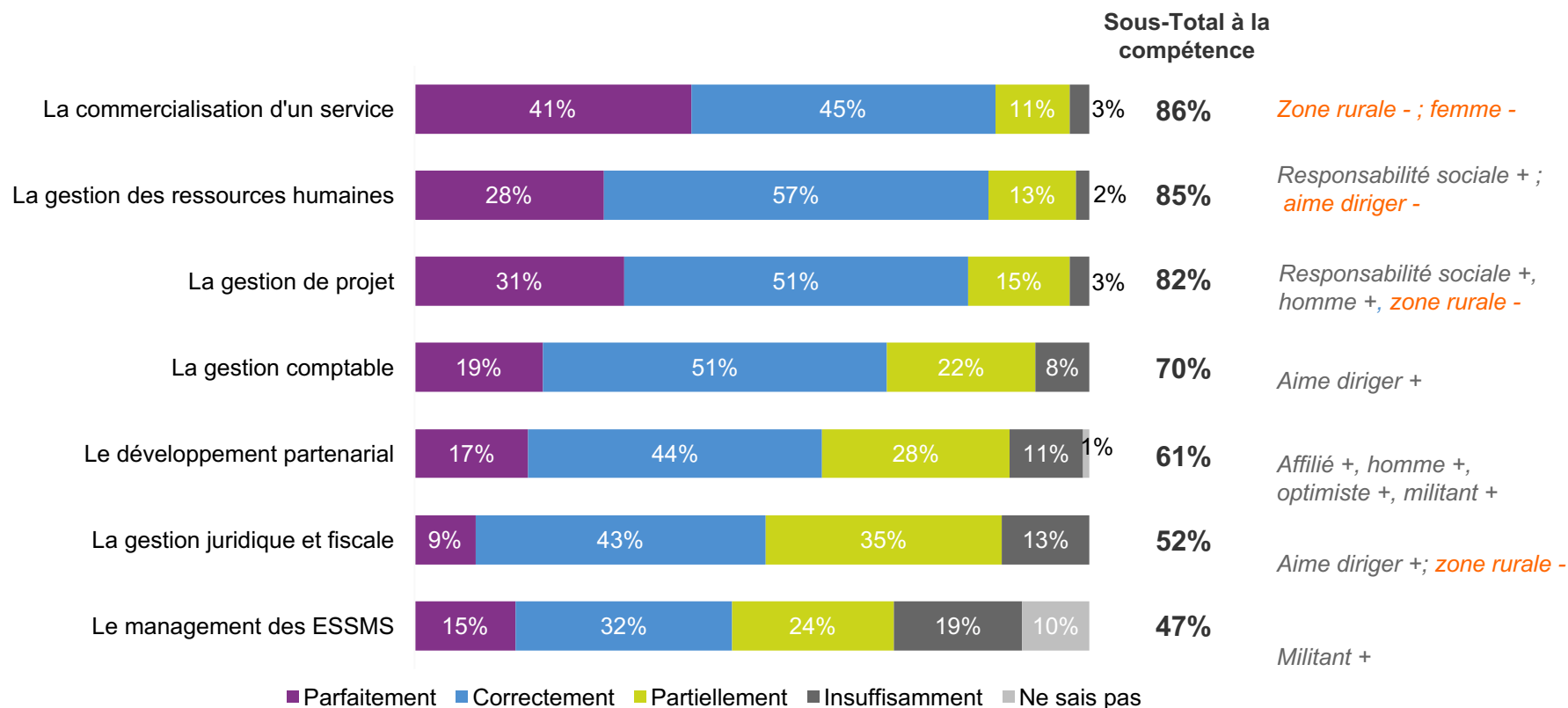
Parmi la liste suivante, selon vous, quels sont les 3 traits de caractère qui vous définissent le mieux en tant qu'entrepreneur ? (3 réponses possibles, % > 100%)

**84% sont issus du secteur des services,
dont 21% d'ESSMS**



Compétences techniques qu'ils estiment globalement maîtriser, excepté en matière de gestion juridique et fiscale ainsi que sur le management spécifique au médico-social

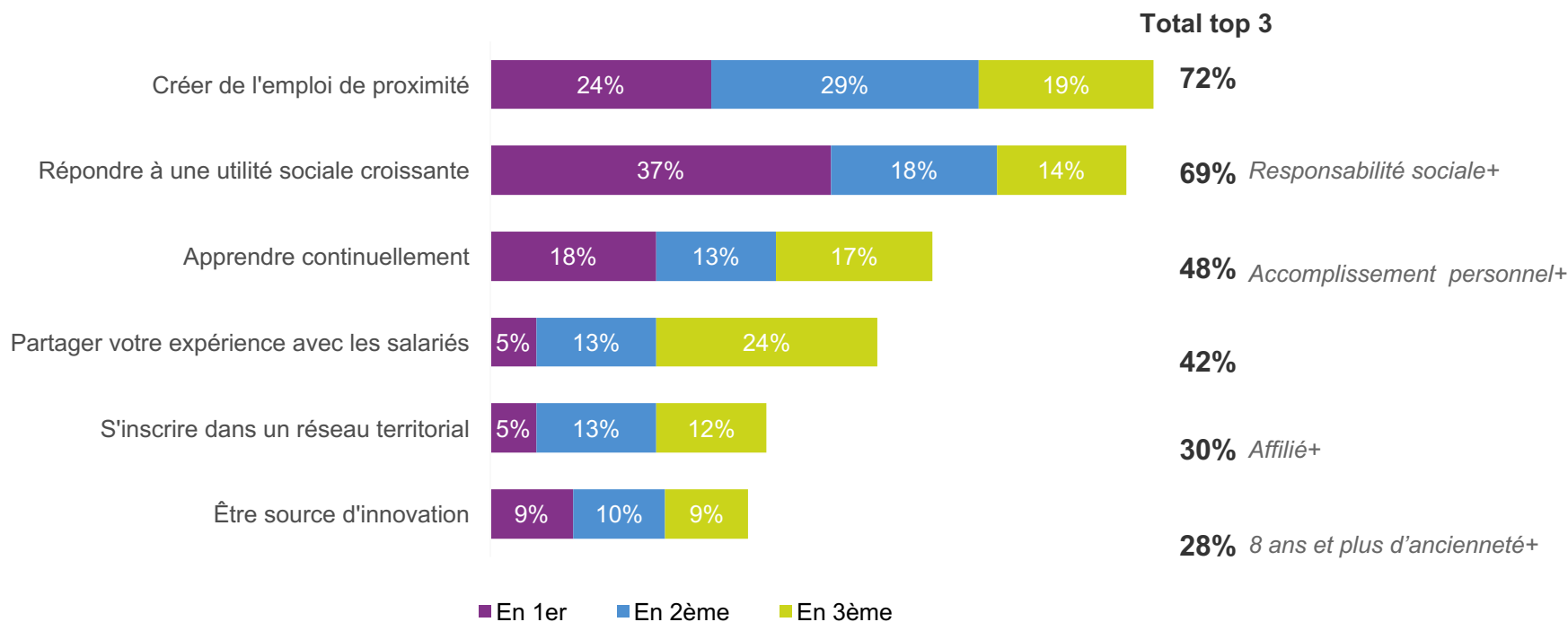
Aujourd'hui, estimez-vous disposer des compétences nécessaires dans les domaines suivants ?



La création dans le secteur des SAP repose sur la réponse à une demande sociale double : un marché en expansion et la création d'emplois, 2 axes majeurs de la loi Borloo

Quelles ont été vos motivations pour entreprendre dans le secteur des SAP ?

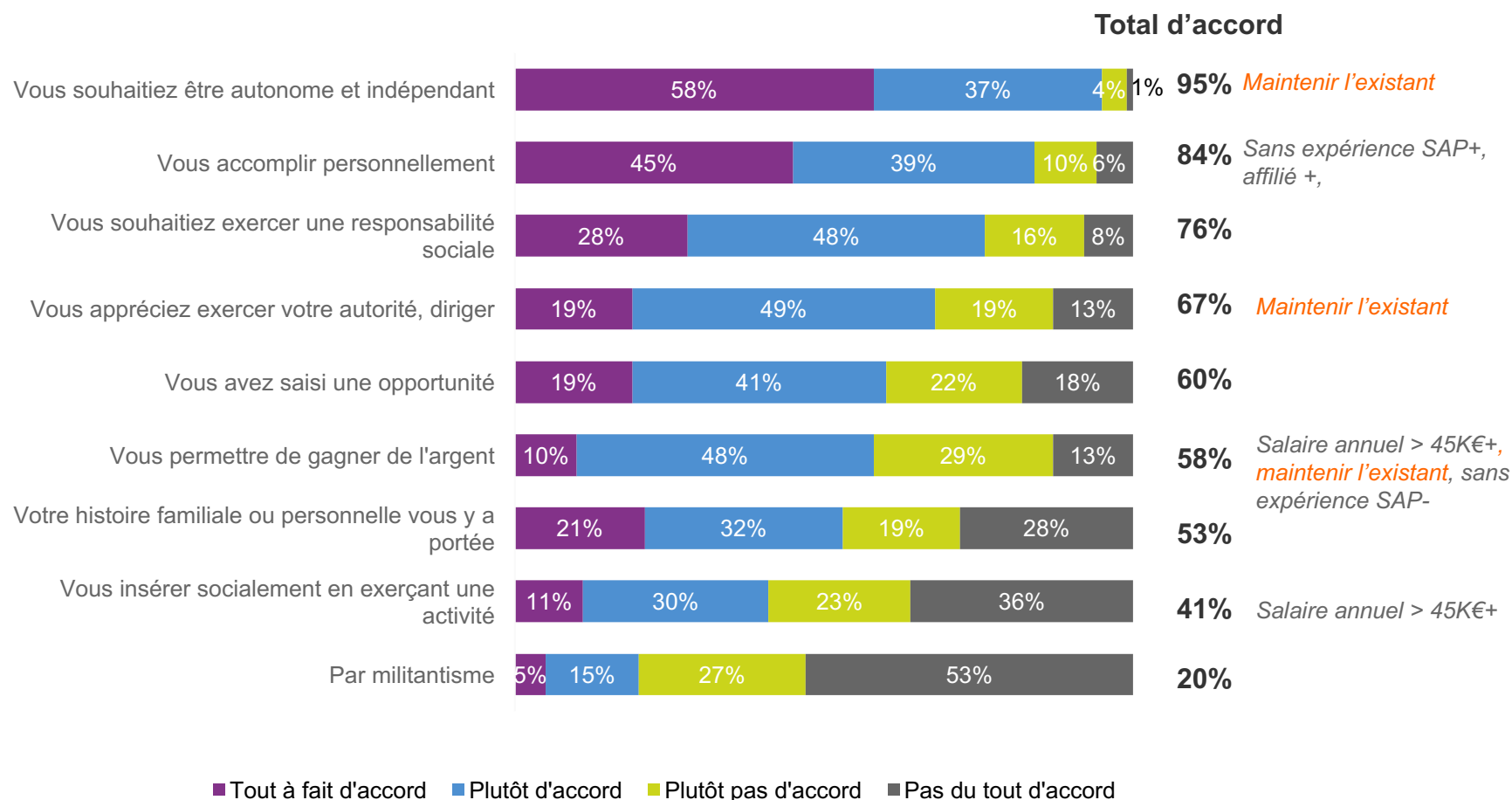
(6 réponses possibles, Top 3 donc % < 100%)



L'inscription dans un réseau territorial est encore assez peu perçue, alors qu'il y a une forte demande des pouvoirs publics. On peut faire l'hypothèse que la complexité du secteur médico-social (effet « mille-feuilles ») la rend moins lisible.

