

Portrait des entrepreneurs du secteur des services à la personne et de l'aide à domicile



Octobre 2023
2e édition



Sommaire

01

Principaux
enseignements
Page 01

02

Méthodo
Page 03

03

Portrait des
entrepreneurs
Page 05

04

Profil des
structures
Page 12

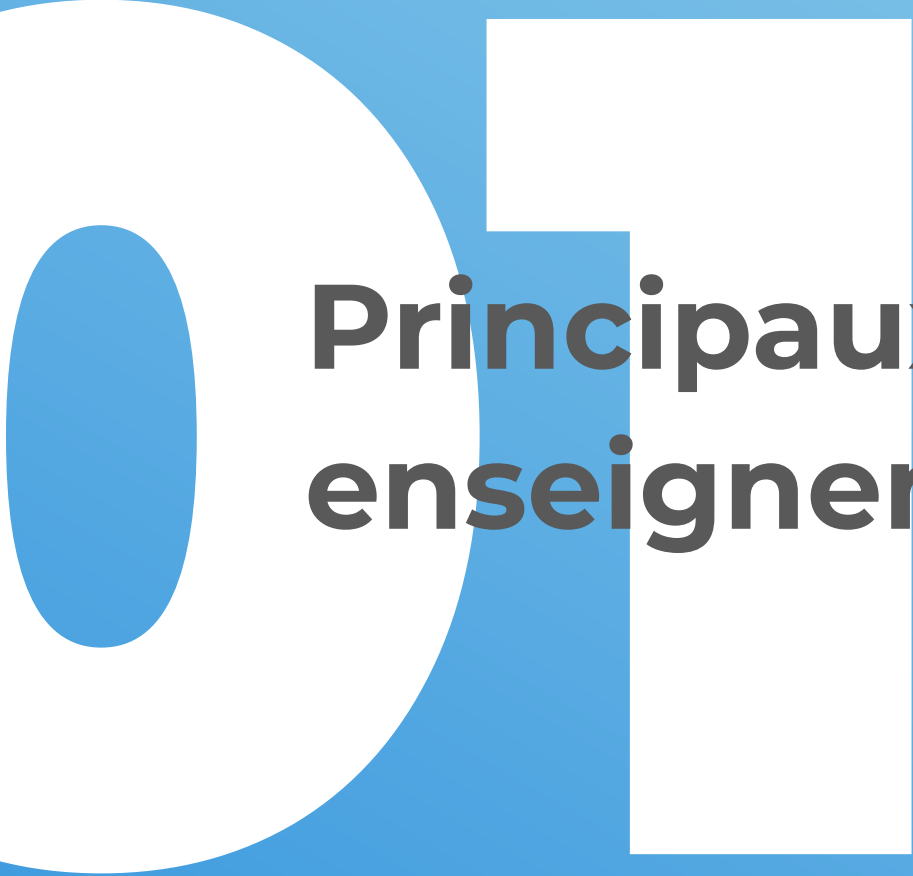
05

Perception
du secteur
Page 19

06

Focus crise covid :
impacts sur le secteur
Page 25





Principaux enseignements



Qui sont réellement les entrepreneurs du secteur ?

- **56%** des dirigeants du secteur **sont des femmes**.
- Des entrepreneurs majoritairement issus du secteur services, avec une **forte progression des profils issus des secteurs sanitaire et médico-social**.
- **Des dirigeants « couteau suisse »**, articulant des compétences variées : RH, management, pilotage financier, gestion de projet...
- Des créateurs d'entreprise principalement guidés par le **souhait de répondre à une utilité sociale croissante** et de créer des emplois de proximité.
- Des **entrepreneurs qui ne comptent pas leurs heures** : la majorité d'entre eux travaillent plus de 49h par semaine et ne prennent que 19 jours de congés en moyenne.
- **1/3 des dirigeants gagnent moins de 2 000 €** net par mois.
- **60% d'entre eux sont des Travailleurs Non Salariés (TNS)** : leur salaire est corrélé aux résultats de l'activité de leur structure.



A quoi ressemble une structure de SAP et d'aide et d'accompagnement à domicile ?

- Des structures résilientes malgré un contexte difficile : **79% passent le cap des 5 ans**.
- **2/3 des structures ont plus de 8 ans d'ancienneté**.
- **72% des structures interviennent en zone rurale**.
- Plus de la moitié des structures atteignent un **seuil de rentabilité entre 1 et 3 ans**.
- Des **structures à taille humaine** : 60 % des services emploient entre 10 et 50 ETP.
- **56% des services réalisent entre 250 K€ et 1 M€ de chiffres d'affaires**.
- Des **difficultés structurelles** propres au secteur tertiaire : **recrutement, absentéisme et turn-over**, perception prix par les clients, besoins en formation...



Comment se projettent les entrepreneurs du secteur ?

- Persistance de nombreux **freins au développement de l'activité** : fiscalité, tensions **RH, complexité réglementaire et administrative, sous-financement public, concurrence déloyale...**
- **Des dirigeants prudents et responsables face à l'avenir** qui se concentrent sur la consolidation et le développement de leur cœur d'activité à 54%.
- 1/3 des dirigeants souhaitent néanmoins **développer leur offre de services** et ouvrir de nouvelles agences.
- **91% des dirigeants appellent à des réformes structurelles des financements (APA - PCH et PAJE) et à des simplifications administratives**.
- **84% d'entre eux estiment que les différentes réformes des 3 dernières années ont complexifié le fonctionnement quotidien de leur structure**.



Méthodo



Mode de recueil

Questionnaire auto-administré en ligne auprès de plus de 10 000 structures de services à la personne (SAP) et d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)



Campagne de recueil de données

du 6 au 27 mars 2023



Répondants

785 dirigeants SAP et SAAD implantés en France et outre-mer
adhérents et non adhérents à la Fédésap

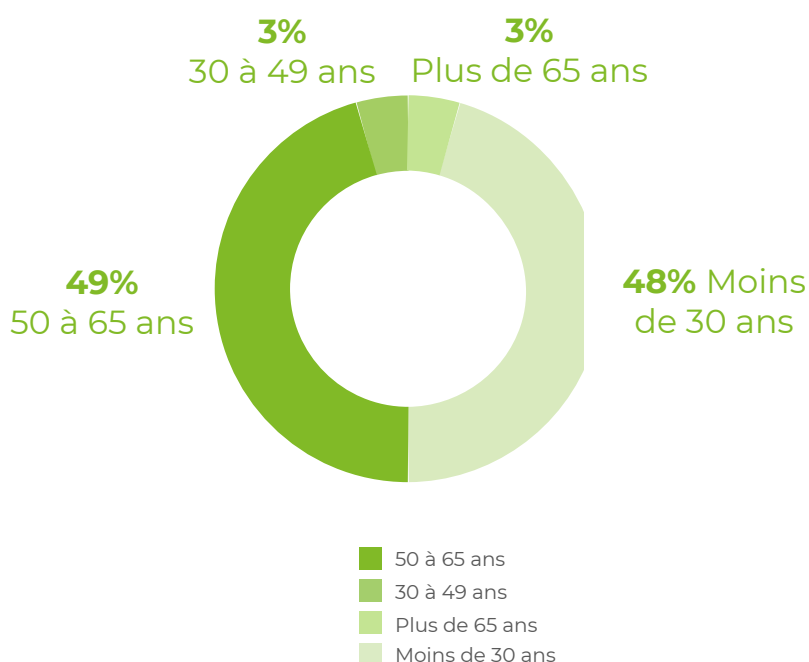
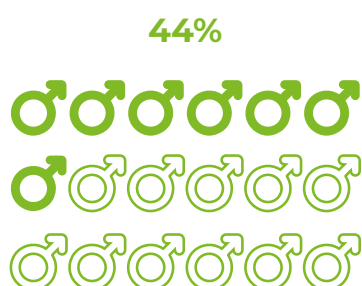
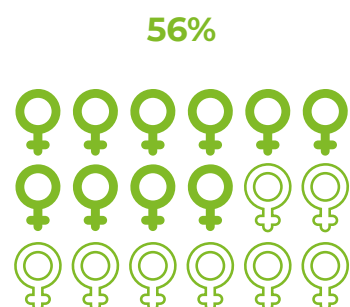
Une première édition de cette étude a été réalisée en 2016,
les résultats sont présentés en évolution.

Etude réalisée par le cabinet **Amplea**

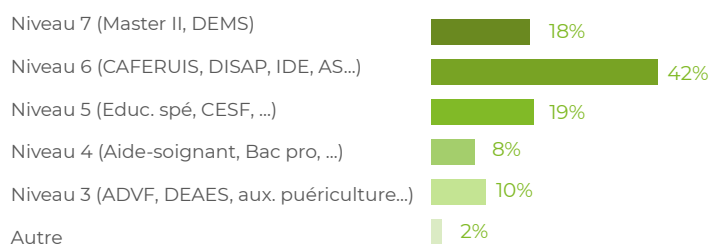
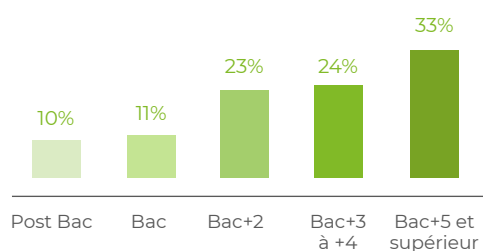
The image features a solid green background. Overlaid on the left side are large, white, stylized letters that form the word 'DES'. The 'D' is a simple circle, the 'E' has a horizontal top bar, and the 'S' is a continuous curve. The text 'Portrait des entrepreneurs' is written in a bold, dark grey sans-serif font, positioned in the center of the 'E' and 'S'.

**Portrait des
entrepreneurs**

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



~ Des entrepreneurs majoritairement diplômés du supérieur, qui continuent à se former tout au long de leur carrière, notamment dans le domaine sanitaire, social ou médico-social (ESMS). 40% ont un diplôme du secteur.



79% des dirigeants sont diplômés du supérieur



66% ont suivi au moins une formation professionnalisante au cours de leur carrière (dont 1/3 à plusieurs reprises)



Que ce soit en formation initiale ou continue, 41% ont un diplôme du secteur sanitaire, social ou médico-social, dont 80% de niveau 5 et plus.

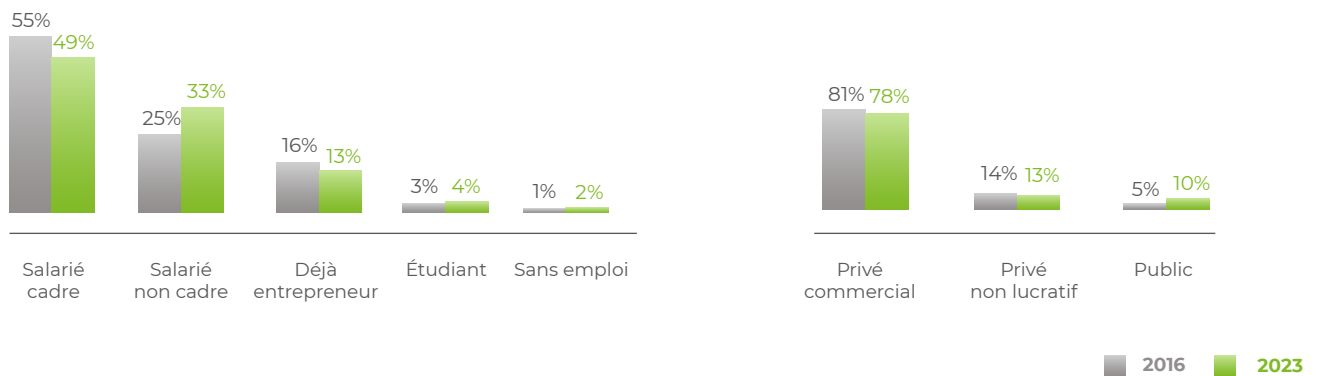


Cependant, la marche du Bac+5 à l'horizon 2025 telle qu'attendue par la réglementation reste très complexe à franchir.

