



Fédération du
**SERVICE AUX
PARTICULIERS**

SERVICES À LA PERSONNE

Bilan économique et enjeux de croissance



Marsh GuyCarpenter Mercer



TABLE DES MATIÈRES

Synthèse	4
-----------------	----------

1. Un marché soutenu par des entreprises encore fragiles	8
1.1. Définition et composition du marché	10
1.2. L'emploi dans le secteur	14
1.3. Taille du marché	20
1.4. Un marché soutenu par des tendances socio-démographiques structurelles	22
1.5. Un marché impacté par les évolutions successives du cadre réglementaire	23
1.6. Des entreprises fragilisées par l'instabilité réglementaire	30
1.7. Un secteur vecteur de cohésion sociale	32

2. Un impact positif du crédit d'impôt immédiat (C2I) déjà mesurable	39
2.1. Projections à horizon 2026	41
2.2. Analyse du profil des nouveaux clients C2I	44

3. Une équation économique positive pour les finances publiques	45
3.1. Evaluation du bilan du secteur	47
3.2. Déclinaison par type d'acteur et par activité	53

Annexes	58
Bibliographie	69

SYNTHÈSE

Un contributeur majeur à la création d'emplois en France

Les services à la personne (SAP) jouent un rôle **clé dans l'emploi en France**, représentant 7 % de l'emploi marchand du pays. Ils sont utilisés par plus de 15 % des Français. Toutes les catégories sociales y ont recours et y dépensent près de 10 % de leur budget quel que soit leur niveau de vie.¹ Le crédit d'impôt, qui bénéficie à environ 9,5 millions de personnes, est un soutien financier important pour ces utilisateurs.

Les SAP emploient **1,3 million d'intervenants**, provenant de populations très diverses dont l'intégration sur le marché du travail est un enjeu social. 1 employé du secteur sur 5 est né à l'étranger, 90 % sont des femmes et près de la moitié sont âgés de plus de 50 ans. Les conditions d'emploi sont bonnes avec des salaires nets en moyenne 20 à 30 % plus élevés que dans d'autres métiers de service tels que l'hôtellerie-restauration et le ménage en entreprise.

Le secteur est générateur d'emplois sur l'ensemble du territoire avec un rôle plus important dans les **zones à faible densité** (5,6 % du taux d'emploi dans les secteurs ruraux contre 4,5 % dans les secteurs urbains). Les départements ruraux sont ceux où les services à la personne occupent la place la plus importante de l'emploi salarié total. Dans 70 % des départements ruraux,² les SAP font partie du top 5 des secteurs les plus pourvoyeurs d'emploi.

Le secteur des SAP va jouer un rôle clé dans les années à venir pour atteindre le plein emploi à l'échelle nationale. **Le passage de 7 à 5 % de chômage** se fera aux deux tiers par le retour vers l'emploi d'inactifs sans diplôme du supérieur. À horizon 2030, plus de **500 000 personnes doivent être recrutées** pour répondre aux besoins du secteur.³

Un cadre réglementaire régulièrement menacé fragilisant le secteur

L'évolution de l'emploi déclaré dans le secteur est intrinsèquement liée à l'évolution du cadre réglementaire. La croissance de la demande potentielle avoisine 1 % par an poussée par des **tendances structurelles fortes** telles que le vieillissement de la population, la hausse du taux d'activité des femmes ou encore l'augmentation du nombre de familles monoparentales.

Pourtant, à la faveur de **périodes de réformes favorables ou défavorables**, la part du marché déclaré a évolué de manière très contrastée :

- Le marché a connu une période de **forte croissance après la promulgation de la loi Borloo de 2005** jusqu'en 2010, donnant lieu à la création de 360 000 emplois et réduisant la part de travail non déclaré de 40 à 30 %
- Les années **2010 à 2015** sont marquées par la suppression du régime de cotisation au forfait et un climat de menaces de remise en cause du crédit d'impôt. Cet environnement difficile

1 Dares Résultats, décembre 2021 n°70, graphique 3.

2 37 sur 53 des départements ruraux métropolitains d'après la classification NUTS (Nomenclature des Unités territoriales statistiques) de la Commission Européenne.

3 D'après France Stratégie, enquête sur l'emploi à horizon 2030, le besoin de recrutement du secteur s'élève à 533 000 emplois.

a déstabilisé le secteur, entraînant la destruction de 140 000 emplois et une remontée du travail non déclaré autour de 45 % en 2016

Les entreprises du secteur restent fragilisées par ces va-et-vient réglementaires.

Le taux de résultat net moyen des entreprises d'aide aux personnes dépendantes est d'environ 1,5 % depuis 2010.⁴ Soit près de deux fois inférieur à celui de secteurs également intensifs en main d'œuvre tel que l'hébergement et la restauration (3,6 %), le transport et l'entreposage (3,1 %).