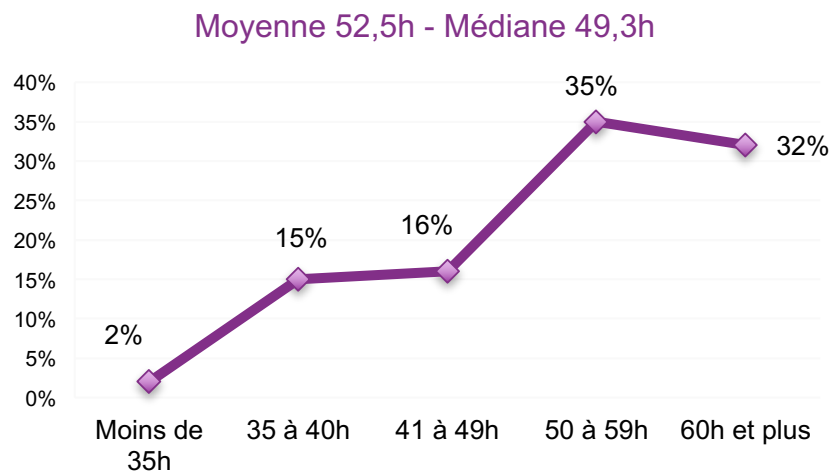
Des motivations communes à l'ensemble des entrepreneurs français, avoir son indépendance et se réaliser personnellement.

Parmi les propositions suivantes, quelles sont celles qui représentent pour vous une source de motivation dans votre métier ?



Les dirigeants SAP travaillent beaucoup, avec des journées d'une dizaine d'heures et près d'1/3 de congés annuels en moins que les salariés

En moyenne, combien d'heures travaillez-vous par semaine ?



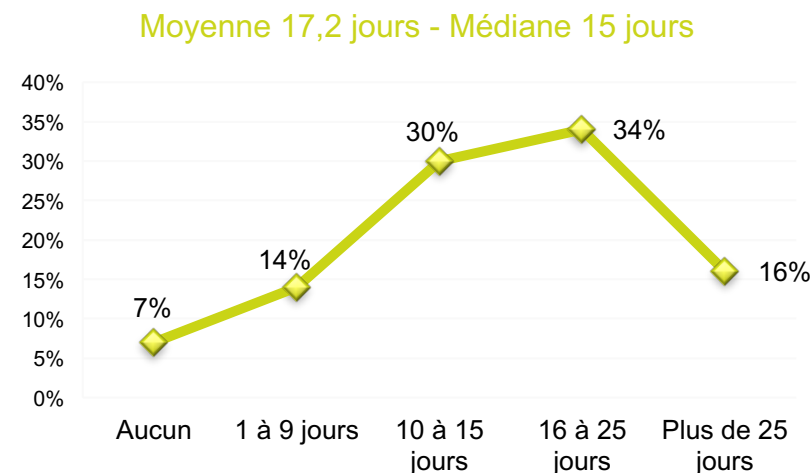
Des semaines plus chargées pour les dirigeants :

- non-affilié
- prenant moins de 16 jours de congés annuels

En revanche, les dirigeants ayant opté pour le régime général (salariés) sont plus nombreux à travailler moins de 50h par semaine.

Les femmes dirigeantes ont un volume horaire de travail moindre que leurs homologues masculins.

Et chaque année, en moyenne combien de jours de vacances prenez-vous ?



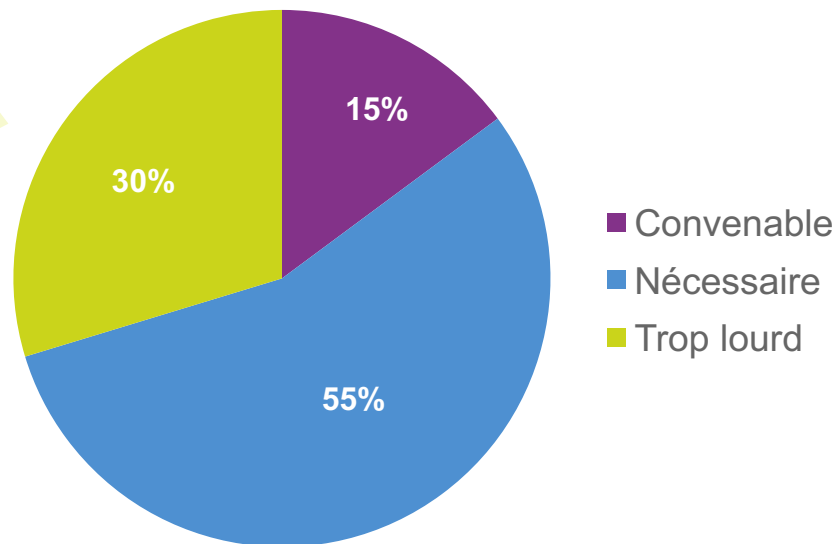
Des vacances plus longues pour les dirigeants :

- ayant fait des études supérieures,
- dont l'entreprise à plus de 8 ans d'ancienneté
- percevant un revenu annuel de 45K€ et +
- travaillant moins de 50h/semaine
- travaillant en zone urbaine et périurbaine

Un investissement important jugé nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise.

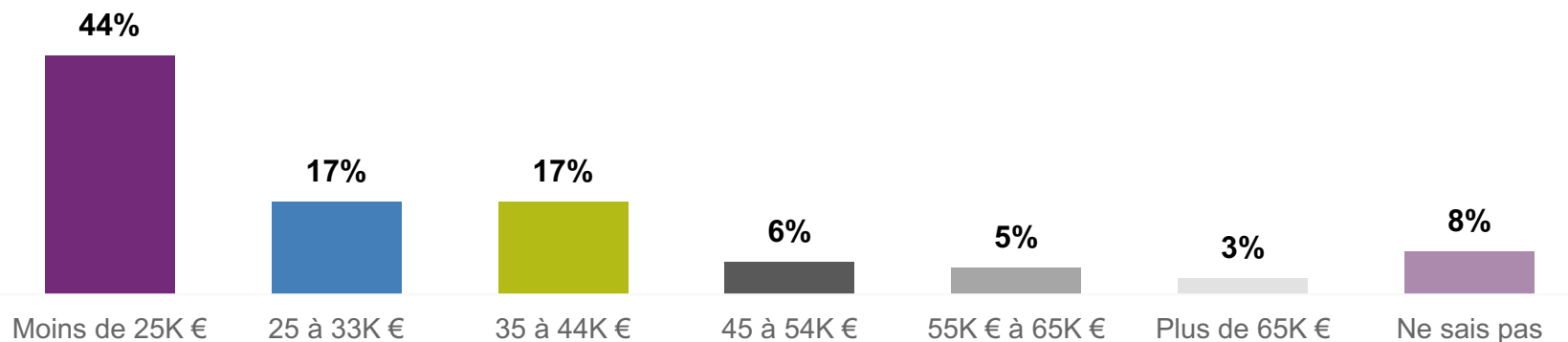
Diriez-vous que cet investissement en temps est... ?

Plus l'investissement en temps est important, plus il est considéré trop lourd. Il en va de même lorsque cet investissement se double d'un salaire inférieur à 25K€ annuel.



Près de la moitié des dirigeants de SAP déclarent gagner moins de 2 000 euros nets mensuels

En tant que dirigeant, quel salaire annuel net percevez-vous ?



L'inégalité de revenu selon le sexe se retrouve, les femmes déclarent gagner moins que leurs homologues masculins. L'expérience du secteur commercial s'avère davantage garante d'un niveau de salaire supérieur à 45K€ annuel, que la connaissance préalable du secteur des SAP. Le niveau de revenu croît avec la taille et l'ancienneté de l'entreprise. Enfin, notons que le niveau de confiance des dirigeants et leur projet de développement à moyen terme est positivement impacté par un niveau de salaire supérieur à 45K€ annuel.

En 2012, le salaire moyen d'un dirigeant de PME dans le secteur des services était de 3 628€ net / mois*

*Insee, 2013



Fédésap

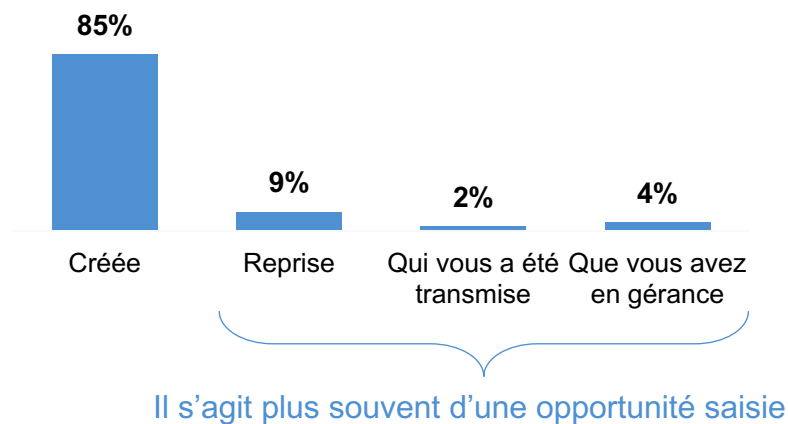
Fédération Française
des Services à la Personne et de Proximité

PROFIL DES ENTREPRISES PRIVÉES SAP

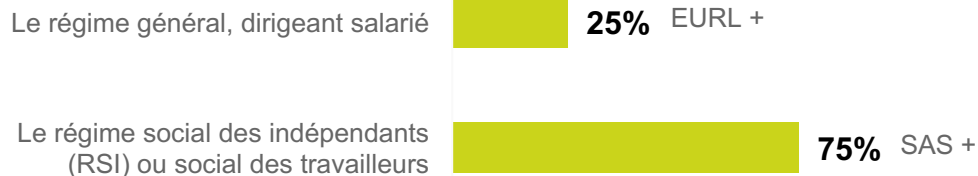


Des dirigeants avant tout créateurs de leur entreprise SAP, essentiellement sous le statut de SARL.

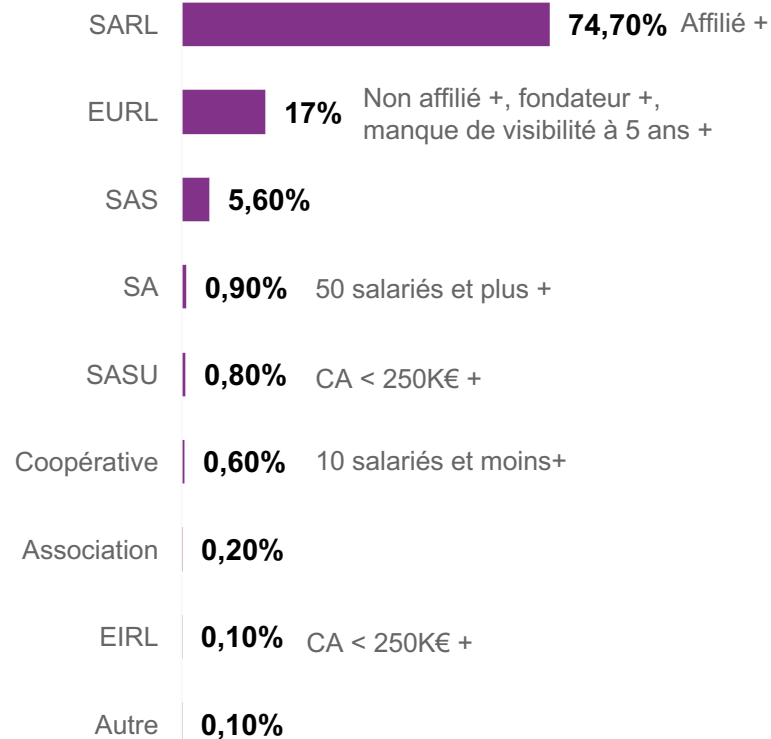
Vous êtes à la tête d'une entreprise que vous avez... ?



