



En dépit de la crise qui touche inégalement les enseignes du secteur des services à la personne, les professionnels envisagent l'avenir avec sérénité. La filière, stimulée par les mesures gouvernementales et les évolutions sociodémographiques, a de belles années devant elle.

VIOLAINE BRISSART

Les services à la personne ont toujours le vent en poupe



PHOTOVOIR

Focus

Les seniors : or blanc du secteur

Les services aux seniors (hygiène, aide aux repas, travaux ménagers, gardes, accompagnement...) ne connaissent pas la crise. Considérée comme un service de nécessité (et non de confort), cette filière envisage l'avenir avec sérénité. Et pour cause : selon l'Insee, la France comptera 2 millions de personnes âgées de plus de 85 ans en 2015, soit deux fois plus qu'en 2005. Quant à l'espérance de vie, elle devrait atteindre les 84 ans en 2050, contre 79 ans en 2004. Le marché de l'assistance aux personnes dépendantes représente, à lui seul, plus de la moitié du marché des services à la personne. Il en est l'un des segments les plus dynamiques, selon une étude de l'institut d'études Precepta. Parmi les enseignes spécialisées, deux leaders, Âge d'Or Services et Adhap Services, cohabitent. En outre, des acteurs multiservices se sont également positionnés sur le secteur, à l'instar de **Domidom**. Adhap Services a accueilli 16 nouveaux centres en 2009 et table sur une dizaine de franchisés supplémentaires en 2010. Son objectif, à terme, est d'atteindre 180 centres (contre 115 fin 2009). Le réseau multiservice Domidom, qui s'appuie sur 27 agences en propre et 8 franchises, annonce entre 15 et 20 nouvelles franchises en 2010, en ciblant des villes telles que Reims, Avignon, Le Mans, Fontainebleau, Amiens, Strasbourg et Dijon.

Les services à la personne, dont on loue si souvent le dynamisme, seraient-ils passés à travers la crise ? Le rythme de créations d'emplois a globalement ralenti, tout comme le développement de certaines enseignes, selon l'Agence nationale des services à la personne (ANSP). Mais grâce au maintien de créneaux comme l'accompagnement des personnes âgées (lire encadré), la garde d'enfants, l'aide au quotidien des ménages et le dépannage informatique, les professionnels restent positifs. « Les services à la personne sont créateurs d'emplois en 2009 avec 16 000 postes en équivalent temps plein, alors que l'économie française dans son ensemble génère la perte d'environ 370 000 postes équivalent temps plein », observe Bruno Arbouet, directeur général de l'ANSP. Les tendances démographiques (vieillesse de la population et natalité élevée), tout comme l'évolution des modes de vie (urbanisation, féminisation du travail, multiplication des familles monoparentales, équipement informatique des foyers...) servent de moteurs au secteur. « Premier gisement d'emplois "non délocalisables", les services à la personne devraient poursuivre un fort développement dans les années à venir », assure Thibault Deva-lois, responsable communication et marketing d'Axeo Services. Le soutien des pouvoirs publics, dont le secteur bénéficie depuis 2005 grâce au plan Borloo, donne un vrai coup de pouce. En 2009, le

second volet de mesures accorde 50 % de déduction fiscale pour les clients et réduit le taux de TVA à 5,5 %. De plus, les Chèques emploi service universel (Cesu), en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2006, sont un autre relais de croissance. « Le Cesu, fourni par l'employeur, permet de faciliter l'accès à ces services par le plus grand nombre, grâce à une simplification des démarches et une solvabilisation de la demande », précise Alain Bosetti, président et cofondateur du Salon des services à la personne. Par ailleurs, ce dernier prédit un avenir souriant à la conciergerie d'entreprise : « Une forte pression est à prévoir sur cette niche, en raison de la tension entre vies personnelle et professionnelle », affirme-t-il.

Les secteurs porteurs

Ce créneau – à surveiller – ne fait pas encore partie des secteurs porteurs. En revanche, l'assistance informatique s'est révélée, ces dernières années, une activité lucrative en raison de la forte progression du taux d'équipement des ménages en micro-informatique. « Une multitude d'entreprises et de franchises ont vu le jour au début de la décennie et le secteur est encore aujourd'hui l'un des plus dynamiques en termes de créations d'entreprises. Particularité de ces sociétés : elles s'adressent à une double clientèle de particuliers et de professionnels », indique l'étude intitulée « Les services à la personne en 2012 », de l'institut d'études Precepta.