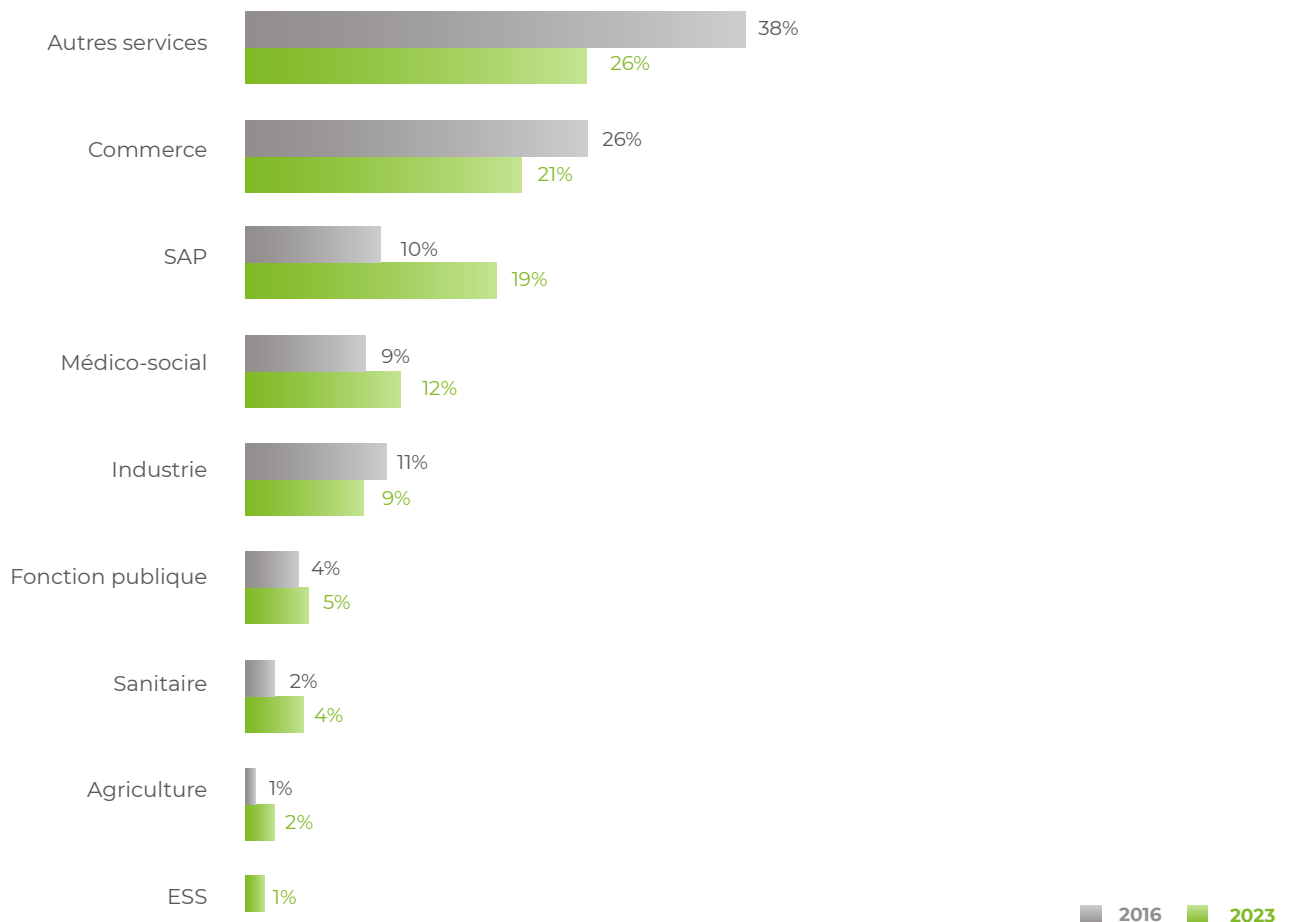
~ Les professionnels ayant entrepris dans les SAP/SAAD ont majoritairement un niveau « cadre » (49%) dans leur carrière antérieure. Ils sont issus des secteurs du commerce, des services à la personne et du médico-social. Toutefois, il y a de plus en plus de dirigeants avec un statut antérieur « non-cadre » (+8pts), spécialisés dans la gestion des ESMS (+12 pts), et notamment des SAP/SAAD (+9pts).



Statut professionnel antérieur



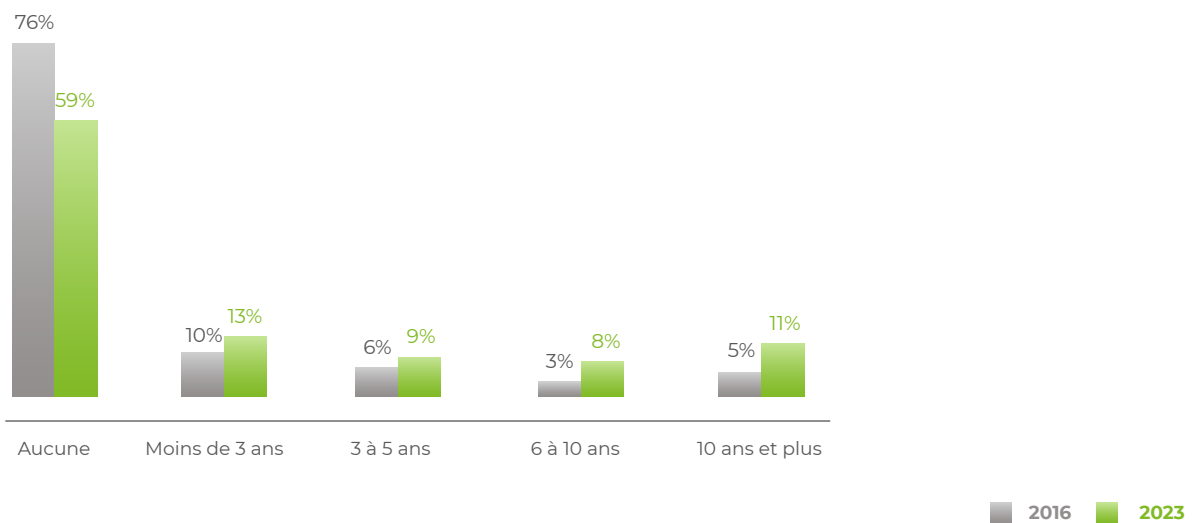
36% sont issus des ESMS (+12pts)



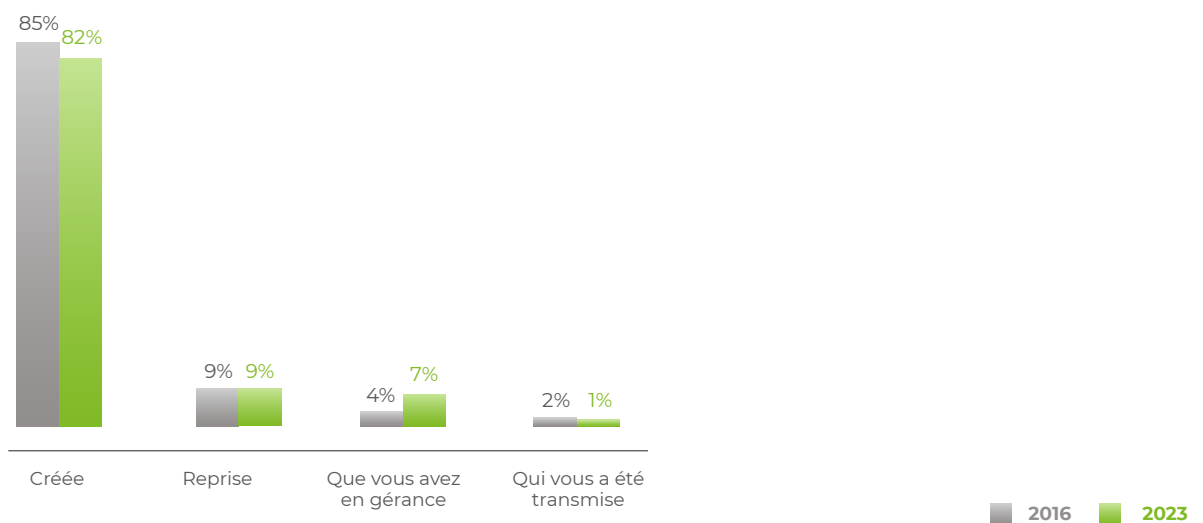
~ La part de fondateurs d'entreprise dans le secteur reste encore très majoritaire. Ces derniers sont de plus en plus nombreux à se professionnaliser du fait des exigences de la réglementation. Par ailleurs, on observe une augmentation de professionnels issus du secteur qui se mettent à leur compte.



Expérience préalable dans le secteur SAP/SAAD



Direction d'une entreprise

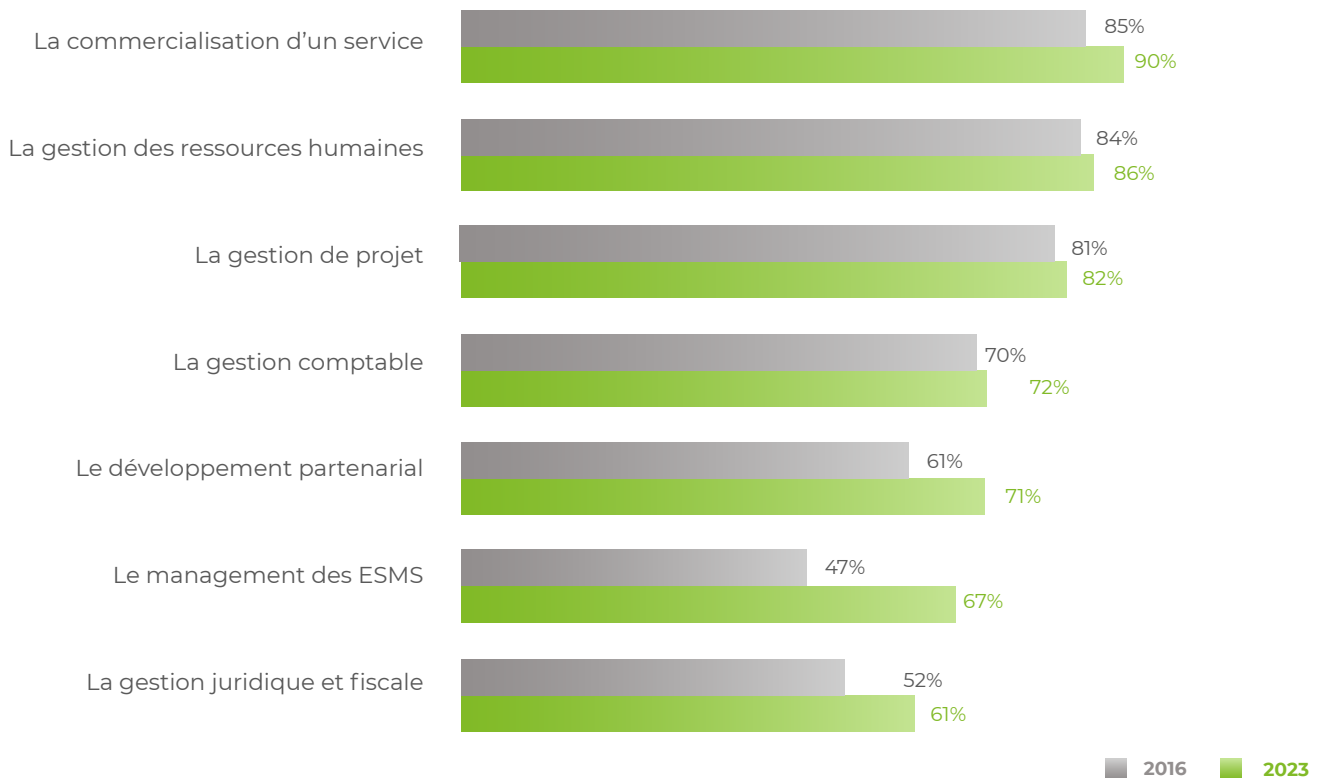


~ A la création de leur structure SAP/SAAD, 71% de l'ensemble des femmes interrogées ont une connaissance préalable du secteur contre 29% de leurs homologues masculins.