Lors de la création de votre entreprise, pour quel régime social avez-vous opté ?



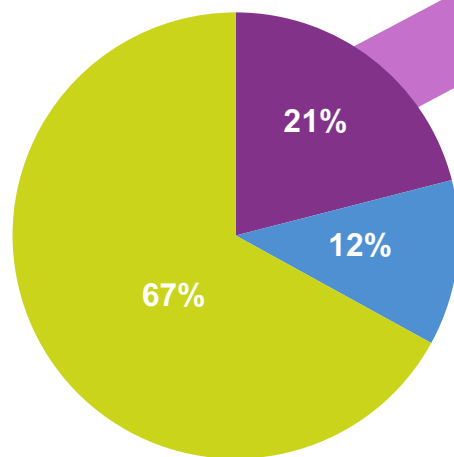
Quelle est la forme juridique de votre entreprise ?



1/3 des dirigeants SAP travaillent en famille, essentiellement avec leur conjoint(e) qui le plus souvent occupe également des responsabilités

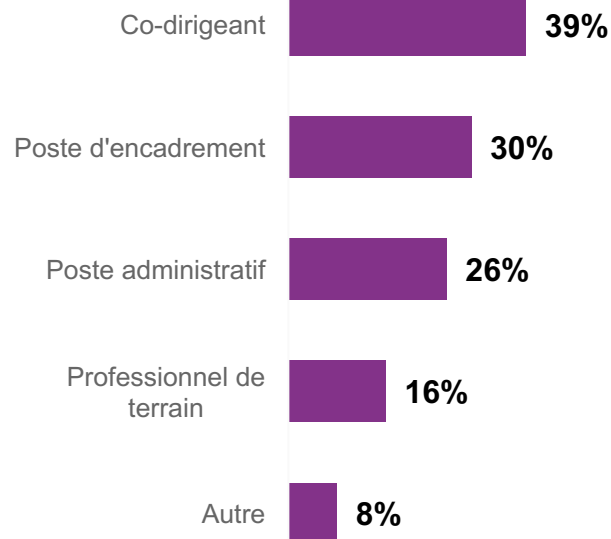
Est-ce qu'un membre de votre famille travaille avec vous ?

- Oui, mon (ma) conjoint (e)
- Oui, un autre membre de ma famille
- Non



Quel(s) rôle(s) occupe votre conjoint(e) au sein de l'entreprise ?

Plusieurs réponses possibles %>100%

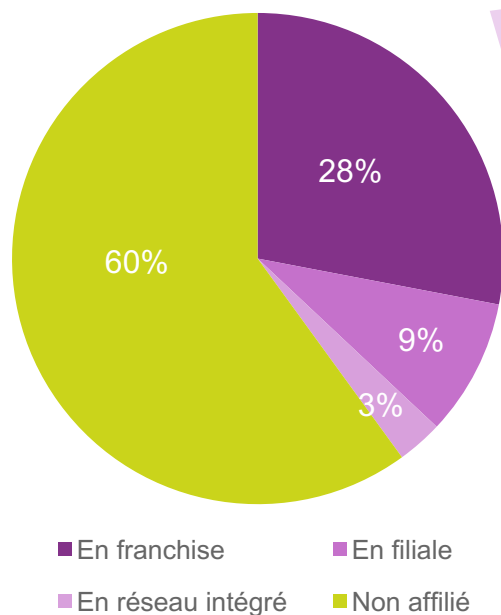


Les dirigeants hommes travaillent plus fréquemment avec leur conjointe que l'inverse.

La majorité des entreprises sont indépendantes, sans n'avoir jamais été affiliée. Parmi les affiliés, près d'un sur deux est franchisé.

Appartenez-vous à un réseau ?

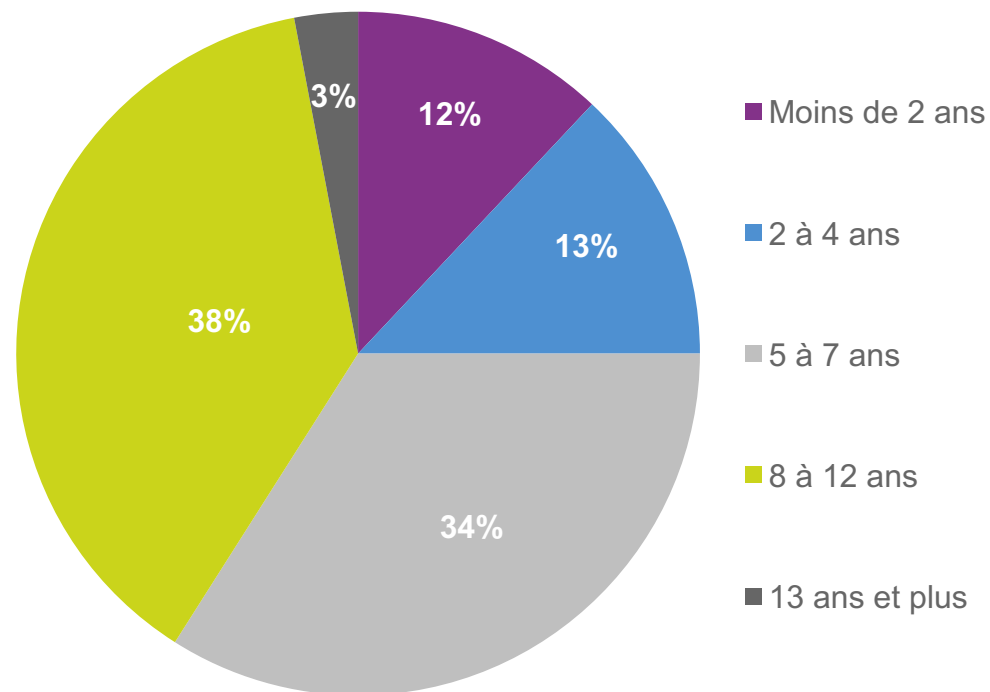
Les entreprises non affiliées ne l'ont jamais été pour 80% d'entre elles. Leur profil laisse apparaître des dirigeants un peu plus expérimentés en SAP, avec un statut EURL, des entreprises ayant plus de 8 ans d'ancienneté, intervenant plutôt en zones urbaines et périurbaines, et dont le financement public compte entre 50 à 75% du chiffre d'affaires.



Des affiliés plus nombreux sous le statut de SARL, plutôt franchisés, dont l'entreprise à moins de 4 ans et travaillent à la fois en zones urbaines, périurbaines et rurales et dont le financement public est inférieur à 30%. On observe qu'en matière de revenu, le type d'affiliation joue. Les mieux lotis étant les entreprises en réseau intégré, puis les filiales et enfin les franchisés qui sont plus nombreux à déclarer un revenu inférieur à 25K€ annuel, ainsi qu'un CA des moins de 250K€ annuel.

Plus du tiers des acteurs sont présents depuis le plan Borloo

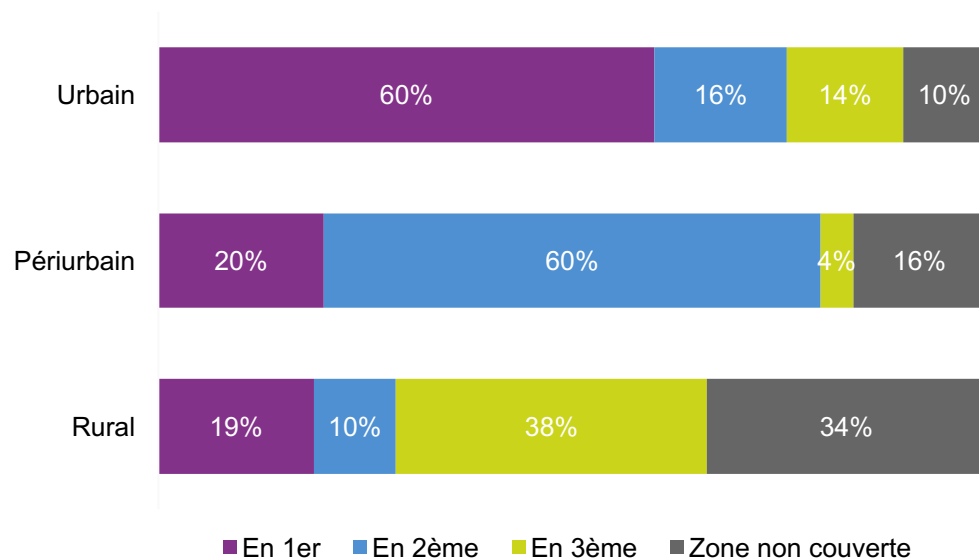
Depuis combien d'années votre entreprise existe-t-elle ?



Les entreprises les plus anciennes travaillent davantage sur les zones urbaines et périurbaines et les financements publics contribuent à hauteur de 50 à 75% de leur chiffre d'affaires.

Plus de la moitié des entreprises interviennent sur l'ensemble des zones, avec une activité plus centrée sur les zones urbaines et périurbaines

Sur quelle(s) zone(s) intervenez-vous majoritairement ?



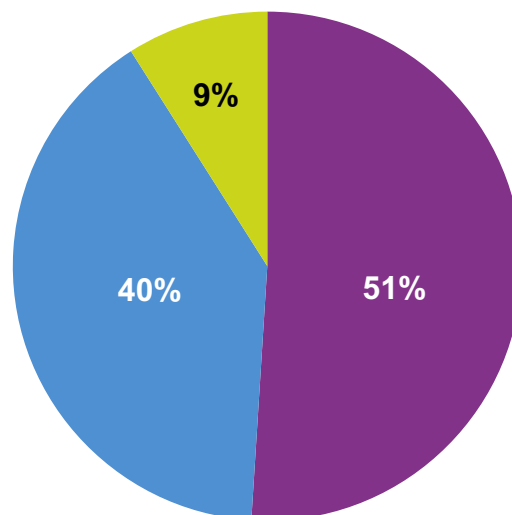
- **55%** des entreprises couvrent les 3 zones
- **30%** couvrent 2 zones (essentiellement urbain-périurbain)
- **15%** couvrent une seule zone (dont 70% en zone urbaine et 26% en zone rurale).

Les dirigeants qui interviennent prioritairement en zone rurale sont plutôt des femmes, avec un chiffre d'affaires inférieur à 250K€ annuel et plutôt méfiants face à l'avenir.

Des zones d'intervention qui s'étendent au grès de la robustesse financière des entreprises.

Depuis le début de votre activité, votre zone d'intervention a-t-elle évolué ?

Les dirigeants qui ont peu fait évoluer leur territoire sont davantage confrontés à la recherche de leur point de rentabilité, voir même s'interroge sur la vente de leur entreprise.