Le tournant du Crédit d'impôt instantané

Pour remédier à cette situation, les pouvoirs publics ont mis en place un dispositif innovant, le **crédit d'impôt instantané**

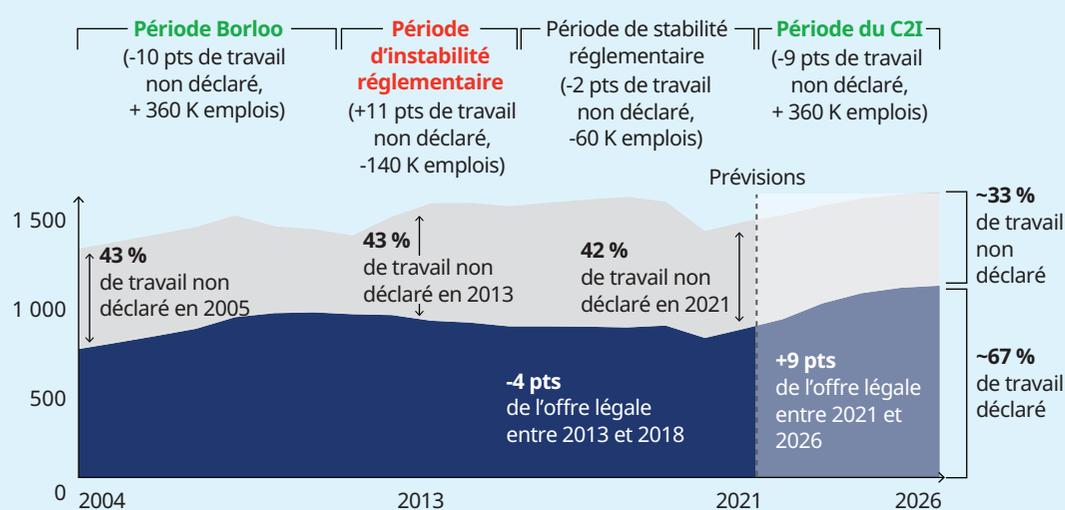
(C2I), qui permet le préfinancement par l'État de 50 % du prix des prestations de SAP. **L'effet sur la perception des prix** est majeur, car le particulier n'a plus qu'à payer directement la moitié de la somme requise en échange du service.

L'implémentation du C2I aura **un impact extrêmement positif sur le secteur**, similaire à celui de la loi Borloo avec une création d'emplois estimée entre 290 000 à 440 000 et une diminution du marché non déclaré de 42 % en 2021 à environ 33 % en 2026.

La réalisation de ce potentiel dépend, entre autres, de la communication autour du dispositif et suppose un cadre réglementaire stable, sans réforme défavorable venant déstabiliser le secteur. C'est une très bonne nouvelle pour ce secteur à fort potentiel de création d'emplois.

Illustration 2 : Projection d'évolution du marché déclaré dans les SAP suite à l'implémentation du C2I

Tout type d'employeur, en millions d'heures



Source: Analyses Oliver Wyman

⁴ Analyses réalisées à partir d'Orbis et sur les entreprises du code NAF 88.10 « Action sociale sans hébergement pour personnes âgées et pour personnes handicapées » et de la base Esane exploitée par l'INSEE sur le même code. Le code NAF 88.10 est le seul contenant plus de 50% d'entreprises de SAP. En l'absence de nomenclature statistique spécifique pour le secteur, toute méthode visant à analyser l'ensemble des activités du secteur risque de mener à des résultats peu représentatifs.

La réforme favorise également **l'égalité d'accès à ces services**. Elle permet à des populations traditionnellement moins consommatrices de SAP, car ne pouvant pas avancer la trésorerie nécessaire, d'y avoir davantage recours. Les premières analyses sur l'activité « cours à domicile » montrent que le **C2I favorise la consommation des catégories les moins aisées** : les nouveaux clients supplémentaires liés à l'introduction du C2I disposent en moyenne de 7 % de revenu disponible de moins que les nouveaux clients pré-C2I.

Un retour sur investissement très positif pour les finances publiques

La réduction du marché non déclaré, la création d'emplois et le plus large accès à des services favorisant la qualité de vie, sont autant d'arguments qui montrent que soutenir le secteur est un **investissement qui rapporte plus qu'il ne coûte à la société française**.

Dans le détail, le calcul du retour sur investissement pour les finances publiques montre un ratio de **1,48 € de retour sur investissement pour chaque euro investi**

dans le secteur des services à la personne en 2021.

La majorité de ce retour sur investissement est liée à des recettes directes: les cotisations sociales, l'impôt sur les sociétés, la TVA, la taxe sur les salaires des associations ou encore la réduction du chômage.

Une autre partie de ces impacts est indirecte, il s'agit de coûts évités ou d'autres recettes induites par le développement du secteur. Parmi les plus notables quantifiés dans la présente étude, on relève que :

- Les SAP permettent d'éviter des dépenses publiques pour le support aux personnes dépendantes en établissement et la garde des enfants de moins de trois ans, tout en apportant un niveau de satisfaction élevé aux utilisateurs
- Le secteur soutient la hausse du taux d'activité des femmes tant par les recrutements au sein du secteur que par le temps d'activité dégageé pour les ménages utilisateurs
- Le soutien scolaire participe à la réduction du taux de redoublement des enfants en difficulté scolaire

Tableau 1 : Synthèse des différentes périodes réglementaires et leurs impacts sur le marché