~ Chef d'orchestre polyvalent : cette activité professionnelle mobilise en effet une pluralité de compétences, avec un besoin persistant en terme de gestion juridique et fiscale.



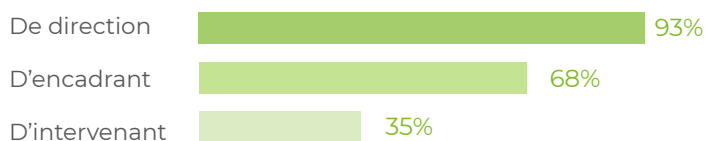
Dispose des compétences nécessaires à... (Tout à fait et plutôt d'accord)



~ 2/3 des dirigeants exercent quotidiennement au moins deux fonctions, essentiellement de direction et d'encadrement. Cette polyvalence souvent contrainte s'explique par un financement faible qui oblige les entrepreneurs à regrouper les tâches pour économiser des postes. Cette polyvalence s'applique tout particulièrement aux petites structures.



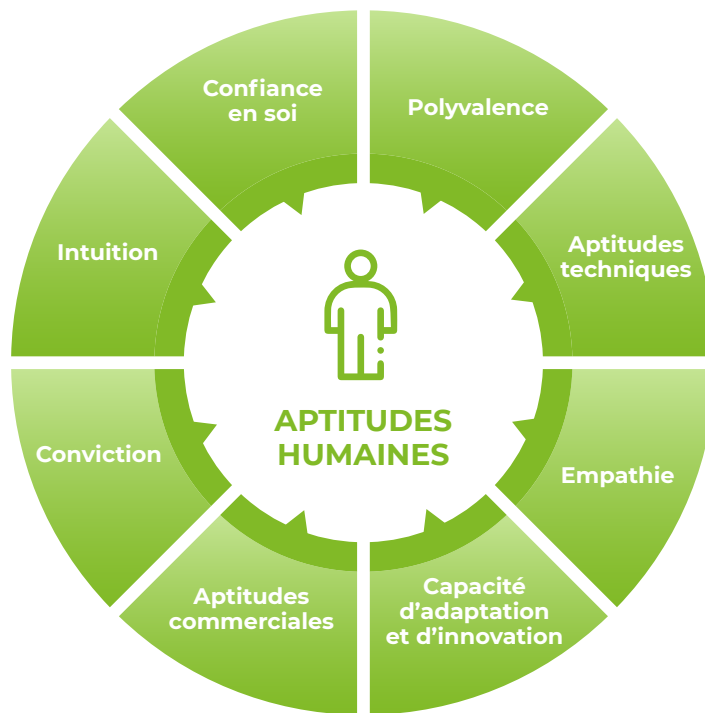
Une polyvalence des tâches illustrée par 1,96 réponses en moyenne (34% cite une seule réponse)



~ Une duplication des missions qui décroît avec l'ancienneté de l'entreprise et la croissance de son chiffre d'affaires.



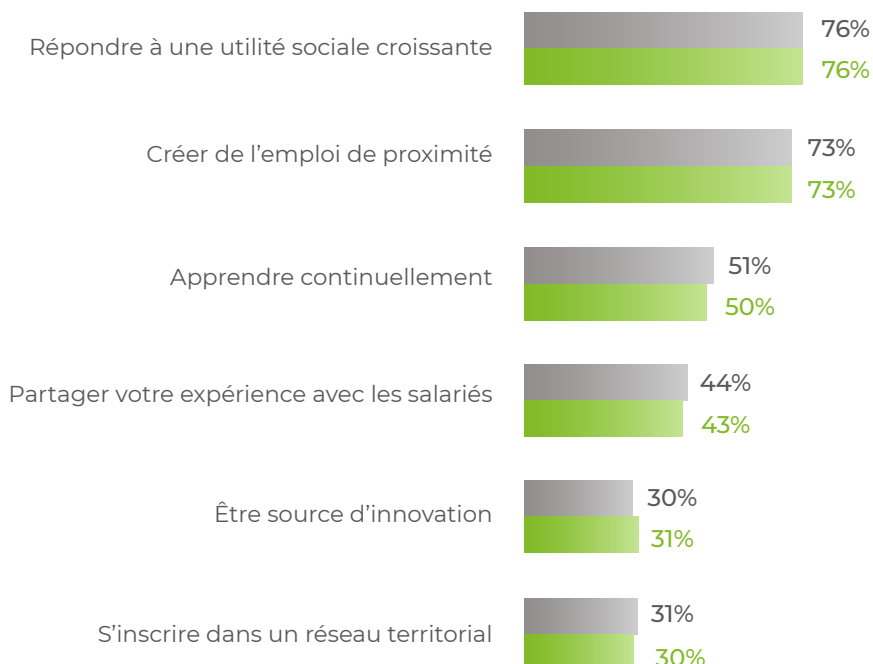
Traits de caractère définissant les entrepreneurs SAP/SAAD



~ Les motivations à entreprendre restent stables depuis 2016 : s'accomplir dans une mission à fort impact social, tout en créant des emplois de proximité.



Motivations pour le métier (3 réponses possibles)

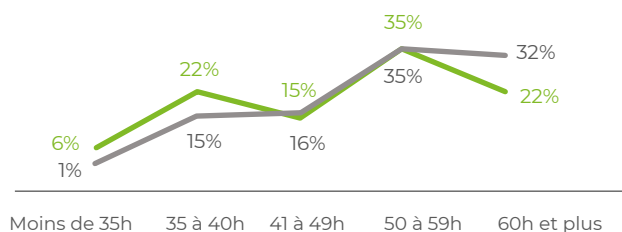


■ 2016 ■ 2023

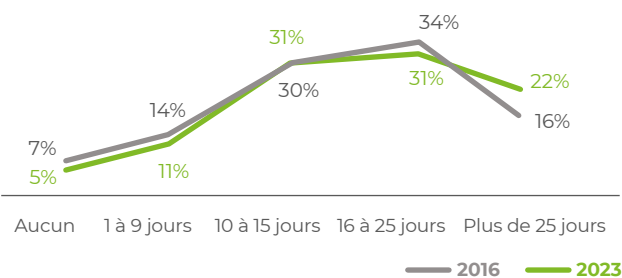
~ Avec un temps de travail de plus de 40h hebdomadaires et 4 semaines de congés annuels, 1/3 des dirigeants se sentent surchargés. Ce constat est à corrélérer avec un manque de personnel administratif, largement compensé par les dirigeants.



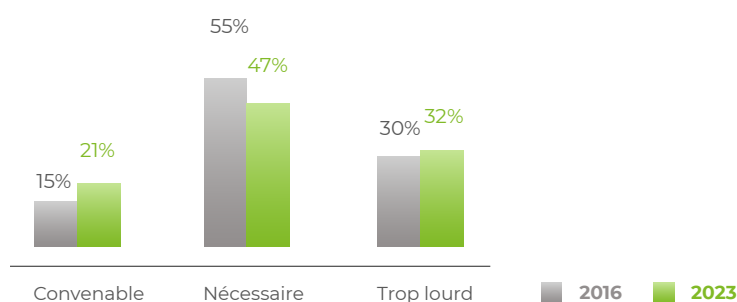
2023 : Moyenne 49h hebdomadaire
2016 : Moyenne 52h



2023 : Moyenne 19 jours annuels
2016 : Moyenne 17 jours



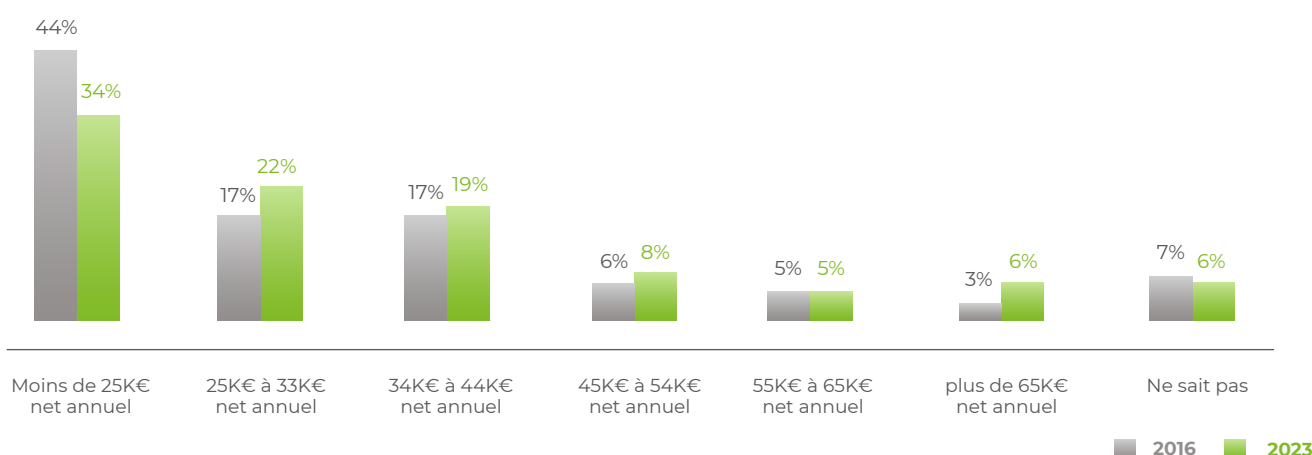
Perception de l'investissement en temps...



~ Des congés souvent interrompus par des appels et mails professionnels. Les dirigeants travaillant plus de 50 heures hebdomadaires, avec un salaire < à 25 K€ annuel, sont plus nombreux à ressentir cette surcharge de travail.



1/3 des dirigeants déclarent gagner moins de 2 000 euros nets mensuels



~ La structuration du marché, avec des structures qui se consolident, permet une légère progression des revenus des dirigeants. Le niveau de revenu croît avec la taille et l'ancienneté de l'entreprise.

L'inégalité de revenus selon le sexe perdure, les femmes déclarant gagner moins que leurs homologues masculins (18% d'hommes vs 6% de femmes sur les plus hautes tranches de revenus).

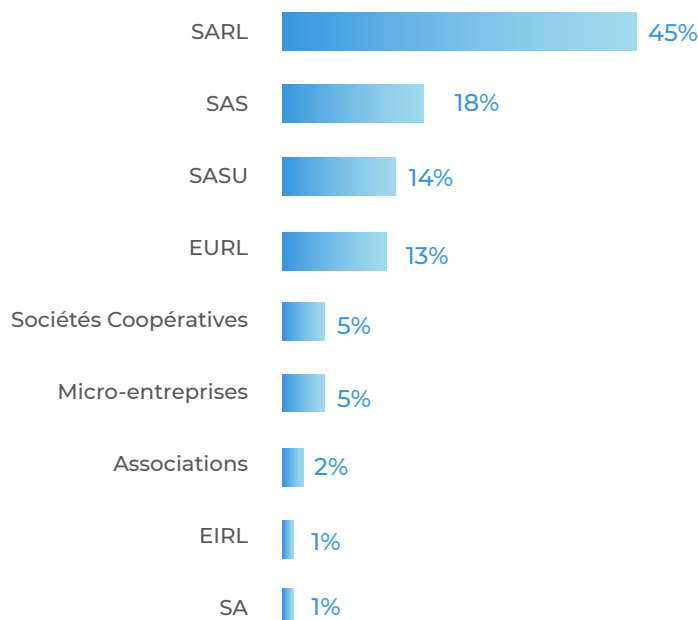
The image features a solid blue background. On the left side, there is a large, white, stylized number '0'. To its right, there is a large, white, stylized number '4'. The text 'Profil des structures' is centered horizontally between the two numbers.