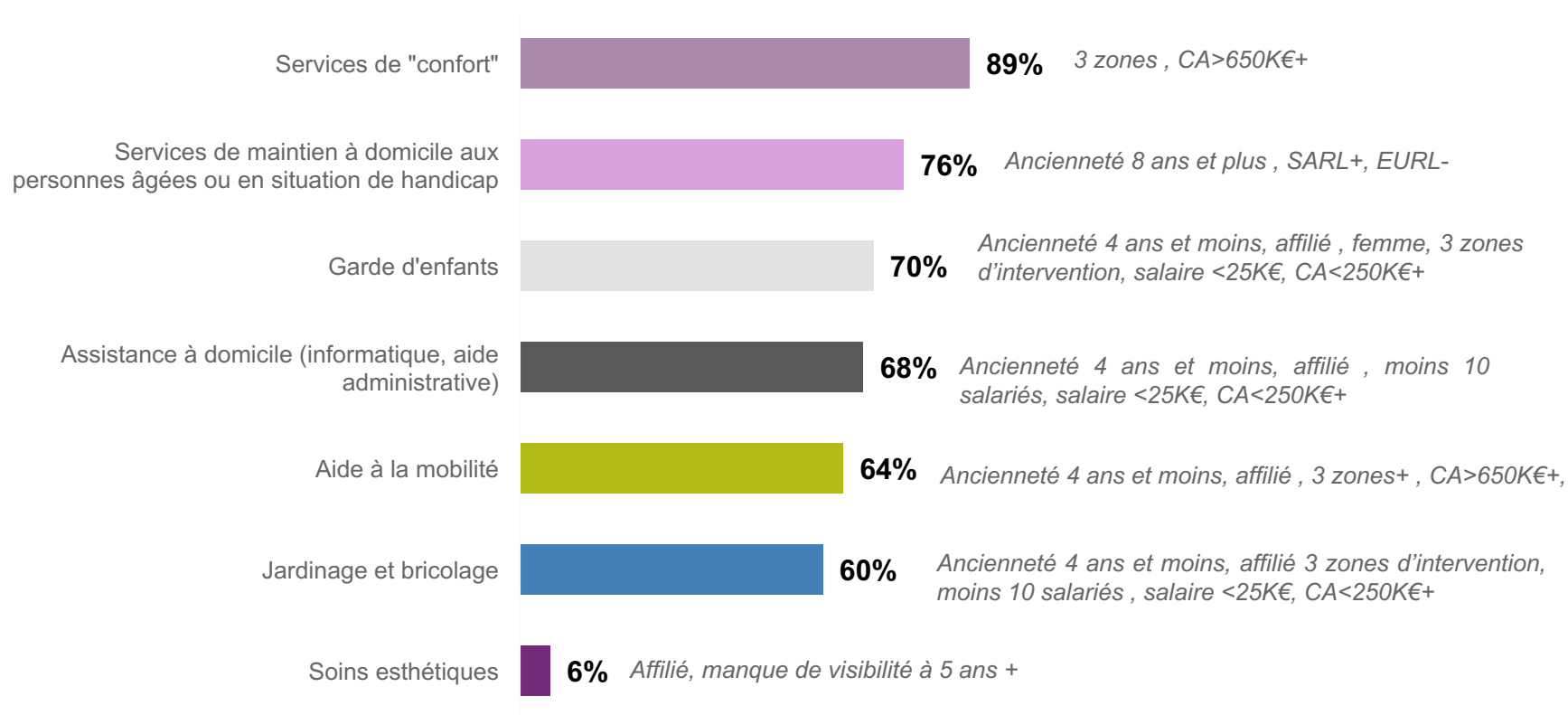


Les entreprises intervenant sur les 3 zones ont vu leur territoire s'agrandir au fil de leur développement. Elles ont un chiffre d'affaires plus élevé que la moyenne des entreprises du secteur et leurs dirigeants sont plus optimistes face à l'avenir, ce qui s'accompagne de projets de développement.

- Elle s'est agrandie
- Elle n'a pas ou très peu évolué
- Elle s'est concentrée sur une zone plus restreinte

Une offre de service prioritairement à destination des familles et de la prise en charge des personnes fragiles

Quel type d'activité proposez-vous ? (Plusieurs réponses possibles, % > 100)



Des entreprises au modèle économique « *multi-services* », souvent garant d'un équilibre financier

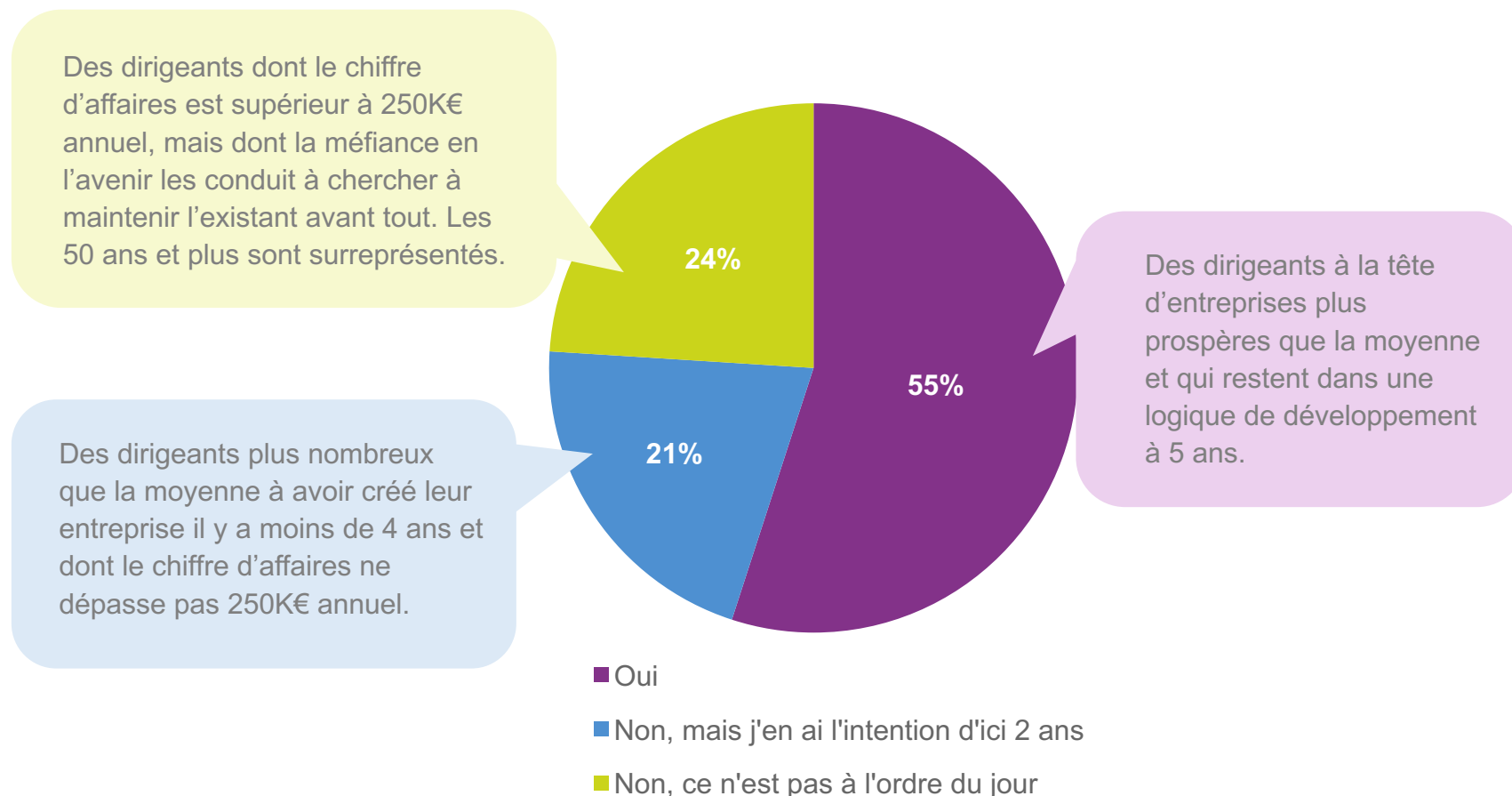
Aide à la lecture : Sur l'ensemble des entreprises proposant un service de maintien à domicile, 91% proposent également des services de confort et 84% de l'aide à la mobilité, puis pour les 2/3 des gardes d'enfants.

Auprès de l'ensemble des entreprises proposant des services de confort, 77% proposent également un service de maintien à domicile et 74% des gardes d'enfant et 69% de l'aide à la mobilité.

	Services de maintien à domicile aux PA/PH	Services de « confort »	Aide à la mobilité	Garde d'enfants	Jardinage et bricolage	Aide administrative	Assistance à domicile	Soins esthétiques
Services de maintien à domicile aux personnes âgées ou en situation de handicap	-	77%	99%	74%	75%	87%	75%	99%
Services de « confort » (ménage, cours à domicile, entretien...)	91%	-	96%	95%	99%	99%	99%	92%
Aide à la mobilité	84%	69%	-	67%	66%	78%	68%	99%
Garde d'enfants	68%	74%	73%	-	85%	76%	84%	84%
Jardinage et bricolage	59%	66%	61%	73%	-	75%	94%	86%
Aide administrative	55%	53%	59%	53%	61%	-	79%	88%
Assistance à domicile	39%	44%	42%	47%	62%	65%	-	89%
Soins esthétiques	7%	6%	9%	7%	8%	10%	13%	-

Des entrepreneurs qui savent se projeter dans l'avenir...

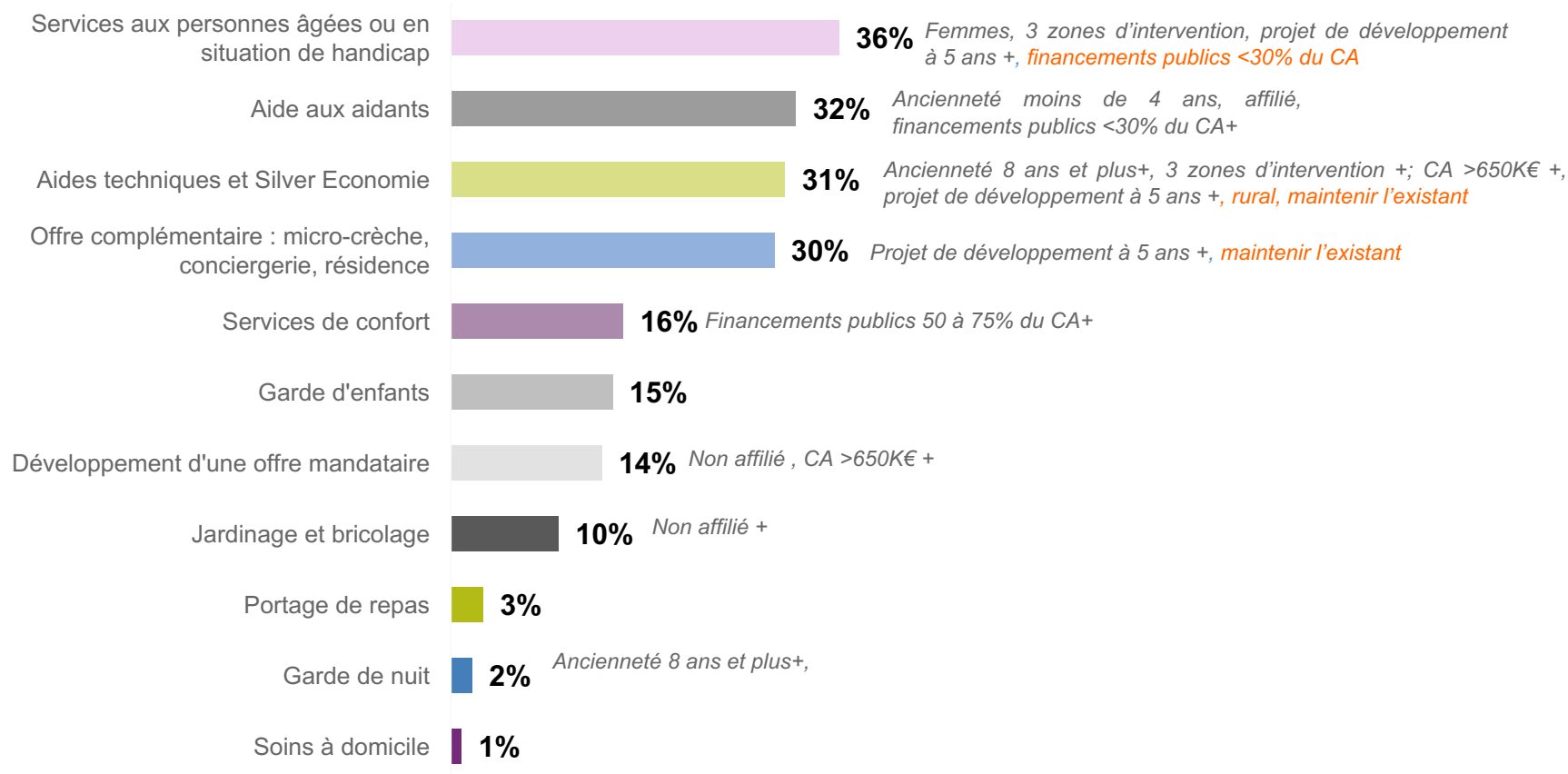
Au cours des 3 dernières années, avez-vous fait évoluer votre prestation de service ?