Période	Plan Borloo (2005-2010)	Instabilité réglementaire (2010-2015)	Prédictions C2I à horizon 2026 (2021-2026)
Principales modifications du dispositif	Plafond de réduction d'impôt de 10 à 12 k€	Suppression du régime de cotisation au forfait (2013)	Préfinancement du Crédit d'impôt Augmentation des taux de TVA
Heures facturées	+215 M heures facturées +5,3 % TCAM	-80 M heures facturées -1,8 % TCAM	+243 M (de +194 M à 293 M)
Evolution du marché non déclaré	-10 points	+11 points	-9 points
Création d'emploi	+360 000 emplois +130 000 équivalent temps plein	-140 000 emplois -50 000 équivalents temps plein	+360 000 emplois (de +290 000 à +440 000) +150 000 équivalents temps plein (de +120 000 à 180 000)

Source : Analyses Oliver Wyman

Enfin, les services à la personne ont des impacts « relatifs » de nature économique et sociale, difficilement mesurables, mais qui constituent de réelles externalités positives :

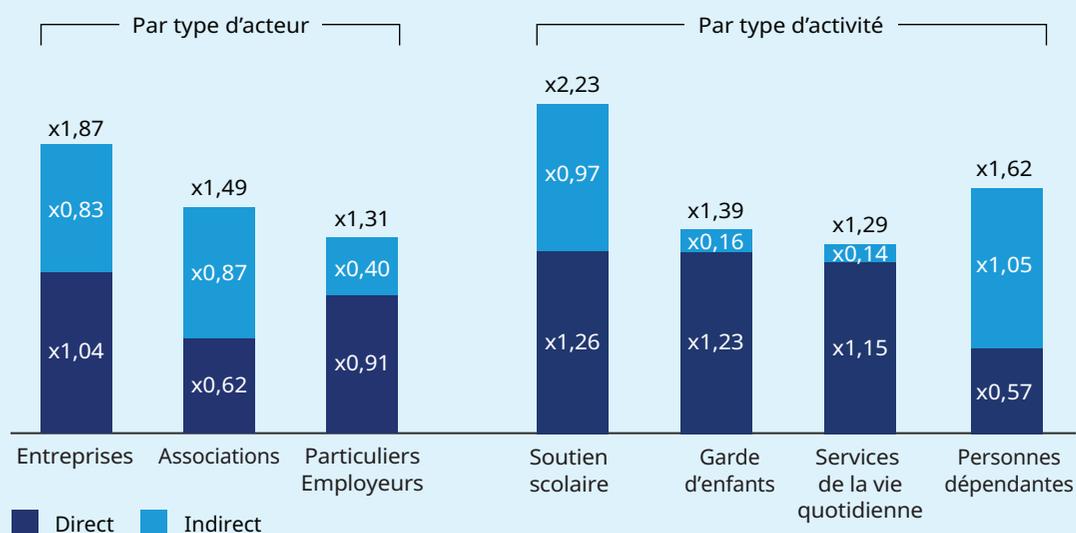
- Baisse du coût social lié à l'exclusion et à la précarité : santé, criminalité, éducation, etc.
- Amélioration de la qualité de vie des bénéficiaires
- Amélioration de la qualité de service grâce à la professionnalisation du secteur

Pour chaque euro investi, les finances publiques récupèrent directement 1,04 € grâce aux entreprises, soit plus que pour

les particuliers employeurs (0,91 €) et les associations (0,62 €). Les **entreprises sont le seul type d'acteur à générer un impact financier direct net positif pour les finances publiques**, participant ainsi au financement global du secteur.

Similairement, les retours directs pour chaque euro investi sont positifs pour le soutien scolaire (1,26 €), la garde d'enfants (1,23 €) et les services de la vie quotidienne (1,15 €). En revanche, l'aide aux personnes dépendantes a un impact direct inférieur (0,57 €) compensé par le plus grand impact indirect des différentes activités (1,05 €).

Illustration 2 : Retour sur investissement 2021, montant pour un euro investi



Source: Analyses Oliver Wyman



1. UN MARCHÉ SOUTENU PAR DES ENTREPRISES ENCORE FRAGILES

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le secteur des services à la personne (SAP) est défini, selon les termes de la loi du 26 juillet 2005, comme regroupant l'ensemble des activités visant le bien-être des personnes à leur domicile.

Il est utilisé par environ **4 millions de particuliers en France**, à travers 3 modes de recours (emploi direct, prestataire, mandataire) et 5 types d'employeurs (particuliers employeurs, entreprises privées, associations, organismes publics et auto-entrepreneurs). Avec un effectif de 1,5 million d'intervenants (y compris les assistantes maternelles), il constitue un secteur majeur de l'emploi en France, représentant **7 % des emplois marchands du pays**. Les conditions d'emplois sont bonnes avec des salaires nets proposés en moyenne 20 à 30 % plus élevés que dans d'autres secteurs similaires tels que l'hôtellerie-restauration et le ménage en entreprises.