Profil des structures

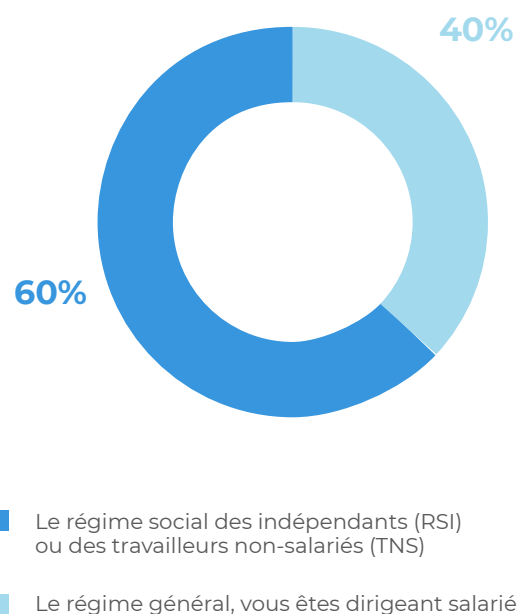
~ 60% des dirigeants sont des travailleurs non salariés, non assujettis au régime général.



Statut juridique



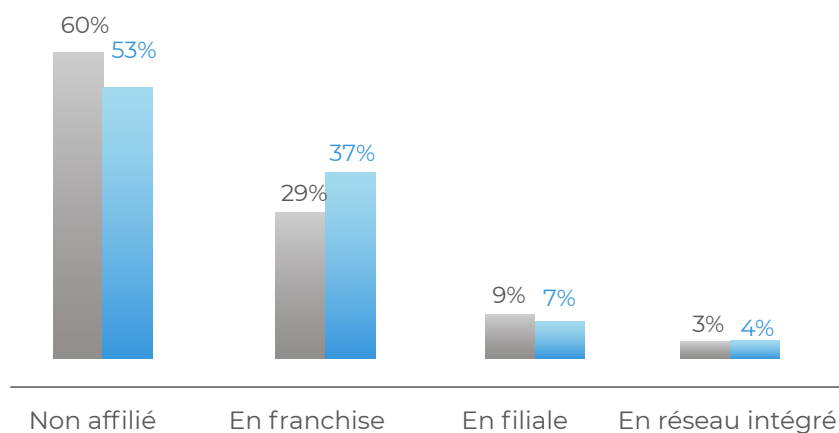
Régime social



~ 53% d'indépendants et 47% des structures affiliées, essentiellement sous franchise.



Appartenance à un réseau



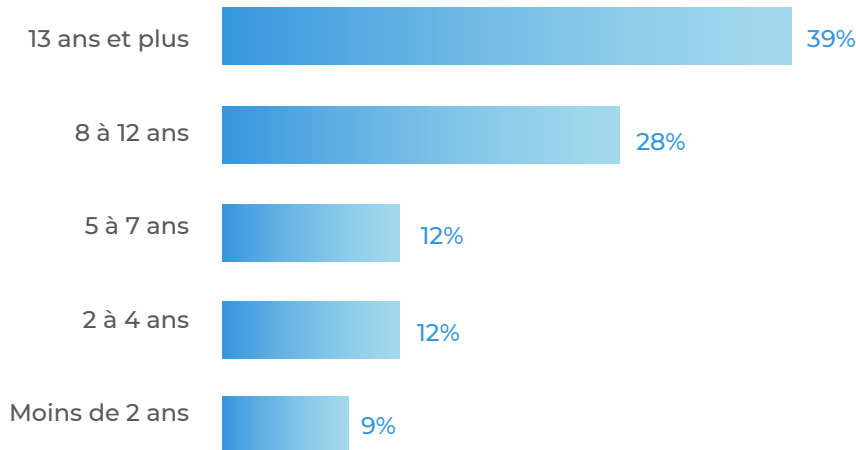
■ 2016 ■ 2023

~ Les dirigeants n'ayant pas de connaissance préalable du secteur se franchisent davantage (46% vs 23%); inversement, les plus expérimentés préfèrent rester indépendants.

~ Un secteur mature : 79% des structures ont passé le cap des 5 ans d'existence.



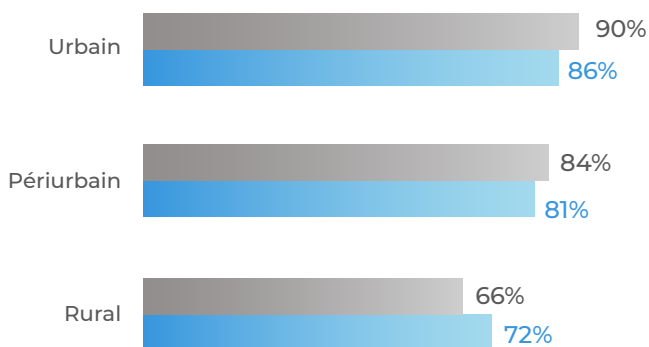
Ancienneté de l'entreprise



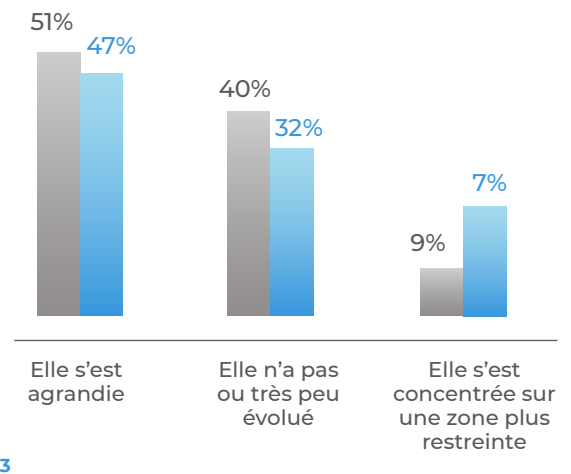
~ Si l'ancrage urbain reste prépondérant, la couverture des zones rurales est en progression depuis 2016. Ces zones se sont concentrées au fil du temps et du développement de la concurrence.



Zone d'intervention majoritaire



Evolution de la zone d'intervention



57% (+3 pts) des structures couvrent les 3 zones

26% (-4 pts) couvrent 2 zones (dont les 2/3 en urbain-périurbain)

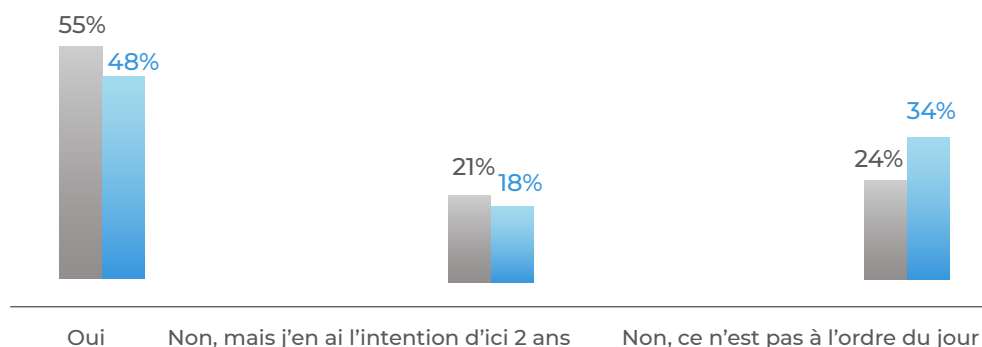
16% (-1 pt) couvrent une seule zone (dont 58% en zone urbaine et 38% en zone rurale).

~ Les difficultés de recrutement et de Qualité de Vie au Travail (QVT) peuvent également être des facteurs impactant le développement de la zone d'intervention.

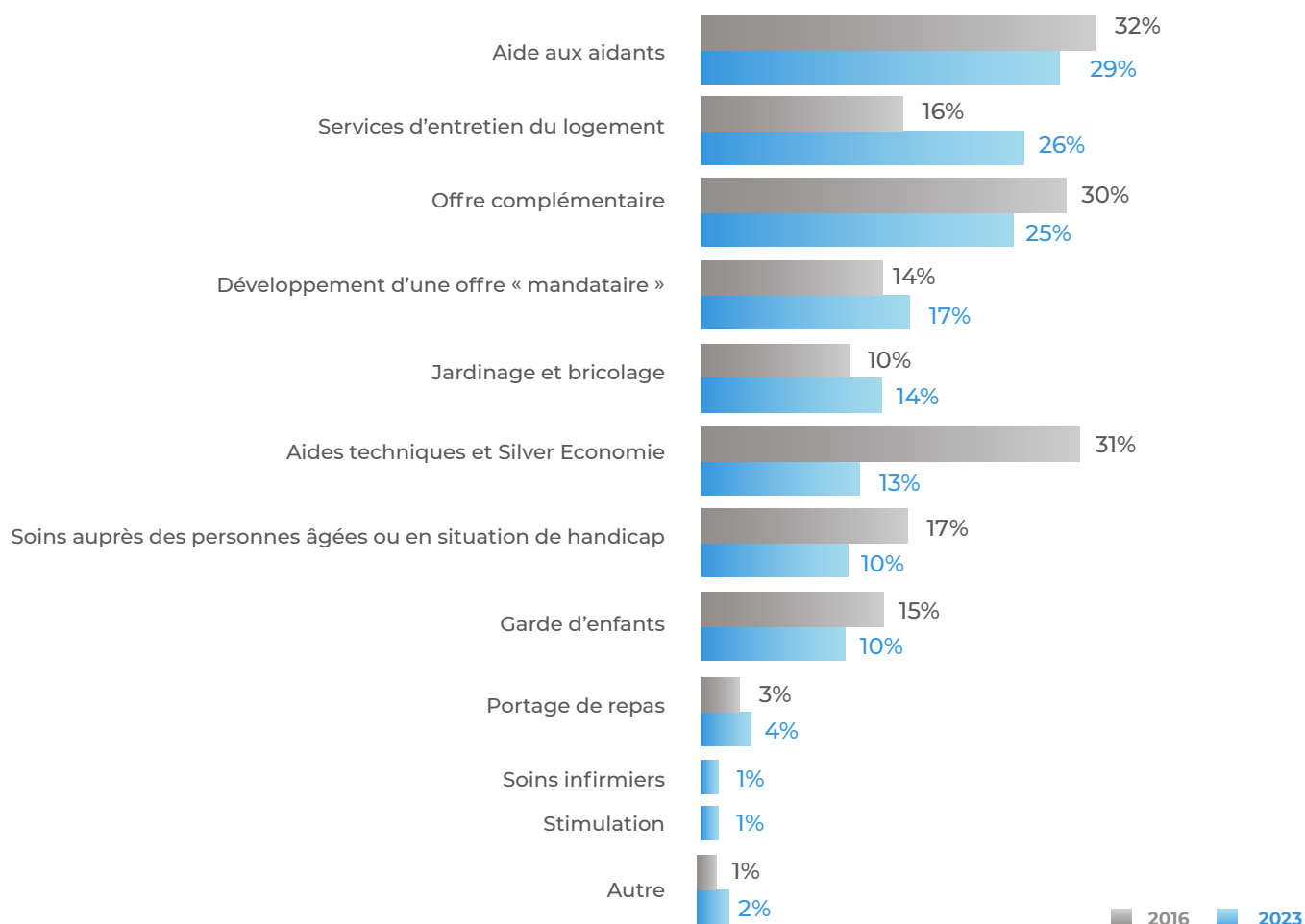
~ Près de la moitié des entrepreneurs a fait évoluer son activité au cours des 3 dernières années, notamment à destination des aidants et des personnes en perte d'autonomie, ainsi que des services d' « entretien du logement ».