... afin de répondre à l'évolution des besoins de leurs clients et du marché

Quelle(s) nouvelles(s) proposition(s) de service avez-vous, ou souhaitez-vous, effectuer?

(Plusieurs réponses possibles, % > 100)



Hormis les services de maintien à domicile, les offres complémentaires se portent moins sur les services traditionnels, au profit du soutien aux aidants et des aides techniques issues de la *Silver Economie*.

Identification des nouveaux services nouvellement mis en place (ou en projet) au regard de l'offre de service préexistante.

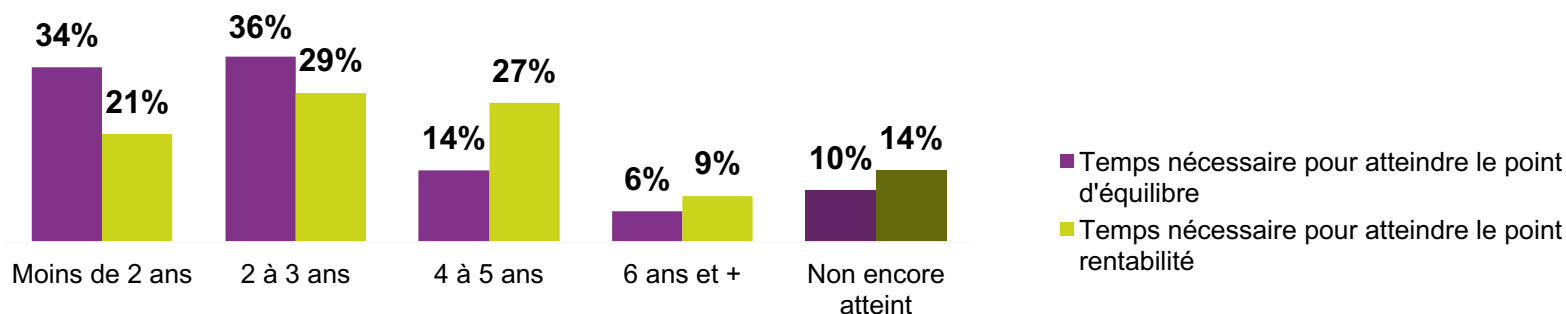
Type d'activités proposées

Nouvelles(s) proposition(s) de service(s)	Services de maintien à domicile aux PA/PH	Aide à la mobilité	Garde d'enfants	Services de « confort »	Jardinage et bricolage	Assistance à domicile	Soins esthétiques	Aide administrative
Aide aux aidants	31%	33%	25%	26%	25%	26%	29%	28%
Aides techniques et <i>Silver Economie</i>	27%	31%	23%	25%	25%	29%	32%	31%
Services aux personnes âgées ou en situation de handicap	24%	23%	31%	29%	33%	34%	15%	29%
Offre complémentaire : micro-crèche, conciergerie, résidence	22%	25%	25%	23%	28%	31%	27%	27%
Services de « confort »	14%	13%	9%	12%	8%	8%	6%	10%
Garde d'enfants	11%	11%	12%	11%	11%	8%	4%	10%
Développement d'une offre « mandataire »	11%	12%	10%	10%	9%	11%	0%	10%
Jardinage et bricolage	9%	10%	7%	8%	7%	4%	4%	9%
Portage de repas	3%	3%	2%	2%	3%	1%	4%	1%
Garde de nuit	2%	3%	1%	2%	0%	0%	0%	2%
Aucun	2%	2%	2%	2%	2%	1%	0%	1%
Soins à domicile	1%	2%	1%	1%	1%	1%	0%	1%

Un point d'équilibre atteint dans les 3 ans pour plus des 2/3 des dirigeants et un point de rentabilité dans les 5 ans pour les 3/4

À partir de la création de votre entreprise, combien de temps a été nécessaire pour atteindre le point d'équilibre ?

Combien de temps a été nécessaire pour atteindre le point rentabilité et dégager du bénéfice ?



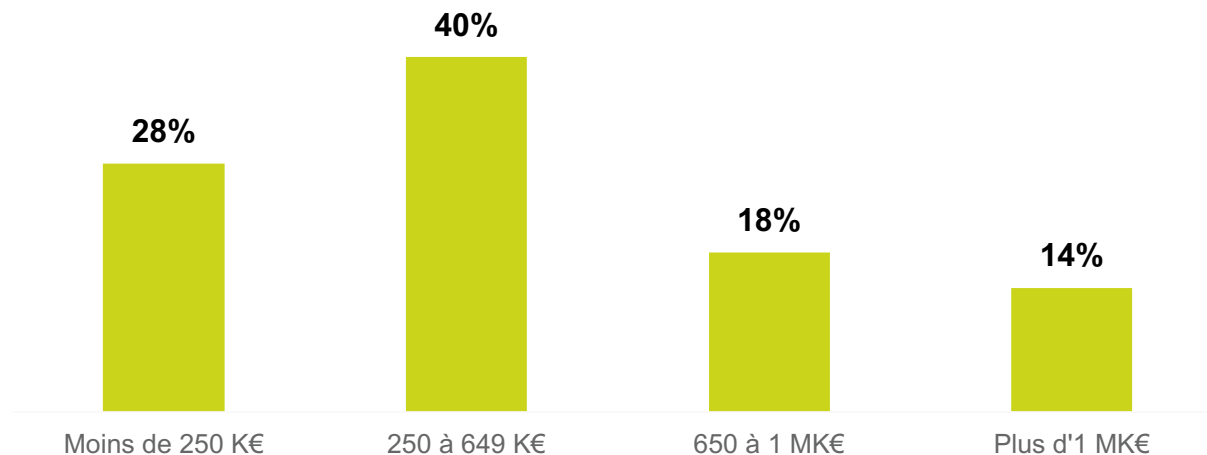
L'atteinte du point d'équilibre a été plus rapide pour les dirigeants dont le financement public représente 30 à 50% de leur chiffre d'affaires, ainsi que ceux qui ont pour motivation de gagner de l'argent. En revanche, il a été plus long pour les EURL et les non affiliés. Des dirigeants qui se déclarent également prudents quant à l'avenir.

Concernant le point de rentabilité, les affiliés sont plus nombreux à l'avoir atteint en moins de 3 ans (vs plus de 6 ans pour les non affiliés), ainsi que les entreprises dont le financement public représente 30 à 50% de leur chiffre d'affaires.

Les entreprises n'ayant pas encore atteint le point d'équilibre, ni le point de rentabilité sont plus nombreuses à avoir moins de 4 ans d'ancienneté, leurs dirigeants perçoivent un salaire annuel inférieur à 25K€, sont plus militants et peinent davantage à avoir une visibilité à moyen terme de l'évolution de leur entreprise.

Une répartition du chiffre d'affaires qui reflète la taille des entreprises du secteur SAP : 1/3 de TPE et 2/3 de PME

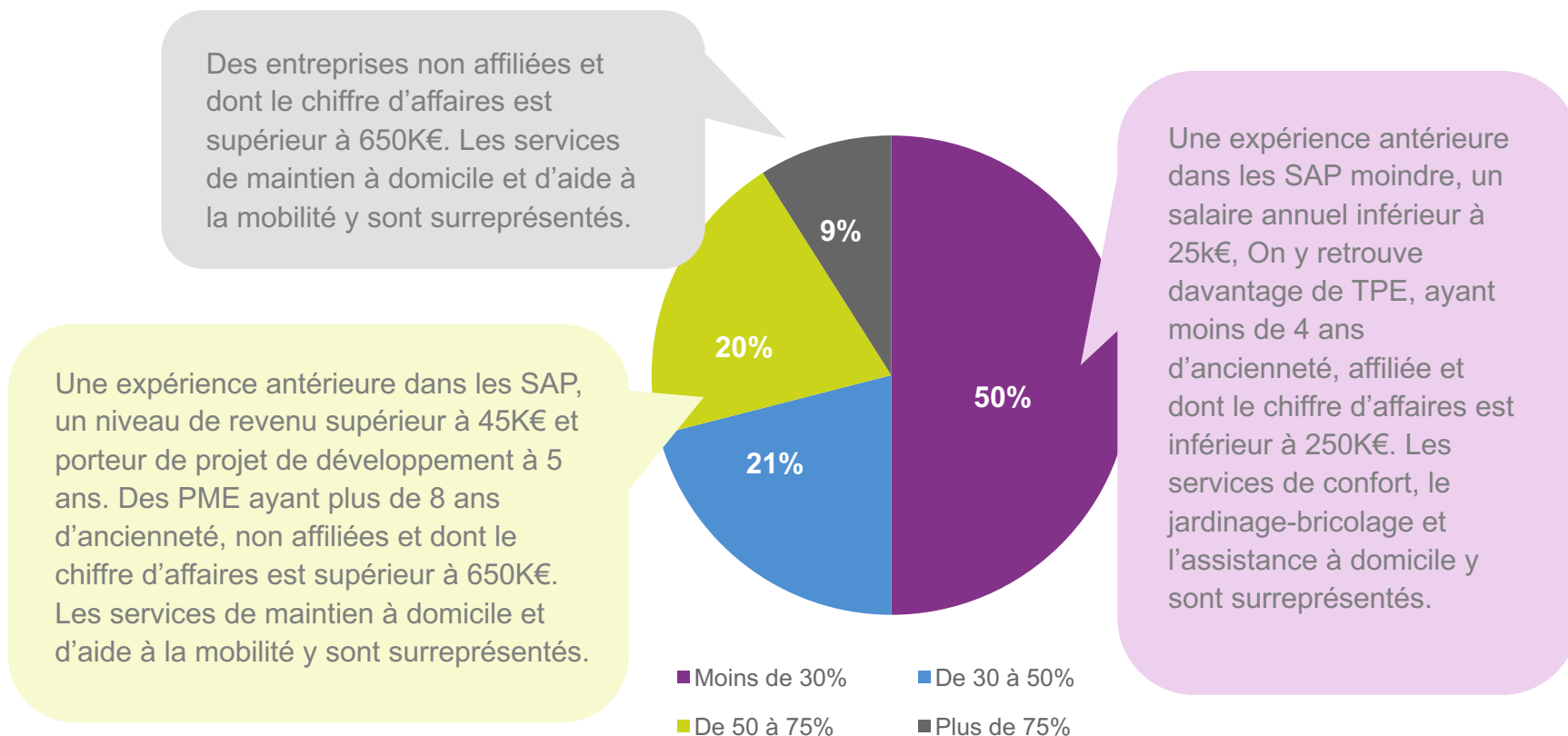
En 2015, quel a été votre chiffre d'affaires ?