Le secteur est également **un contributeur très important à la création d'emplois à l'échelle nationale**, avec un besoin de recrutement de 533 000 personnes d'ici à 2030, selon les projections de France Stratégie. Le secteur sera en première ligne dans la lutte pour atteindre pour le plein emploi, qui vise à faire passer le taux de chômage de 7 en 2022 à 5 % dans les années à venir. Cet objectif ne pourra se faire sans favoriser l'emploi des 72 % de chômeurs qui ne sont pas diplômés du supérieur.

Le secteur est également un important **vecteur de cohésion sociale** :

- Les SAP occupent une place importante de l'emploi dans les zones rurales (5,6 % du taux d'emploi hors assistantes maternelles dans les secteurs ruraux contre 4,5 % dans les secteurs urbains)
 - Ils emploient des populations variées dont l'intégration sur le marché du travail est un **enjeu social** (20 % des employés du secteur sont nés à l'étranger, 90 % sont des femmes et 50 % sont âgés de plus de 50 ans)
 - Les services à la personne permettent aux familles de concilier vie professionnelle et personnelle, créant des **externalités positives** (par exemple, ils participent au soutien de l'augmentation du temps parental de +30 % depuis 1985, grâce aux développements de la garde d'enfant et du soutien scolaire)
- Le rythme de croissance du marché des SAP est principalement déterminé par deux facteurs: les évolutions socio-démographiques et l'évolution du cadre réglementaire.
- Les évolutions socio-démographiques** telles que le vieillissement de la population, la hausse du taux d'activité des femmes ou encore l'augmentation du nombre de familles monoparentales, expliquent une croissance de la demande potentielle en volume de 0,9 % par an.
- La croissance du marché des services à la personne est intrinsèquement liée à **l'évolution du cadre réglementaire** :
- Le marché des SAP a connu une période de forte croissance après la loi Borloo de 2005, atteignant 935 millions d'heures déclarées en 2010, résultant en la création de 360 000 emplois (130 000 emplois équivalent temps plein)
 - Cependant, les mesures prises entre 2010 et 2015 ont eu un impact négatif sur le nombre d'heures déclarées et l'emploi dans le secteur. Le travail non déclaré a augmenté de 11 points suite à la hausse des prix et 140 000 emplois ont été perdus

- Depuis 2015 alors que le cadre réglementaire a retrouvé une certaine stabilité, la tendance à la baisse s'est ralentie. Le nombre d'emploi continue de diminuer, mais à un rythme plus lent avec 60 000 emplois perdus sur les 5 dernières années

En 2018 (date des derniers chiffres de la Dares) les parts de marché en nombre d'heures facturées se répartissent comme suit : 48,3 % pour les Particuliers Employeurs, 30,3 % pour les associations et 21,4 % pour les entreprises.

Cependant, seules les entreprises sont en croissance sur le long terme avec +8 % par an

du nombre d'heures facturées entre 2010 et 2021. **Ce sont elles qui assurent la pérennité du secteur.**

La dégradation du cadre réglementaire les a fragilisées dans la durée. Leur taux de résultat net moyen est de 1,5 % entre 2010 et 2021. Il est en constante diminution de 2015 à 2020. Comparé à des secteurs similairement intensifs en main d'œuvre tel que l'hébergement et la restauration (3,6 %), le transport et l'entreposage (3,1 %) ou encore l'intérim (2,6 %), les entreprises de services à la personne apparaissent particulièrement vulnérables.

1.1. DÉFINITION ET COMPOSITION DU MARCHÉ

1.1.1. Périmètre du marché et des métiers

La loi du 26 Juillet 2005 définit les services à la personne comme l'ensemble des activités visant le bien-être des individus à leur domicile. Ils représentent aujourd'hui vingt-six métiers rassemblés en trois segments :

- Les aides à la famille
- Les services de la vie quotidienne
- Les services aux personnes dépendantes

La convention collective ajoute à cet ensemble les services aux salariés sur leur lieu de travail (conciergeries d'entreprise, intermédiation de services à la personne, livraison de courses, etc.), alors qu'une définition économique du secteur y inclurait encore d'autres services rendus à domicile tels que la coiffure à domicile. La présente étude se concentrera sur le périmètre légal.

Illustration 3 : Périmètre du secteur et de l'étude

Les SAP couvrent 26 activités agréées regroupées en 3 segments, les principales sont indiquées ci-dessous

 Aides à la famille	 Services de la vie quotidienne	 Services aux personnes dépendantes
14 % des heures facturées	44 % des heures facturées	42 % des heures facturées
2 527 M€ de chiffre d'affaires	7 960 M€ de chiffre d'affaires	9 641 M€ de chiffre d'affaire
<ul style="list-style-type: none"> • Garde d'enfants • Accompagnement d'enfants dans leurs déplacements • Soutien scolaire et cours à domicile • Assistance informatique et Internet • Assistance administrative 	<ul style="list-style-type: none"> • Ménage/Repassage • Collecte et livraison de linge repassé¹ • Jardinage • Bricolage • Surveillance et maintenance de résidence • Préparation de repas et commissions • Livraison de courses¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • Garde-malade • Assistance aux personnes âgées ou dépendantes • Assistance aux personnes handicapées • Aide à la mobilité et transport¹ • Transport/accompagnement des personnes âgées, dépendantes et handicapées • Conduite du véhicule personnel • Soins esthétiques pour les personnes dépendantes