Evolution des prestations de service au cours des 3 dernières années



Nouveaux services proposés

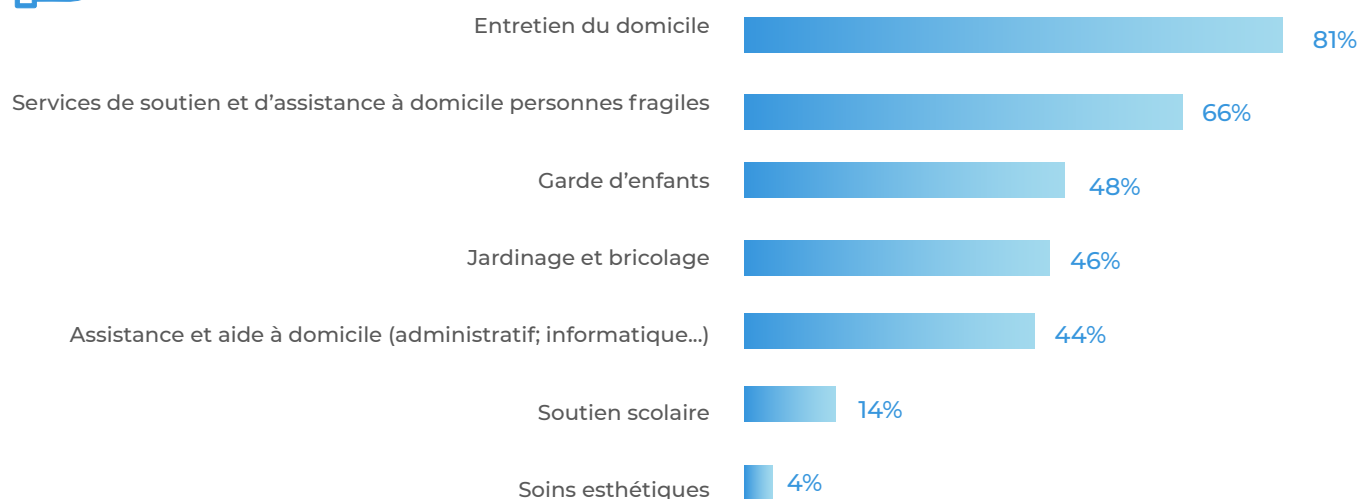


~ Nous constatons un développement de services à plus fortes marges et à moindre contraintes administratives.

~ L'entretien du domicile et l'accompagnement de personnes en perte d'autonomie dominant l'offre de service dite loi Borloo.



Activités proposées (loi Borloo)



Des structures à taille humaine : la moitié des services emploie moins de 30 salariés, soit près de 18 équivalents temps plein (ETP) et 2 encadrants.



Nombre de salariés

Médiane: 29,6
2016: 29,36



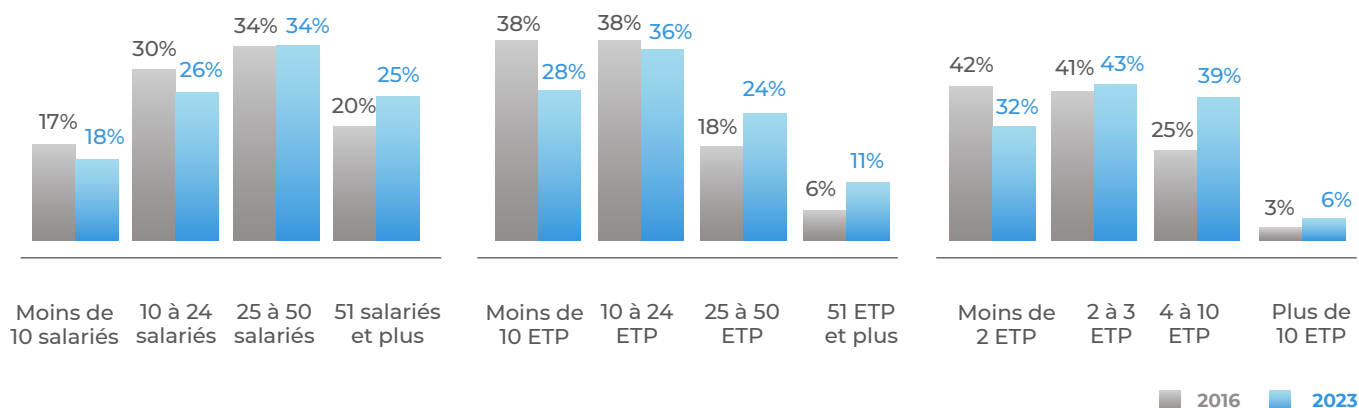
ETP salariés

Médiane: 17,9
2016: 14,7



ETP encadrants

Médiane: 2
2016: 1,9



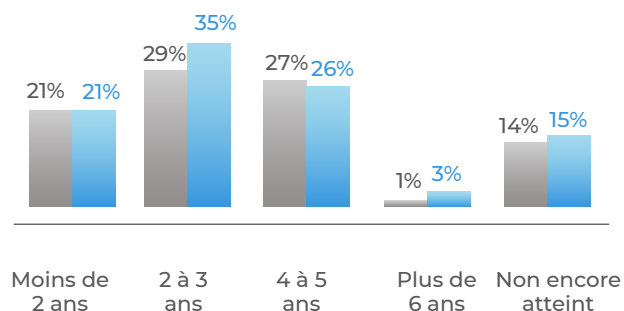
~ La forte disparité entre des réseaux employant plusieurs milliers de salariés et les entreprises individuelles conduit à plutôt regarder la médiane que la moyenne. Ainsi 50% des structures emploie plus de 29,6 salariés et 50% moins de 29,6 salariés.

Assez logiquement, le nombre de salariés et d'encadrants progresse avec l'ancienneté des entreprises et leur stabilité financière.

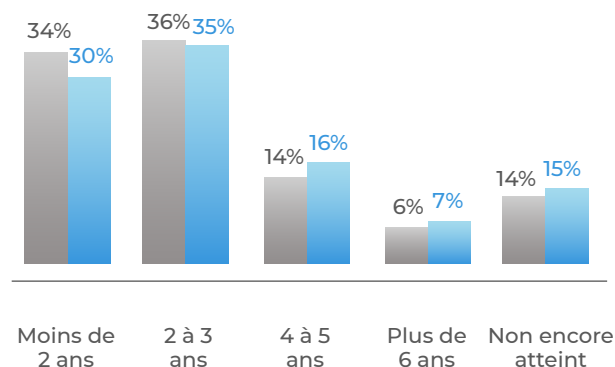
~ La crise Covid a impacté d'une à deux années le temps d'atteinte des objectifs financiers.



Temps d'atteinte du point de rentabilité



Temps d'atteinte du point d'équilibre



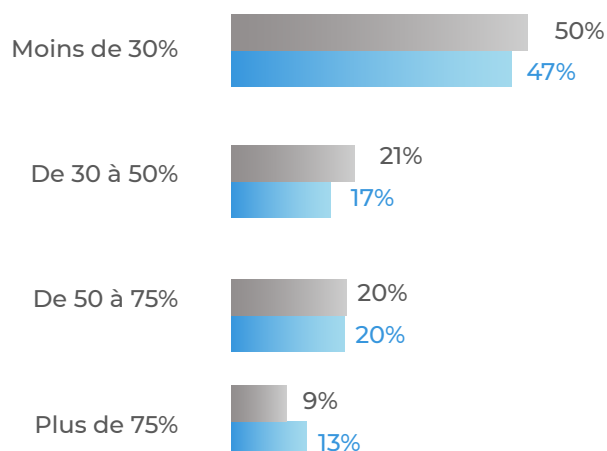
■ 2016 ■ 2023

En 2023, 56% des SAP/SAAD sont rentables dans les 3 années suivant leur création et 65% amortissent leurs investissements dans ce même délai.

~ Le financement public représente moins de 30% du chiffre d'affaires de la moitié des structures.



Part du financement public dans le chiffre d'affaires annuel

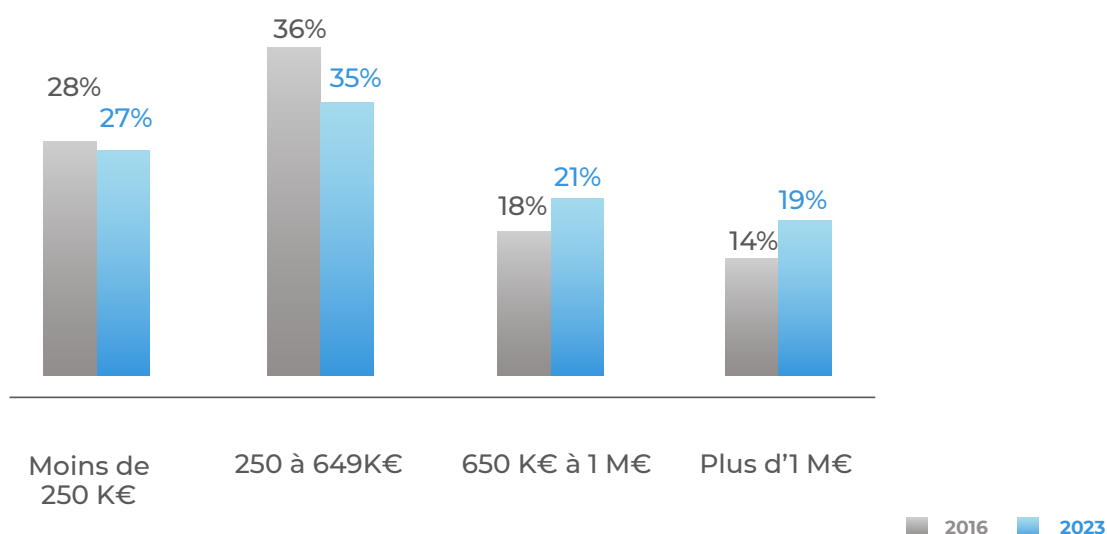


■ 2016 ■ 2023

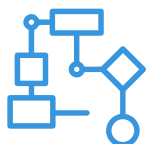
Une majorité de structures interrogées est tributaire des financements publics : APA, PCH, PAJE