- Le chiffre d'affaires croît avec l'ancienneté de l'entreprise.
- Les entreprises non affiliées sont plus nombreuses à déclarer un chiffre d'affaires supérieur à 650 K€.
- Le niveau de chiffre d'affaires n'impacte pas la charge horaire hebdomadaire, on peut se poser la question de la difficulté pour les créateurs d'entreprise de déléguer. En revanche, à partir de 1M€ de chiffre d'affaires, les dirigeants prennent davantage de congés.

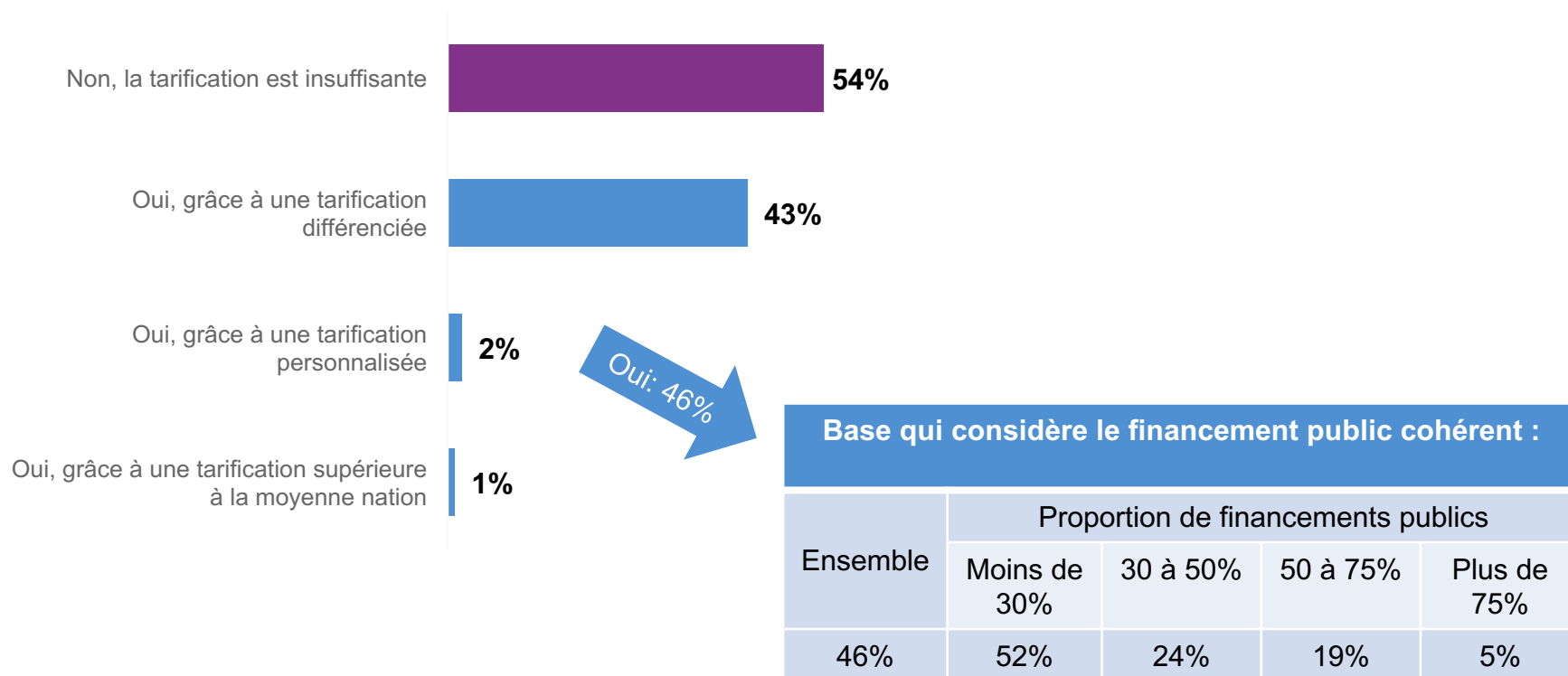
Le financement public représente moins de 30% du chiffre d'affaires de la moitié des entreprises privées SAP

En moyenne, quelle proportion représente le financement public dans votre chiffre d'affaires annuel ?



Le niveau de prise en charge des financements publics apparaît cohérent avec le coût de revient lorsqu'il pèse peu dans le chiffre d'affaires. Une tendance qui s'inverse rapidement avec le poids des subventions publiques

Le niveau de prise en charge des financements publics est-il cohérent avec la réalité de vos coûts de revient ?





Fédésap

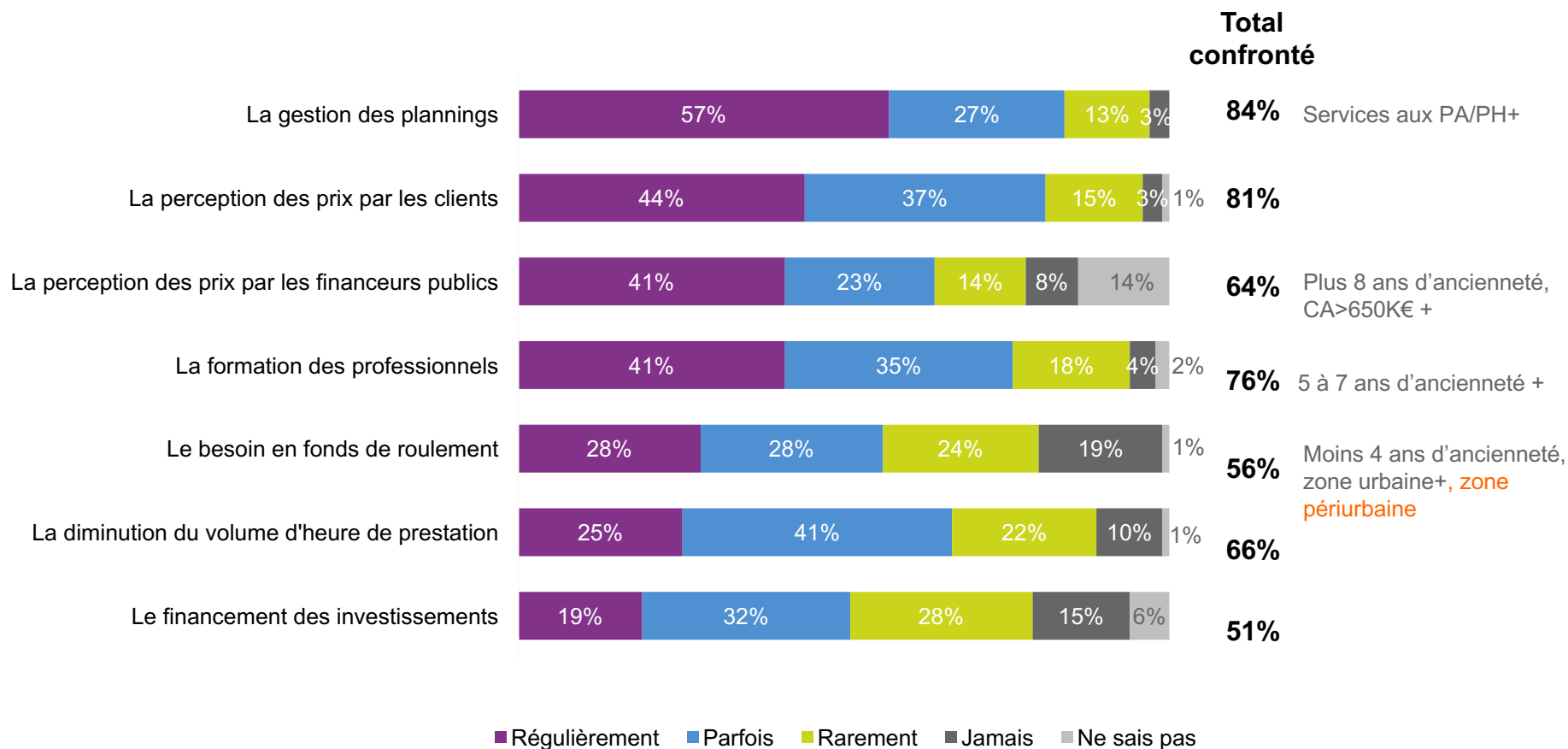
Fédération Française
des Services à la Personne et de Proximité

PERCEPTION DU SECTEUR SAP



Des dirigeants confrontés à de nombreuses difficultés, planning, formations des professionnels et coût des services en tête

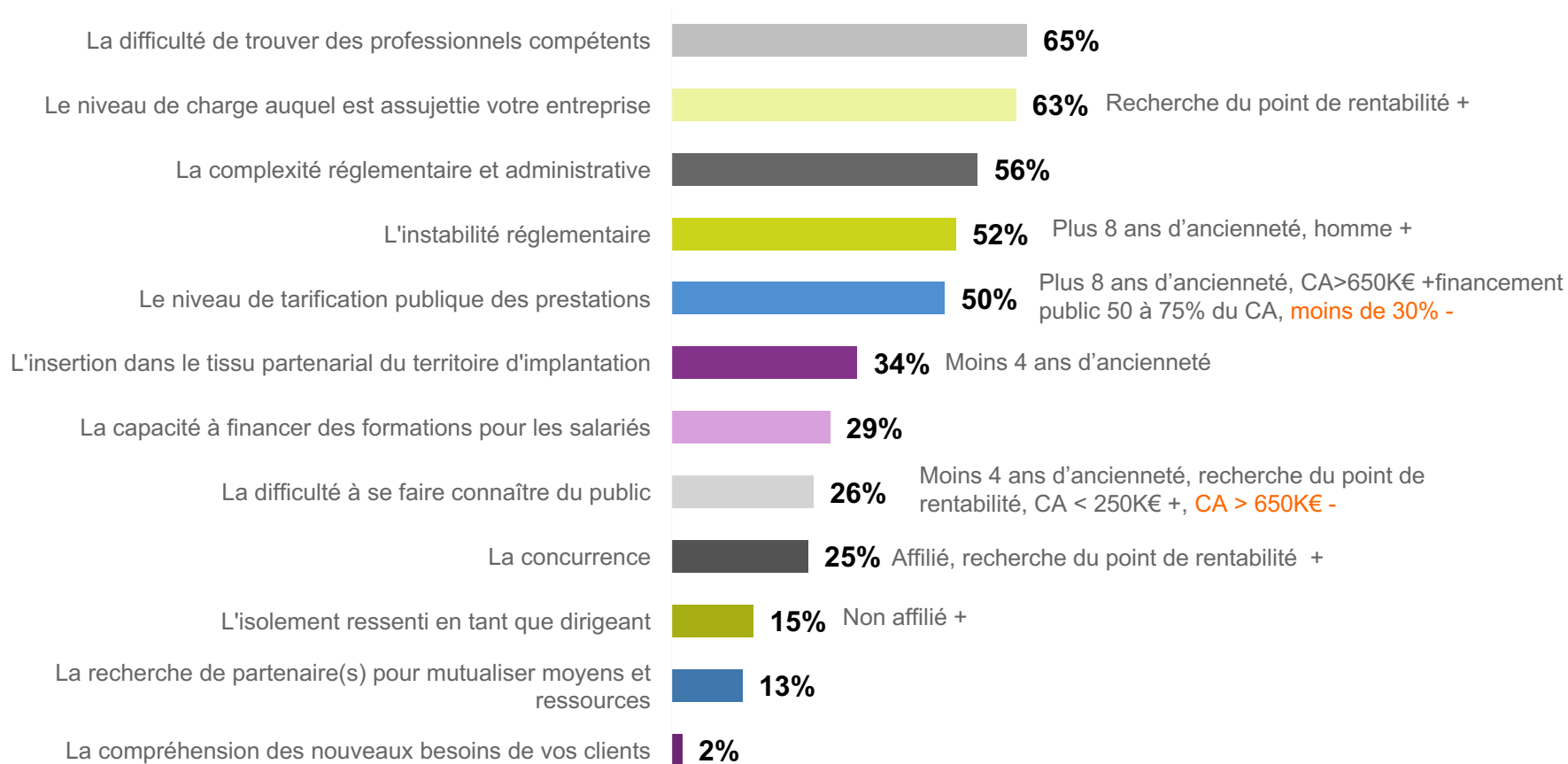
Votre entreprise est-elle confrontée aux difficultés suivantes?