Périmètre de l'étude	Champ précisé à l'article D.129-35 du code du travail	Champ de la convention collective	Champ du secteur des entreprises de services à la personne (définition économique du secteur)	Crédit d'impôt
Services à domicile (26 activités agréées)	✓	✓	✓	✓
Services aux salariés sur le lieu de travail		✓	✓	
Autres services à domicile			✓	

1. A la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile

Note : Données 2021

Sources : Répartition heures rémunérées issue de Dares 2017, Nombre d'heures facturées 2021 (PoEM et URSSAF), traitement Oliver Wyman

1.1.2. Typologie des acteurs

Le recours aux services à la personne peut se faire suivant deux modalités : **par de l'emploi direct ou par le recours via des organismes intermédiaires.**

Dans le cas de **l'emploi direct**, l'utilisateur embauche directement l'intervenant qui réalise le service. Il représente 48 % des heures rémunérées en 2021.

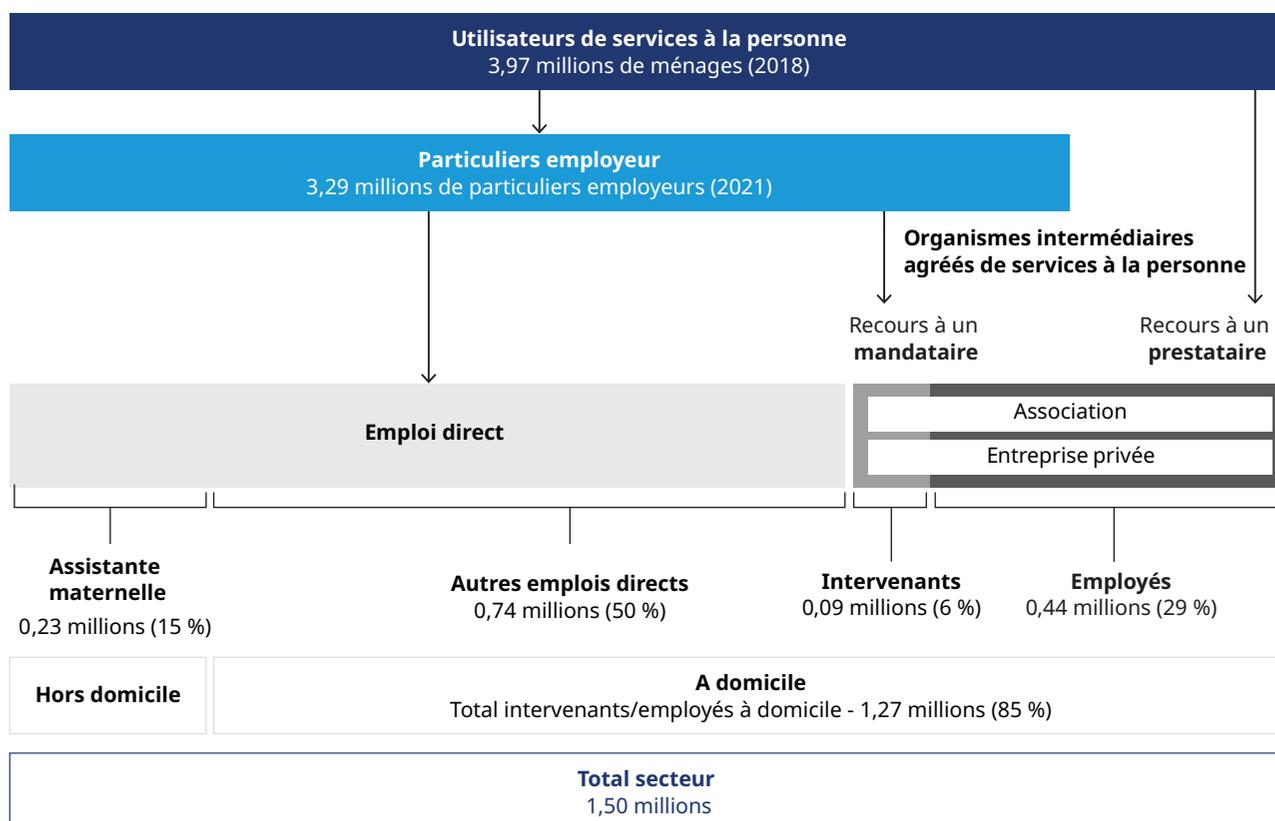
Par organisme intermédiaire, est entendu toute entreprise ou association proposant des services à la personne à des utilisateurs finaux. Ces acteurs sont tenus d'obtenir une autorisation pour pouvoir exercer auprès de publics réputés fragiles que sont les enfants de moins de trois ans et les personnes âgées,

handicapées, ou dépendantes ; une simple déclaration suffit dans les autres cas.