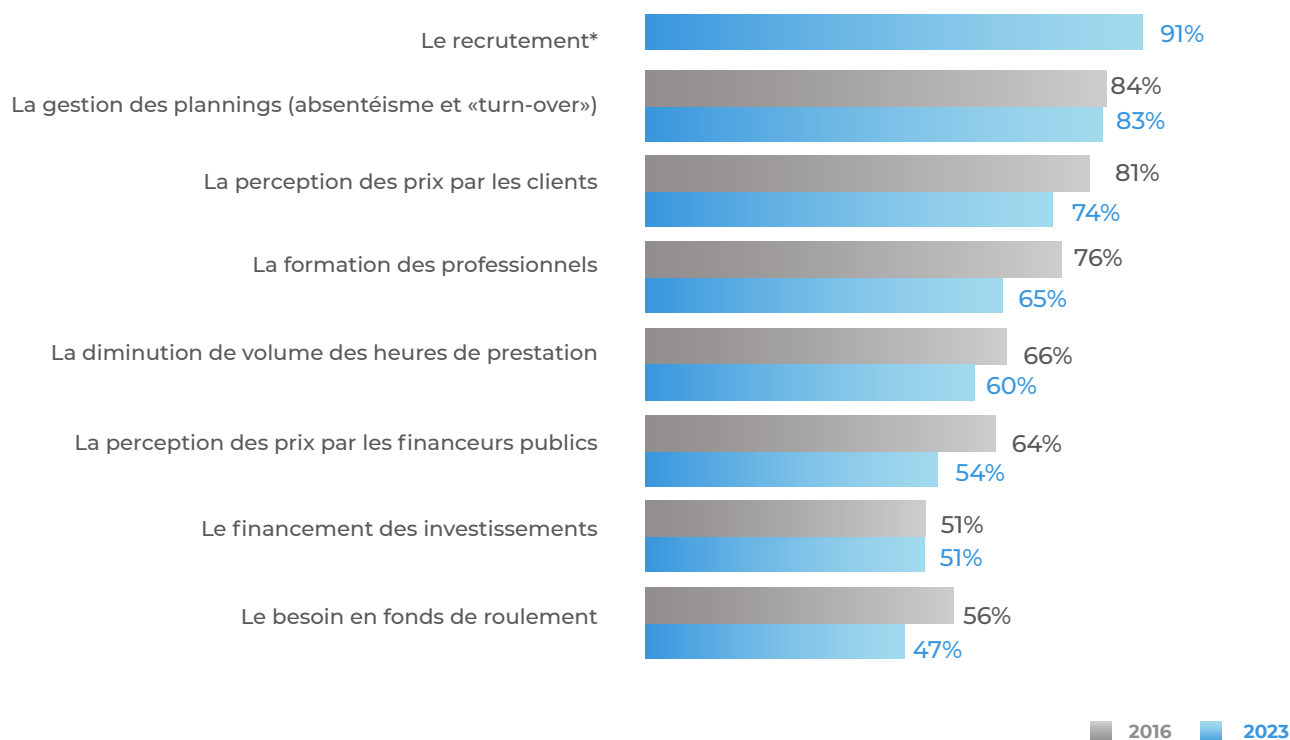
Un secteur à taille humaine : 81% des structures ont un chiffre d'affaires inférieur à un million d'euros



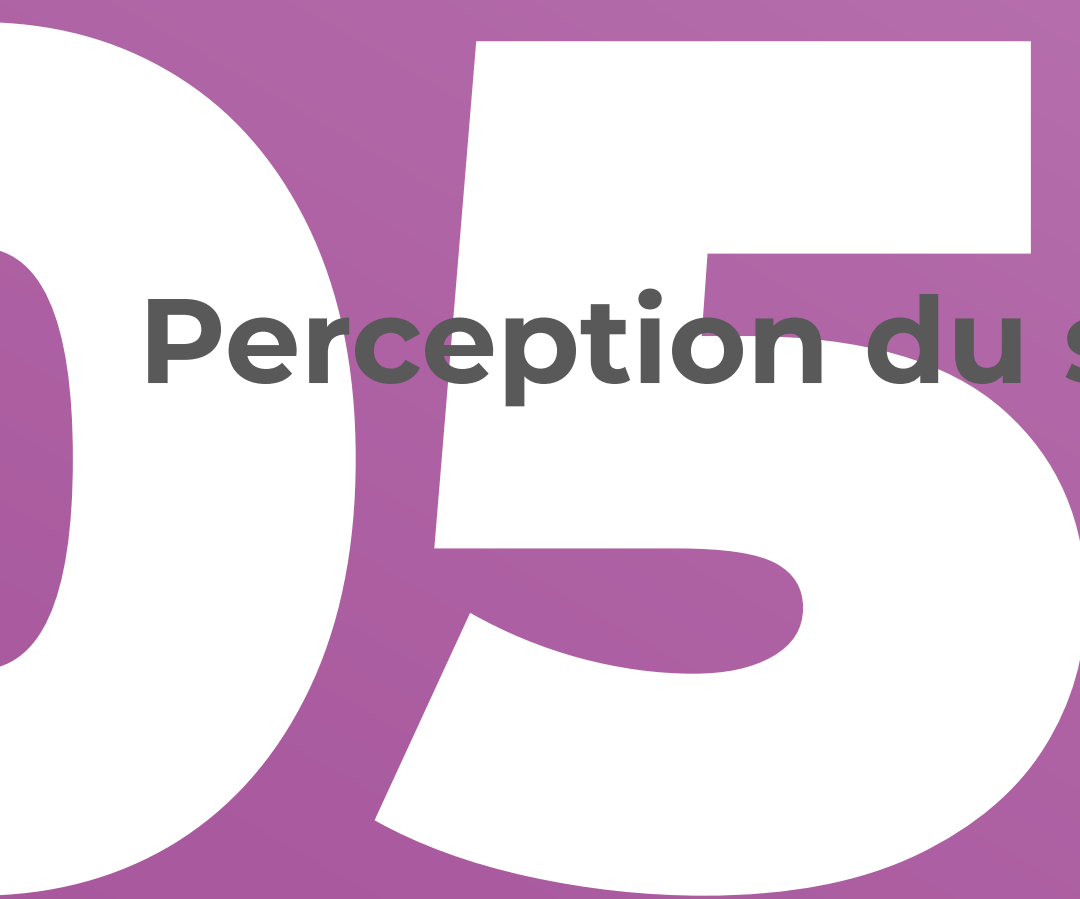
~ Des problématiques RH récurrentes pour l'ensemble des structures (81% régulièrement) impactent fortement le développement de l'activité.



Difficultés rencontrées par la structure (Régulièrement ou parfois)



* « Le recrutement » non testé en 2016

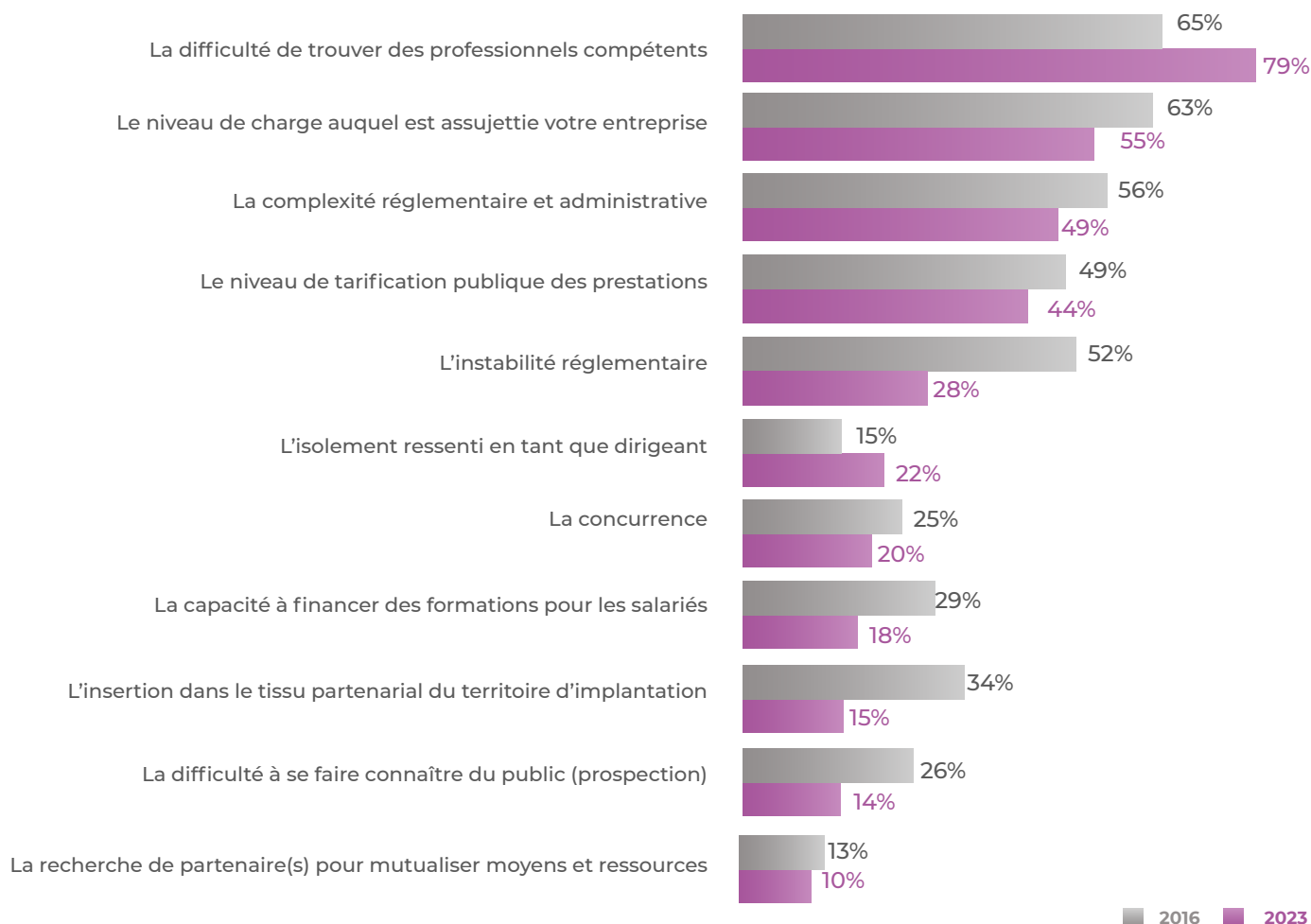
The image features a solid purple background. On the left side, there are large, white, stylized numbers '05' that are partially cut off by the edge of the frame. The number '0' is a simple circle, and the '5' has a thick, blocky design with a horizontal bar at the top and a curved bottom. Overlaid on the right side of the '5' is the text 'Perception du secteur' in a bold, dark grey, sans-serif font.

Perception du secteur

~ En parallèle d'une reprise de la croissance de l'activité, les structures restent confrontées à de trop nombreux freins.



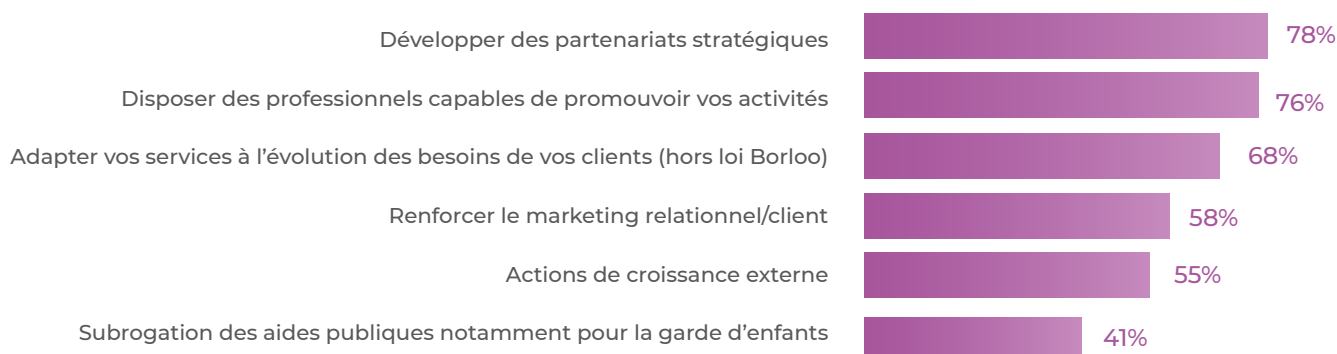
Principaux freins au développement de l'activité (3,6 citations en moyenne)



~ Dans ce contexte contraint, la stabilisation des équipes et le développement de partenariats stratégiques sont les principaux leviers identifiés pour continuer à se développer.