Outre les difficultés de recrutement, les principaux freins identifiés sont réglementaires et financiers

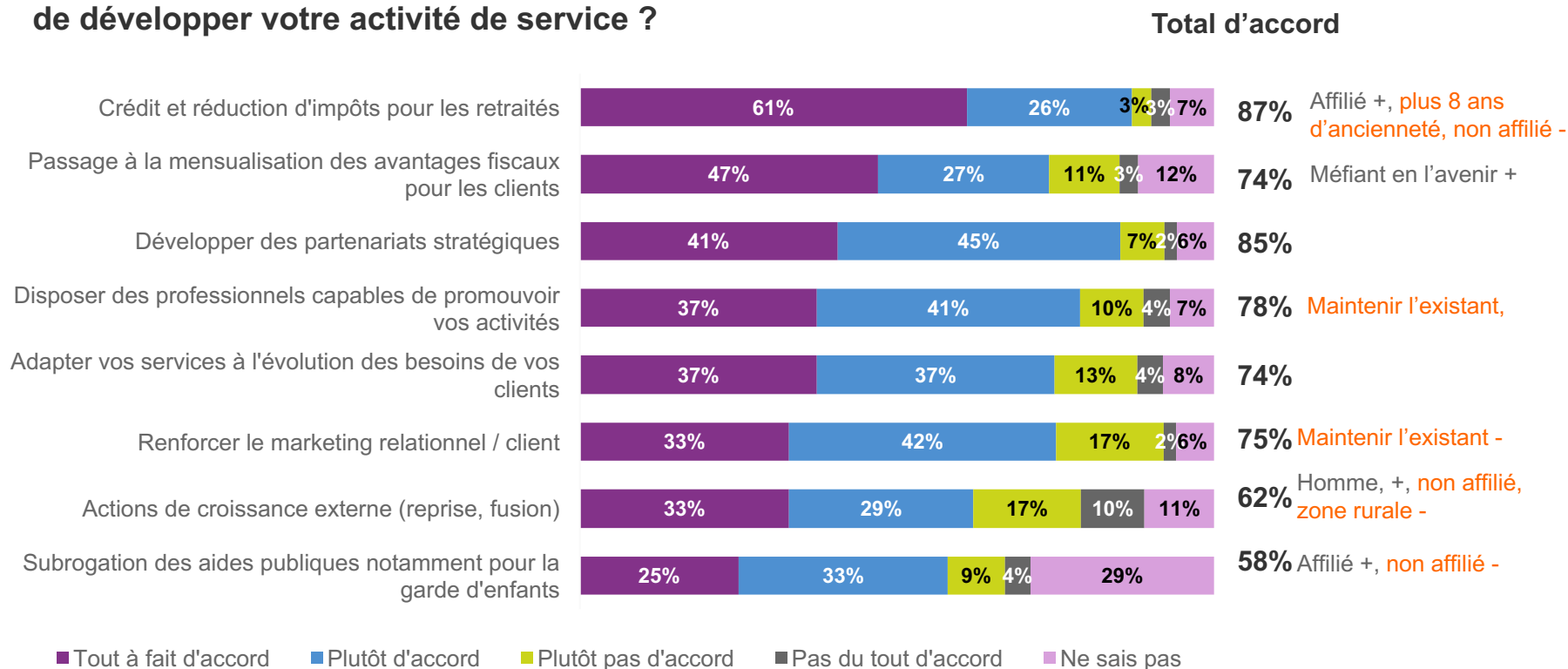
Quels sont aujourd'hui les principaux freins au développement de votre activité ?

(Plusieurs réponses possibles, % > 100)



Les dirigeants SAP attendent des solutions tournées vers le pouvoir d'achat des clients, puis dans un second temps des actions pour développer leur activité

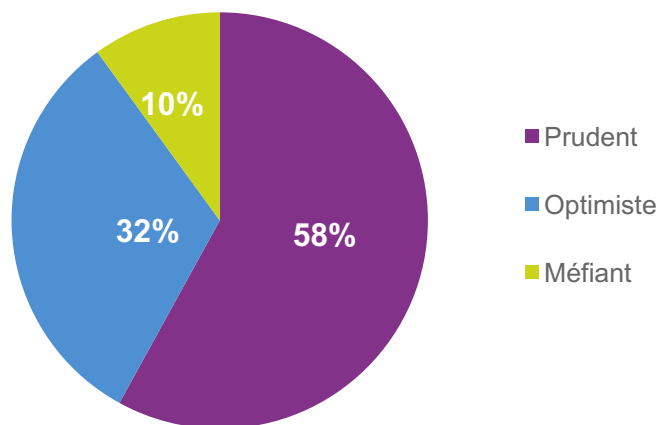
Les mesures suivantes pourraient-elles vous permettre de développer votre activité de service ?



Globalement les dirigeants avec des projets de développement à 5 ans sont ouverts à la plupart des propositions, en revanche les plus de 50 ans sont nettement plus frileux. Les propositions comportant des taux de « ne sais pas » importants illustrent la méconnaissance que les dirigeants ont du sujet.

Des entrepreneurs sociaux qui bien que prudents, nourrissent des projets de développement à moyen terme

Face à l'avenir de votre entreprise, vous vous sentez plutôt... ?

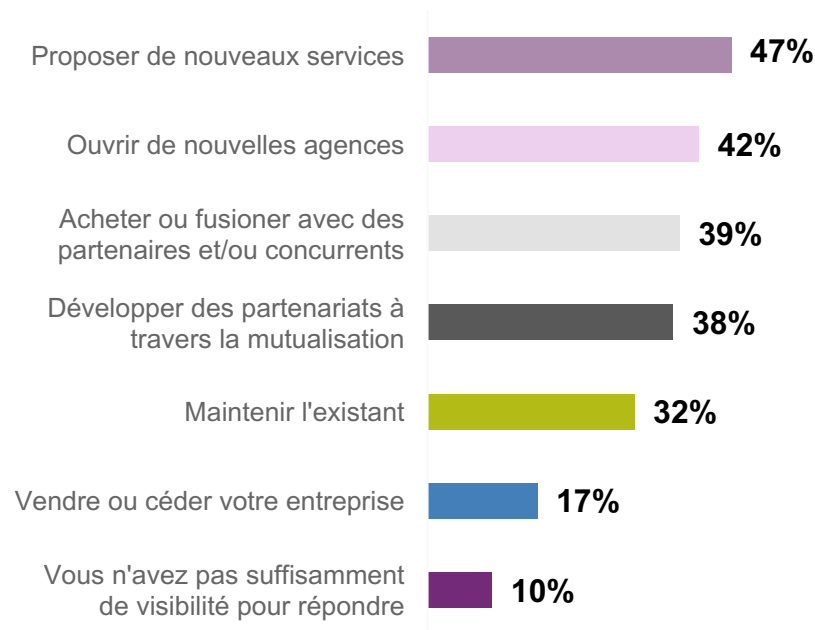


Face à l'avenir, les femmes dirigeantes se déclarent plus prudentes et souhaitent préserver l'existant là où les hommes s'affirment plus optimistes.

Les dirigeants de moins de 50 ans sont sur une démarche de développement, alors que leurs aînés sont plus nombreux à souhaiter céder ou vendre leur entreprise. Les difficultés récurrentes de gestion de planning et l'instabilité réglementaire sont également évoquées par les dirigeants ayant le projet de vendre ou céder leur entreprise.

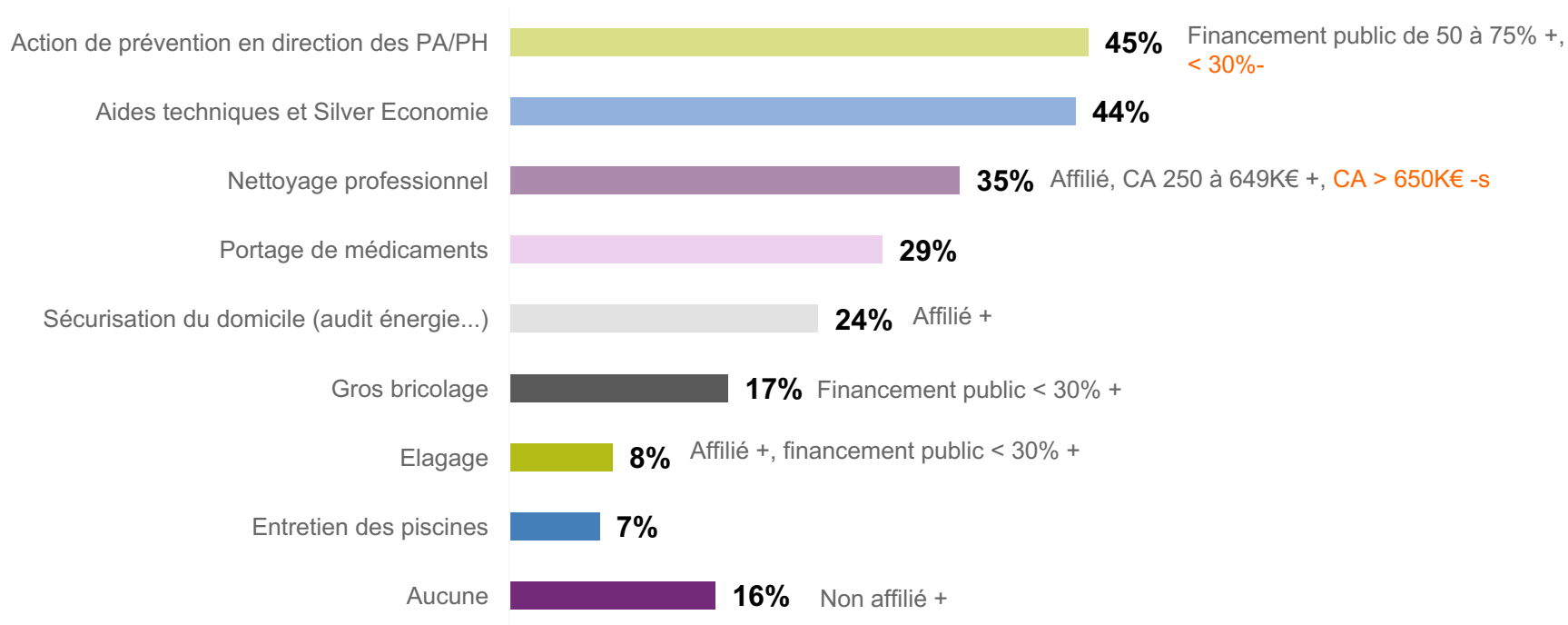
Dans les 5 prochaines années, quels développements souhaitez-vous pour votre entreprise ? *(Plusieurs réponses possibles, % >100%)*