Le **mode intermédié** a connu le plus fort développement, représentant désormais 52 % des heures rémunérées en 2021 contre 24 % en 2005. Au sein de ce mode, l'utilisateur du service peut avoir **recours à un mandataire ou à un prestataire.**

- Dans le cas d'un mandataire, l'organisme met en relation le client et l'intervenant, le contrat de travail est lié entre eux. L'organisme mandataire est mandaté pour organiser la relation contractuelle (fiches de paie, démarches administratives, etc.)
- Dans le cas d'un prestataire, le client contracte avec l'organisme, l'intervenant est employé par l'organisme

Illustration 4 : Schéma des différents modes de recours et des différents types d'emplois des SAP



Source : INSEE (utilisateurs de services à la personne), URSSAF (particuliers employeurs, emploi direct), PoEM (organismes intermédiaires), traitement Oliver Wyman. Données T4 2021 sauf si précisé autrement

1.1.3. Dynamiques des organismes de services à la personne

Au cours des 11 dernières années, le paysage des organismes de services à la personne a beaucoup évolué. La part des entreprises privées (hors micro-entrepreneurs) a augmenté de 47 à 69 % tandis que la part des associations a, elle, diminué de 43 à 25 % au cours de la même période. Dans un contexte de tension sur l'emploi, l'explication peut être liée à la plus grande attractivité des entreprises avec des rémunérations plus élevées et une meilleure capacité de formation des employés.

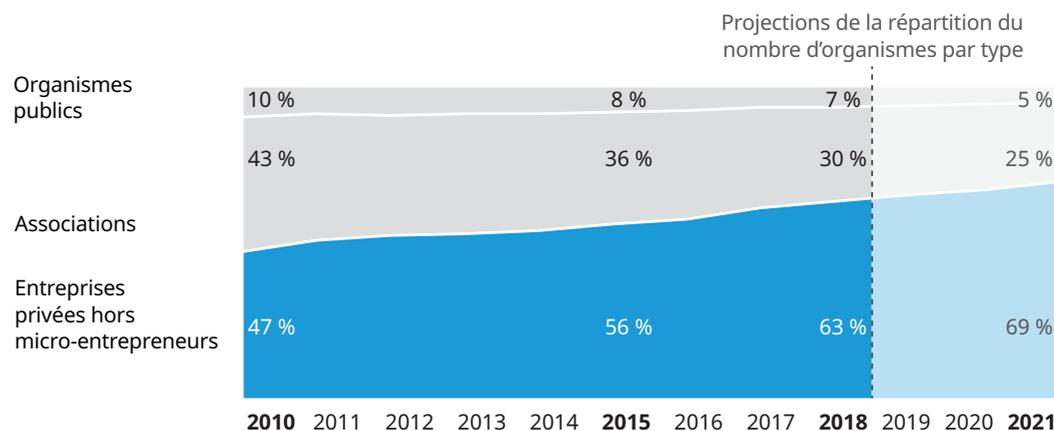
Les entreprises privées sont les seuls acteurs à connaître une croissance des heures facturées sur le long terme, ce qui témoigne de la compétitivité de ce modèle par rapport au reste du secteur.

Leur croissance qui s'élève à 8 % par an en moyenne permet d'éviter le décrochage total du secteur et une destruction d'emplois dans un contexte où l'ensemble du secteur reste durablement fragile.

Le niveau de rentabilité des entreprises, lui reste structurellement faible (1.5 % de résultat net).

Illustration 5 : Evolution du nombre d'organismes actifs par type

2010-2021, en % du total



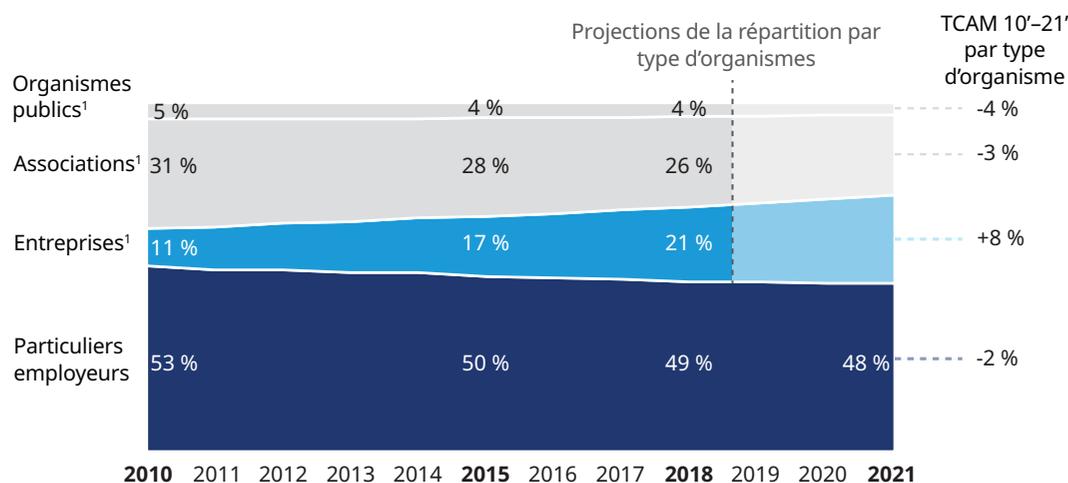
Note : Données PoEm (2010-2021) ventilées entre types d'organismes à partir des données Dares (2010-2018). Projections OW de la répartition par type d'organismes pour 2019-2021 basée sur l'évolution de la répartition observée par la Dares entre 2014 et 2018