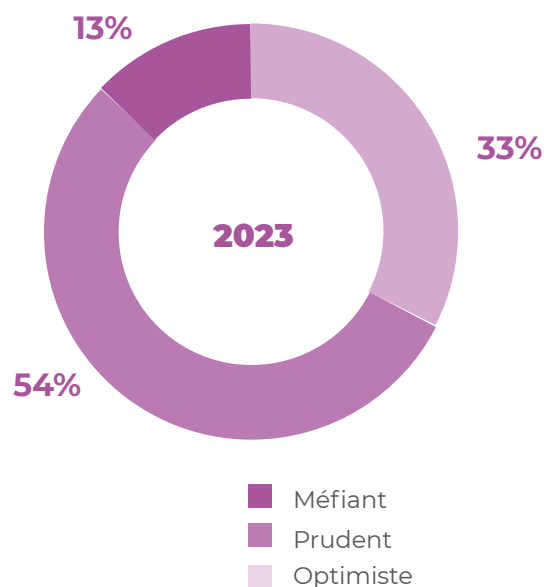
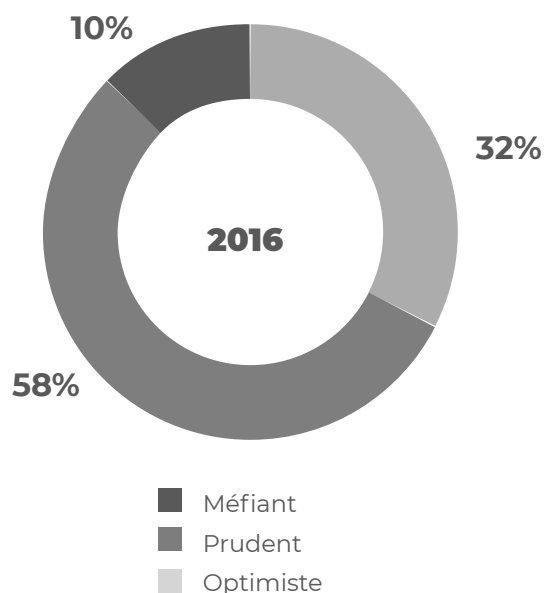
Mesures permettant de développer l'activité (Tout à fait et plutôt d'accord)



~ Les dirigeants se veulent prudents et priorisent la consolidation de leur activité avant des projets de développement à 5 ans.



Perception en l'avenir de l'entreprise



~ Les entrepreneurs à la tête d'une jeune entreprise (moins de 4 ans) sont plus nombreux à se projeter dans le développement de services ou de nouvelles agences.

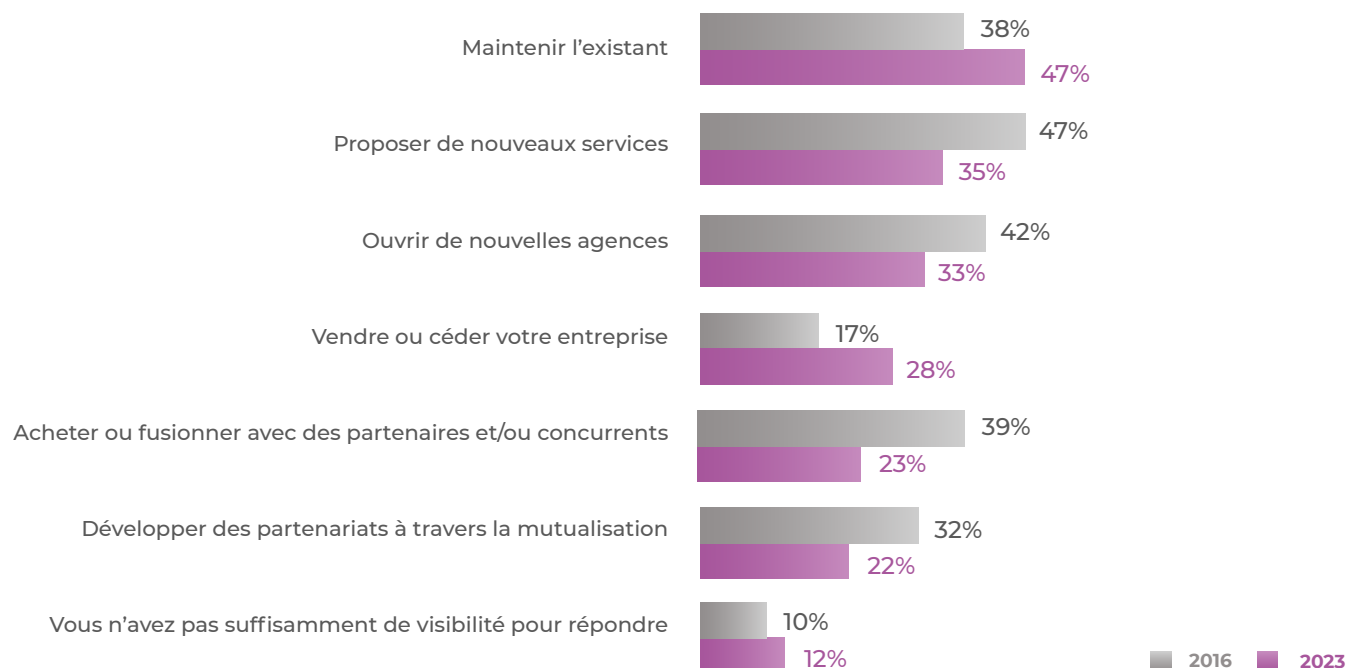
Enfin pour les plus de 50 ans, la perspective de vendre ou céder son entreprise dans les prochaines années est présente pour 40% d'entre eux.



Développement à 5 ans

2016: 2,25 projets cités

2023: 1,6 projet cité en moyenne



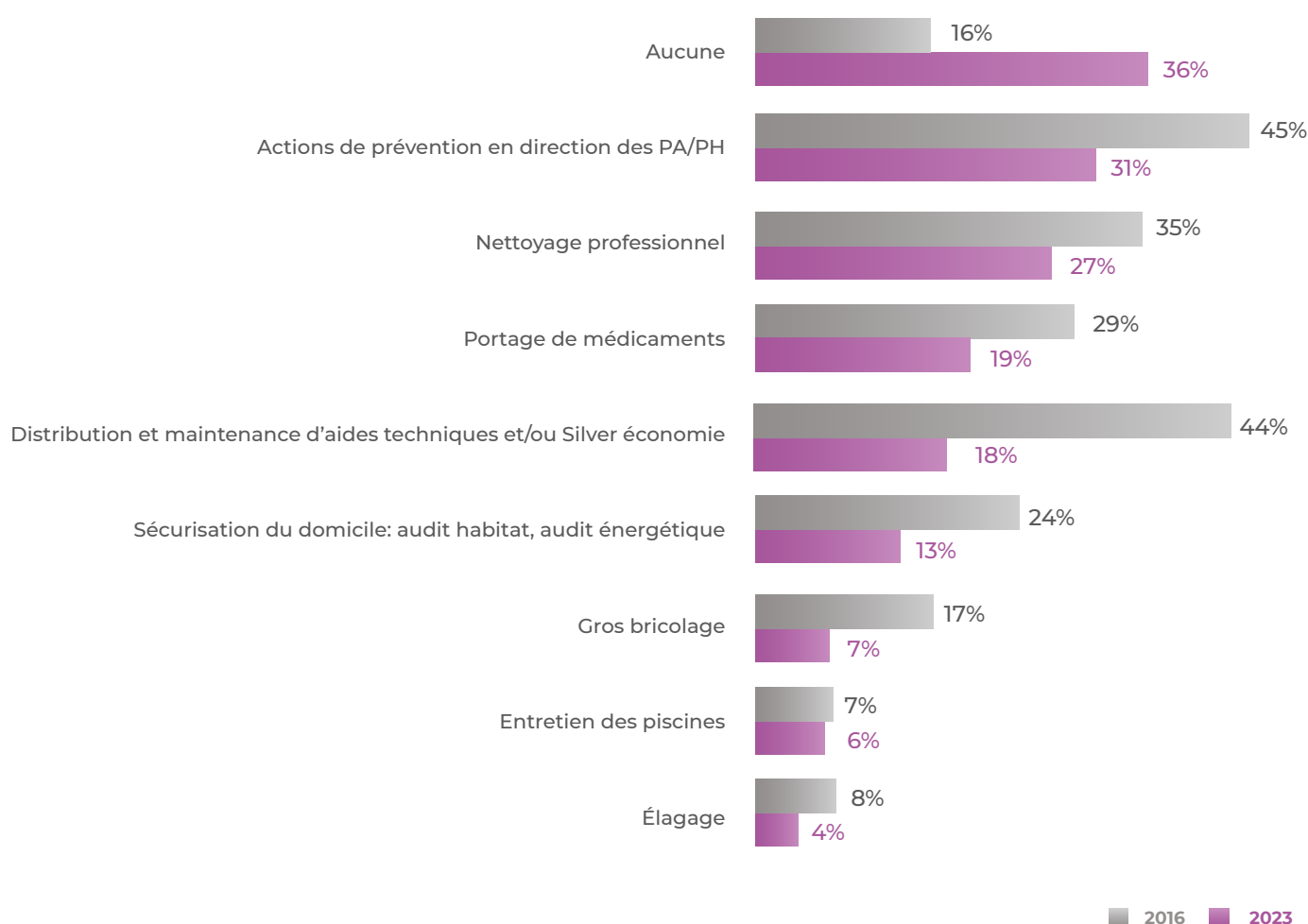
~ Diversification de l'activité (hors loi Borloo) : une majorité des dirigeants privilégie le développement d'une offre de service auprès des personnes en perte d'autonomie.



Développement à 5 ans d'activité hors SAP (loi Borloo)

65% des dirigeants évoquent à peine 1 projet de développement pour les 5 prochaines années.

En 2016, 85% des dirigeants préoyaient de développer 2,09 projets.



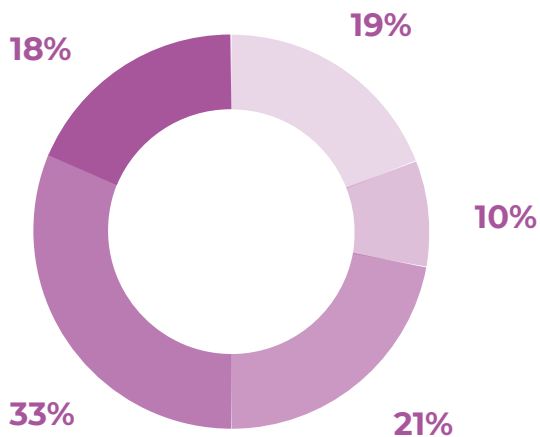
Base ensemble : 221 répondants

~ Les plus gros acteurs du secteur (CA > 650 K€) s'inscrivent davantage dans une dynamique de développement à moyen terme, notamment sur des actions de prévention auprès des publics en perte d'autonomie, ou d'aide technique / Silver économie.

~ Réforme des services autonomie à domicile : une opportunité encore mal appréhendée dans l'attente de la publication du cahier des charges (non publié à la date du questionnaire).



La réforme annoncée des services autonomie à domicile représente-elle une opportunité ?



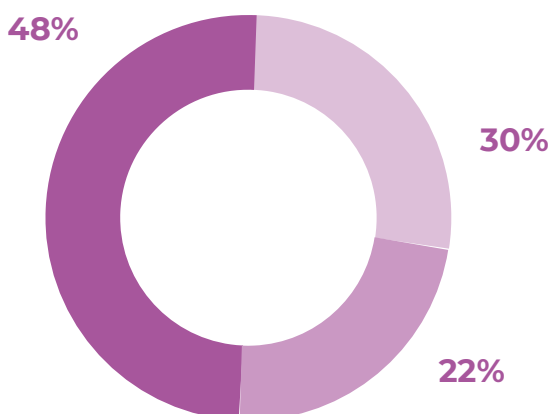
- Oui, vous y pensez sérieusement
- Oui, mais ce n'est pas à l'ordre du jour
- Non, vous n'êtes pas intéressé
- Vous attendez la publication du cahier des charges pour vous prononcer
- Vous ne savez pas

A noter : cahier des charges non publié à la date du questionnaire

~ Ma Santé 2022 : à peine plus de la moitié des entrepreneurs ont mis leur système d'information en conformité, pour un virage numérique unanimement perçu comme une contrainte, plus qu'une opportunité.