82% ont un projet de développement



En matière de nouveaux services, la filière gérontologique et notamment les produits issus de la *Silver Economie* sont étudiés comme axes de développement

Parmi les activités hors SAP (loi Borloo) suivantes, lesquelles souhaiteriez-vous développer en priorité dans les 5 prochaines années ? (3 réponses possibles, % >100%)



En commentaires, les répondants ont précisé des projets de gardes de nuit itinérantes ou encore des travaux de coutures



Fédésap

Fédération Française
des Services à la Personne et de Proximité

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS



Principaux enseignements

Profil des entrepreneurs

Expérience professionnelle et compétences

- Le profil des entrepreneurs d'entreprise privée du secteur des services à la personne correspond à un homme (56%) entre trente et quarante-neuf ans (60%) et ayant fait des études supérieures (81%).
- Il dispose d'une expérience professionnelle acquise essentiellement en tant que cadre (55%) salarié dans le secteur privé commercial (81%) et c'est lancé dans la création d'entreprise sans expérience préalable du secteur (76%).
- Sur une liste de neuf critères permettant d'identifier les traits de caractère prédominants des dirigeants, ils mettent en avant leurs aptitudes humaines (75 %), puis dans un second temps leur polyvalence (53 %) ainsi que leur capacité d'adaptation (50 %). La confiance en soi (15 %), ainsi que l'intuition (14 %) sont relayées en fin de liste, tout comme les compétences techniques (11%).
- Probablement car ils estiment pour plus de 80 % d'entre eux maîtriser la commercialisation d'un service (86%), la gestion des ressources humaines (85%) ainsi que la gestion de projet (82%). La gestion comptable (70%) et le développement partenarial (61%) sont également majoritairement maîtrisés. En revanche, et probablement en lien avec une réglementation souvent considérée instable, la gestion juridique et fiscal, ainsi que le management des établissements médico-sociaux apparaissent moins bien maîtrisés (respectivement 52 et 47 %).

Principaux enseignements

Choix création dans secteur SAP

- Entrepreneurs avant tout, leurs motivations sont similaires à celles de l'ensemble des créateurs d'entreprises français : être indépendants (95%) et se réaliser personnellement (84%). Si la volonté de gagner de l'argent est citée par 58% d'entre eux, ce n'est qu'en 6e position, après la volonté d'exercer une responsabilité sociale (76%), le goût d'exercer son autorité (67 %), ou pour avoir saisi une opportunité (60%), notamment celle de l'ouverture des SAP au secteur privé.
- D'ailleurs, le choix de créer une entreprise dans le secteur des services à la personne repose sur une réponse sociale double, la création d'emplois de proximité (72 %) ainsi que la volonté de répondre à une utilité sociale croissante (69 %), deux axes majeurs de la loi Borloo. Des résultats cohérents avec le fait que 41% des entreprises ont été créées il y a plus de 8 ans dans le foulée du plan Borloo. À cela s'ajoute la volonté d'apprendre continuellement (48 %) ainsi que de partager leur expérience avec les salariés de l'entreprise (42%).

Principaux enseignements

Charge de travail et Rémunération

Type d'entreprise

- Des entrepreneurs sociaux qui travaillent beaucoup, avec en moyenne 52,5h consacrées chaque semaine à leur entreprise et un peu moins de 3 semaines (17,2 jours) de congés annuels. Un investissement jugé nécessaire par la majorité des dirigeants (56%), il s'avère cependant lourd pour 30% qui peuvent y consacrer plus de 60h par semaine.
- Un investissement qui par ailleurs ne se traduit pas toujours par un salaire important. En effet 44% des dirigeants de services à la personne déclarent gagner moins de 2 000 € nets mensuels. Un niveau de revenu qui tend à croître avec la taille et l'ancienneté de l'entreprise
- Un tiers travaille avec un membre de leur famille, majoritairement leur conjoint qui occupent avec eux des fonctions de responsabilité.
- Des entreprises dont ils sont les créateurs (85%) essentiellement sous le statut SARL (75%) ou EURL (17%). Un quart ont fait le choix d'être dirigeant salarié, les trois-quarts ayant opté pour le régime général.
- 60% des dirigeants ont fait le choix de ne pas s'affilier à un réseau, et très largement dès la création de leur entreprise. Pour les 40% affiliés, le choix de la franchise est majoritaire.

Principaux enseignements

Services proposés et objectifs de développement

- Des entreprises qui couvrent majoritairement (55%) les trois grands types de territoire (zones urbaines, périurbaines et rurales), 30% couvrent 2 zones (essentiellement urbaine - périurbaine) et 15% travaillent sur une seule zone (dont 70% en zone urbaine et 26% en zone rurale). Un territoire qui s'est agrandi pour 51 % des entreprises au fil de leur développement.
- Une offre de services prioritairement à destination des familles avec en top 3 : les services de confort (89 %), la prise en charge des personnes fragiles (76 %), et la garde d'enfant (70 %).
- Une offre de services qui, au cours des trois dernières années, a évolué pour 55 % des répondants et 20 % y songe dans les deux prochaines années. De nouveaux services tournés essentiellement vers la gérontologie et le handicap (36%), l'aide aux aidants (32 %) et la *Silver Economie* (31 %). Des projets qui illustrent le dynamisme des entrepreneurs sociaux, leur volonté de se projeter dans l'avenir afin de toujours mieux répondre à l'évolution du marché et de leurs clients.

Principaux enseignements

Santé financière

- Le point d'équilibre financier est atteint dans les trois ans pour les deux tiers des entrepreneurs. Cela a été plus rapide pour les dirigeants dont les financements publics représentent 30 à 50 % de leur chiffre d'affaires.
- Le point de rentabilité a été atteint dans les cinq ans pour les trois quarts des entreprises. Les entreprises affiliées se déclarent plus nombreuses à l'avoir atteint en moins de trois ans, ainsi que les entreprises dont le financement public représente 30 à 50 % de leur chiffre d'affaires.
- Un chiffre d'affaire 2015 de moins de 250 000 € pour 28 % des répondants, entre 250 et 649 000 € pour 40 %, et supérieur à 650 000 € pour le dernier tiers de 32%. Il tend à croître avec l'ancienneté de l'entreprise.
- Le financement public représente moins de 30 % du chiffre d'affaires de la moitié des entreprises privées de service à la personne. On n'y retrouve en plus grand nombre des TPE, ayant moins de quatre ans d'ancienneté et dont le chiffre d'affaires est inférieur à 250 000 € annuels.
- L'autre moitié se décompose pour 21 % d'un chiffre d'affaires subventionné entre 30 et 50 %; 20 % à hauteur de 50 à 75 % de leur chiffre d'affaires et 9 % fonctionnent avec plus de 75% de financements publics.

Principaux enseignements

Difficultés du secteur

Facteurs de développement potentiels

- La tarification des financeurs publics apparaît insuffisante à 54% des dirigeants. Elle semble plus cohérente dès lors qu'il existe une tarification différenciée ou personnalisée. Surtout, on observe que la perception du niveau de subventionnement est directement corrélée au poids du financement public dans le chiffre d'affaires, plus il est important, plus les dirigeants en sont insatisfaits.
- La perception des prix par les financeurs est d'ailleurs l'une des difficultés qu'ils déclarent rencontrer régulièrement (41%), juste après la perception des prix par les clients (44%) et la gestion des plannings (57%) et au même niveau que la formation des professionnels (41%).
- A ces difficultés s'ajoute le niveau de charges des entreprises, la complexité et l'instabilité réglementaire, des facteurs sur lesquels les dirigeants ont peu de prise.
- Parmi les solutions prioritairement retenues par les entrepreneurs sociaux, on observe qu'ils se tournent vers le pouvoir d'achat des clients (crédit d'impôt et réduction pour les retraités : 61% tout à fait d'accord; mensualisation des avantages fiscaux 47%), puis dans un second temps vers des actions permettant de développer leur activité (développement de partenariat 41%, promotion interne de leur activité 37%, adaptation des services aux besoins des clients 33%).

Principaux enseignements

Projection dans l'avenir

- Bien que prudents (58%) et dans le meilleur des cas optimistes (32%), plus de 8 entrepreneurs sociaux sur 10 nourrissent des projets de développement à 5 ans, notamment à travers :
 - ✓ le développement de nouveaux services (47%) dont notamment hors loi Borloo, les actions de prévention en direction des personnes fragiles (45%), les aides techniques de la *Silver Economie* (44%) ou encore le nettoyage professionnel (35%) ou le portage de médicament (24%).
 - ✓ l'ouverture de nouvelles agences (42%)
 - ✓ le développement partenarial (38%). A noter que la difficulté de s'incruster dans le tissu territorial, relevé par 29% des répondants, pourra nécessiter des actions d'accompagnements.
 - ✓ un tiers des dirigeants souhaite s'assurer d'être en mesure de maintenir l'existant
 - ✓ 17% envisagent de vendre ou céder leur entreprise (notamment parmi les plus âgés, et ceux qui se disent régulièrement confrontés aux difficultés financières et de gestion de planning).
 - ✓ enfin, 10% estiment ne pas avoir suffisamment de visibilité pour pouvoir se projeter dans l'avenir.

Une étude réalisée en partenariat



- ▶ **Amplea Conseil** a été créée en 2009 pour répondre aux enjeux des acteurs du secteur des services à la personne et du médico-social :

- > Professionnalisation
- > Financement
- > Innovation sociale

- ▶ Plus de 200 missions auprès des acteurs institutionnels, fédérations, organismes prestataires de services et collectivités.

- ▶ Un engagement : placer le capital humain au centre de nos interventions.

▶ **Pablo Rubino** – Président

Plus de 12 ans dans le conseil en stratégie et le management dont 7 dans les services à la personne. Il apporte son expertise sur les publics dits « fragiles » et ses compétences dans la conduite de projets d'envergure au service des acteurs et des organisations.

Hélène Lussier - Directrice d'études et consultante ESSMS.

17 ans passés en institut d'études de d'opinion. Elle met son expertise des études, sa rigueur d'analyse et ses capacités de synthèse au service du secteur public, SAP et médico-social.



Fédésap

Fédération Française
des Services à la Personne et de Proximité

Contact « *presse* »

Julien Jourdan
Directeur général

@ : contact@fedesap.org

Tél. : 01 75 43 77 20

 : 29 / 31 rue Chaptal 75009 Paris

www.fedesap.org