Sources : PoEm (nombre total d'organismes de SAP), Dares (proportion des organismes par type 2010-2018) analyses d'Oliver Wyman

La part de marché en heures facturées des entreprises privées a augmenté de 11 à 21 % en 8 ans, alors que celle des associations a chuté de 31 à 26 %

Illustration 6 : Estimation du nombre d'heures facturées par mode de recours et type d'organisme

2010-2021, en % du total



1. Estimation de la répartition par type d'organismes pour 2010-2013 et 2019-2021 basée sur l'évolution de la répartition observée par la Dares entre 2014 et 2018

Notes: Nombre total d'heures facturées d'après les données Dares jusqu'en 2018 puis d'après les données URSSAF et PoEm

Les dernières données brutes disponibles datent de 2018 pour les entreprises et associations et de 2021 pour les particuliers employeurs

Répartition de l'activité mandataire selon les parts de marché des associations et entreprises. Micro-entrepreneurs inclus dans entreprises

Source : URSSAF, PoEm, Dares, analyses Oliver Wyman

1.2. L'EMPLOI DANS LE SECTEUR

Les services à la personne représentent actuellement 7 % de l'emploi marchand en France.

Le secteur compte 1,3 million d'intervenants, ce qui en fait le 7e secteur le plus important en matière d'emploi dans le pays. On peut estimer que cela représente 500 000 à 600 000 emplois équivalents temps plein.

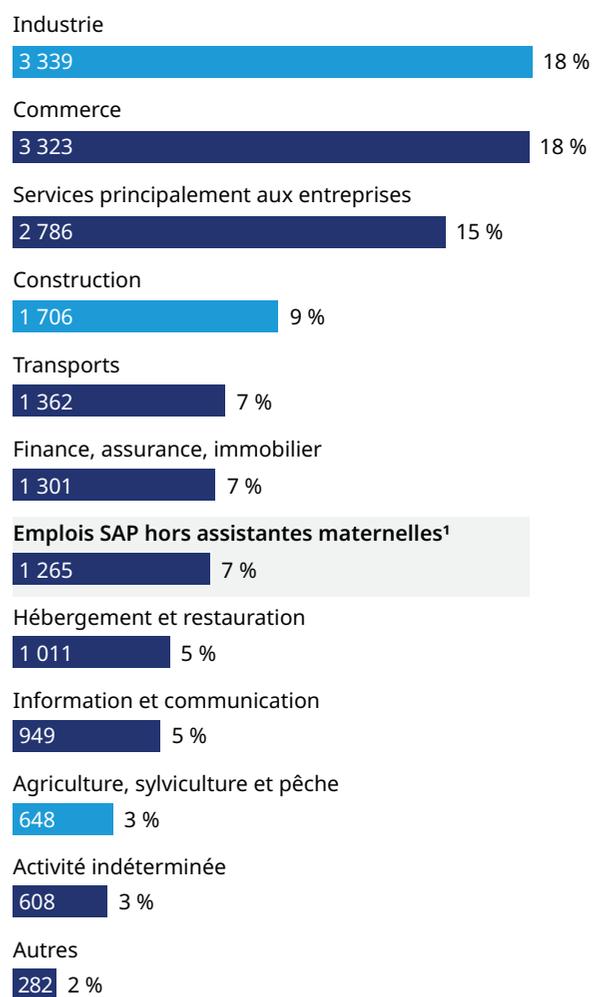
Le secteur comprenant une grande part de travail à temps partiel et le recours au

marché non déclaré étant endémique, nous utiliserons le terme "intervenants" de la Dares pour désigner les emplois, sauf mention contraire.

Le secteur des services à la personne est **intensif en main d'œuvre**. Il faut en moyenne 25 salariés pour générer un million d'euros de chiffre d'affaires. La valeur ajoutée des services à la personne est principalement basée sur le temps consacré à la prestation de services.

Illustration 7 : Emploi salarié par secteurs marchands en 2021

2021, en milliers d'emplois



Grand secteurs de production:

■ Services ■ Industrie et agriculture

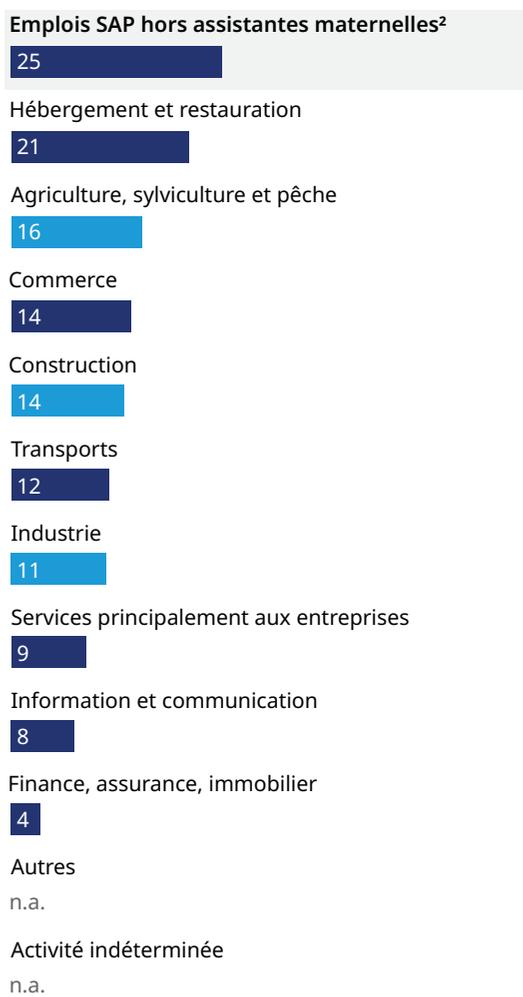
1. Estimation OW basée sur les données PoEm et Urssaf