Entreprise en conformité avec les obligations de "Ma Santé 2022"

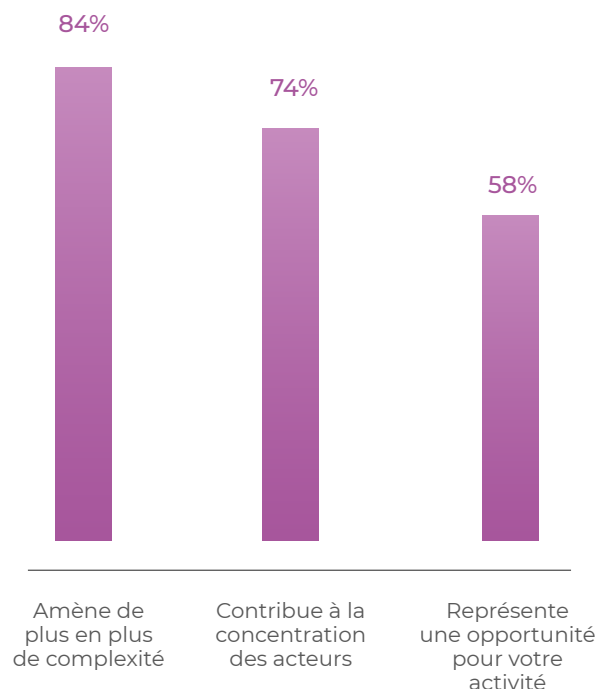


- Oui, vous avez acquis une solution logiciel adaptée à votre activité
- Oui, vous avez mis à jour votre solution logiciel préexistante
- Non, vous n'êtes pas encore engagé dans la mise en conformité de votre système d'information



Perception du virage numérique

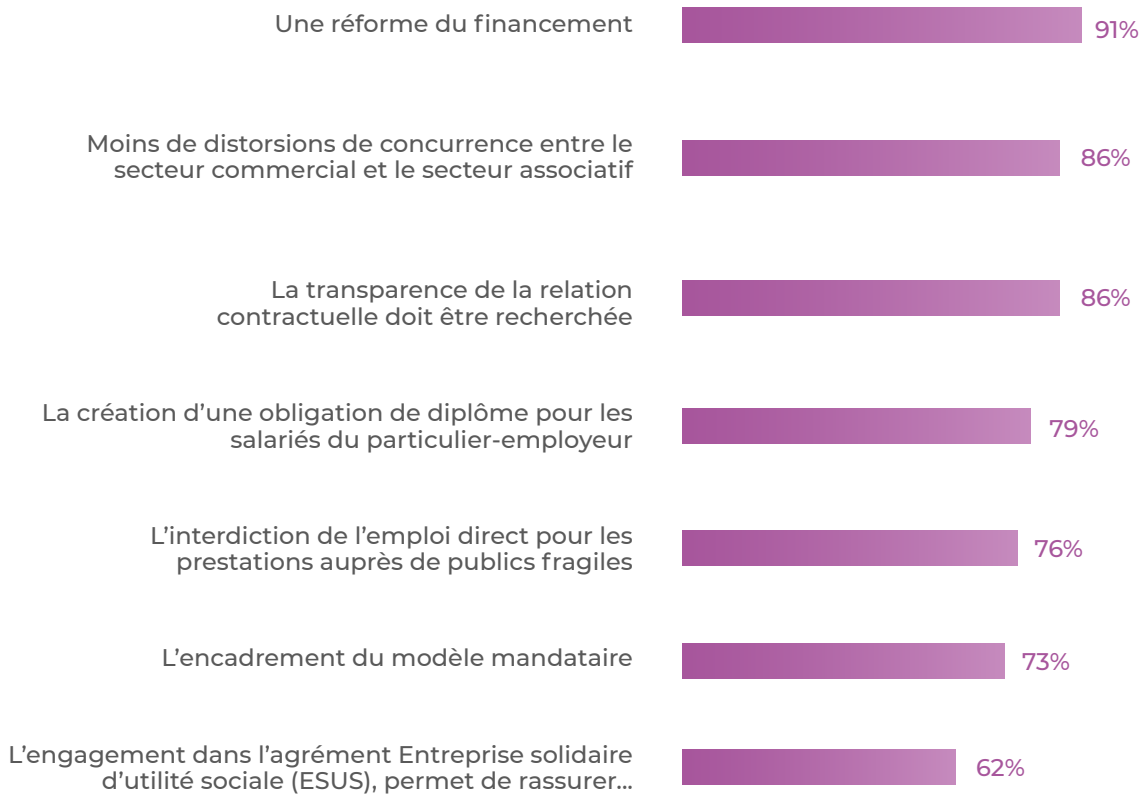
(Tout à fait et plutôt d'accord)



~ Loi Grand Âge : une majorité des dirigeants plébiscite une réforme de fond du financement de l'aide à domicile et appelle à des mesures de simplification.



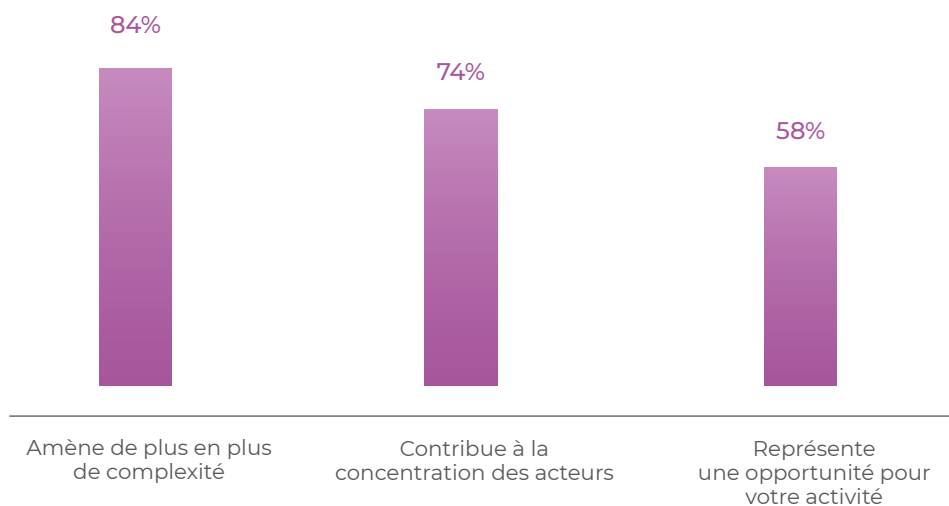
Action pouvant contribuer à développer le secteur (Tout à fait et plutôt d'accord)



Base ensemble : 215 répondants



Impact des réformes des 3 dernières années dans le secteur (Tout à fait et plutôt d'accord)



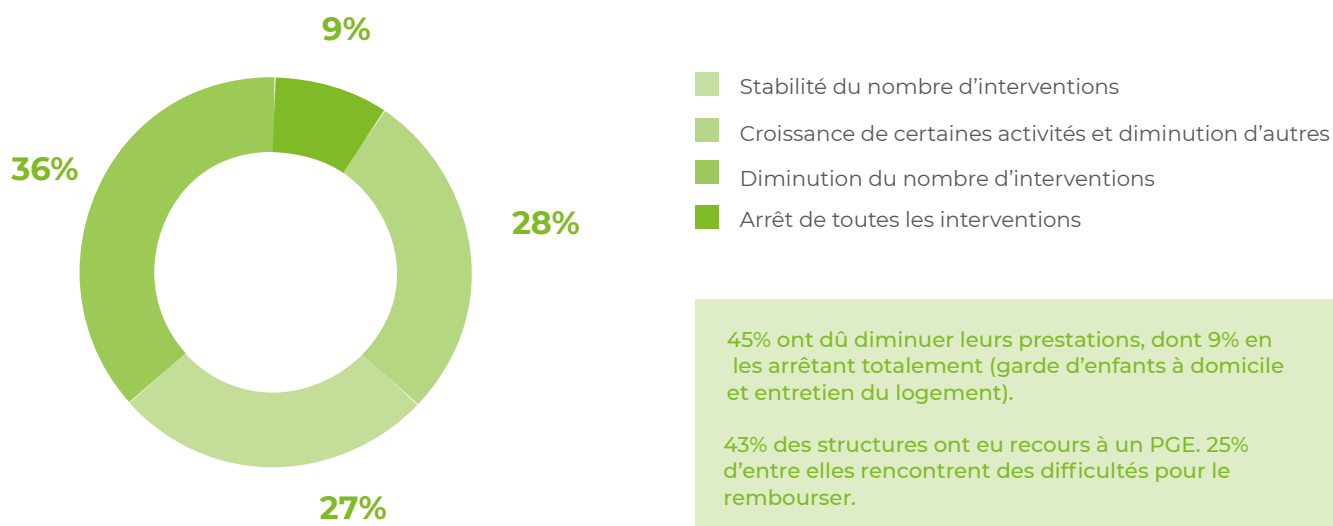


Focus crise covid : impacts sur le secteur

~ 55% des entreprises du secteur ont maintenu leurs activités lors de la crise, telles quelles ou en priorisant certaines activités.



Impact de la crise sur l'activité



~ La Crise Covid a exacerbé les difficultés de recrutement et de fidélisation des professionnels, alors que la demande de service est en forte croissance.



Tout à fait ou plutôt d'accord avec les opinions suivantes





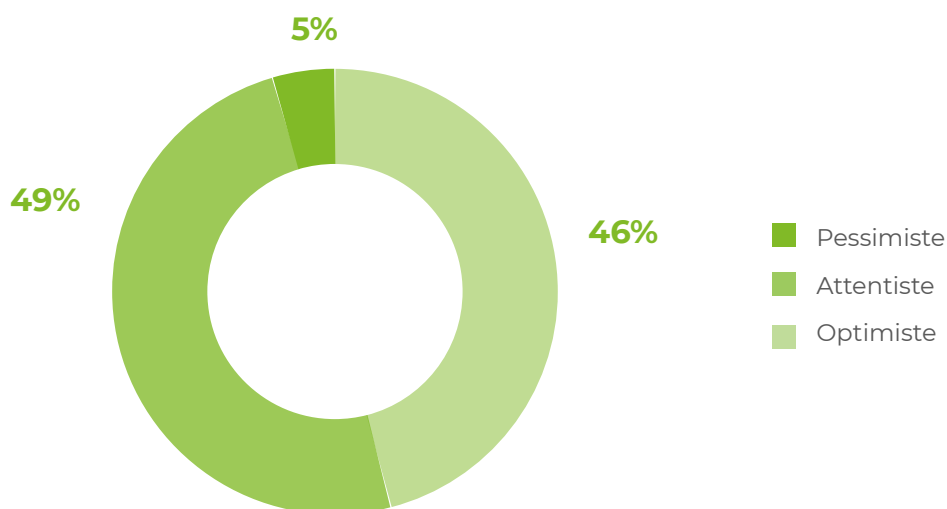
Evolution des besoins d'accompagnement : 76%

- Accroissement des besoins (soins, lien social...) : **36%**
- Accompagner le « vieillir à domicile » : **30%**
- Difficultés de recrutement et de fidélisation des professionnels : **15%**
- Des métiers en manque de valorisation : **7%**
- Le télétravail a modifié les besoins des familles (moins d'heures, intervention en présence des familles) : **6%**
- Impacts de la crise Covid (vaccination, regard différent sur le travail...) : **5%**
- Être plus innovant, s'adapter aux évolutions sectorielles : **5%**

~ Un an après la fin de la crise Covid, si les dirigeants sont majoritairement attentistes aux évolutions du secteur, il reste néanmoins 45% d'optimistes.



Projection à 5 ans de l'évolution du secteur





Fédésap

Fédération Française
des Services à La Personne et de Proximité



**Observatoire
National
du Domicile**



29 Rue Saint Amand, 75015, Paris



01 75 43 77 20