2. Estimation emplois équivalent temps plein, le chiffre est de 60 salariés pour 1 M d'euros de CA si l'on effectue le calcul sur l'ensemble des emplois du secteur incluant les temps partiels

Source : INSEE, analyses Oliver Wyman

Illustration 8 : Estimation du nombre d'emplois par million d'euros de chiffres d'affaires

En nombre d'ETP



Bien qu'occupant une place déjà importante dans l'emploi en France, les besoins en recrutements additionnels sont très élevés dans le secteur.

L'enquête annuelle « Besoin de main d'œuvre » de Pôle Emploi relève les différentes activités de services à la personne parmi les principaux émetteurs de projets de recrutement.

Les métiers des services à la personne font partie de l'ensemble des services aux particuliers, dont le besoin d'emploi total correspond à **1,2 million projets de recrutement en 2022**.

Le rapport de France Stratégie « les métiers en 2030 » donne une vision précise des différents métiers du secteur : **533 000 besoins d'emplois au minimum** (en comptant les seules aides à domicile, services d'aides à la famille et assistantes maternelles). Ce chiffre peut être augmenté

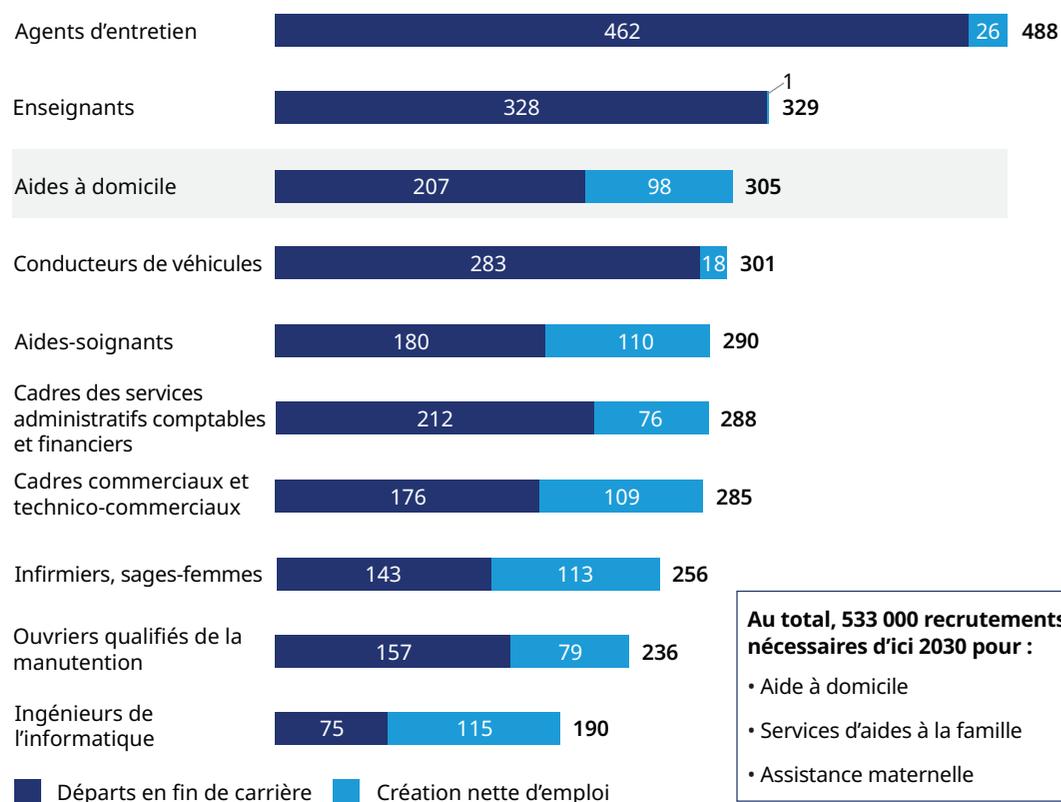
jusqu'à plus d'un million si l'on inclut les agents d'entretiens.

Le besoin d'emploi dans les services à la personne à l'horizon 2030 représente **6,4 % du besoin total** du pays. La part actuelle de ce secteur dans l'emploi est de 5,8 %.

Par conséquent, le secteur se trouve en tension pour répondre aux besoins d'une population toujours plus demandeuse de ces services.

Illustration 9 : Besoin d'emploi par métier à horizon 2030

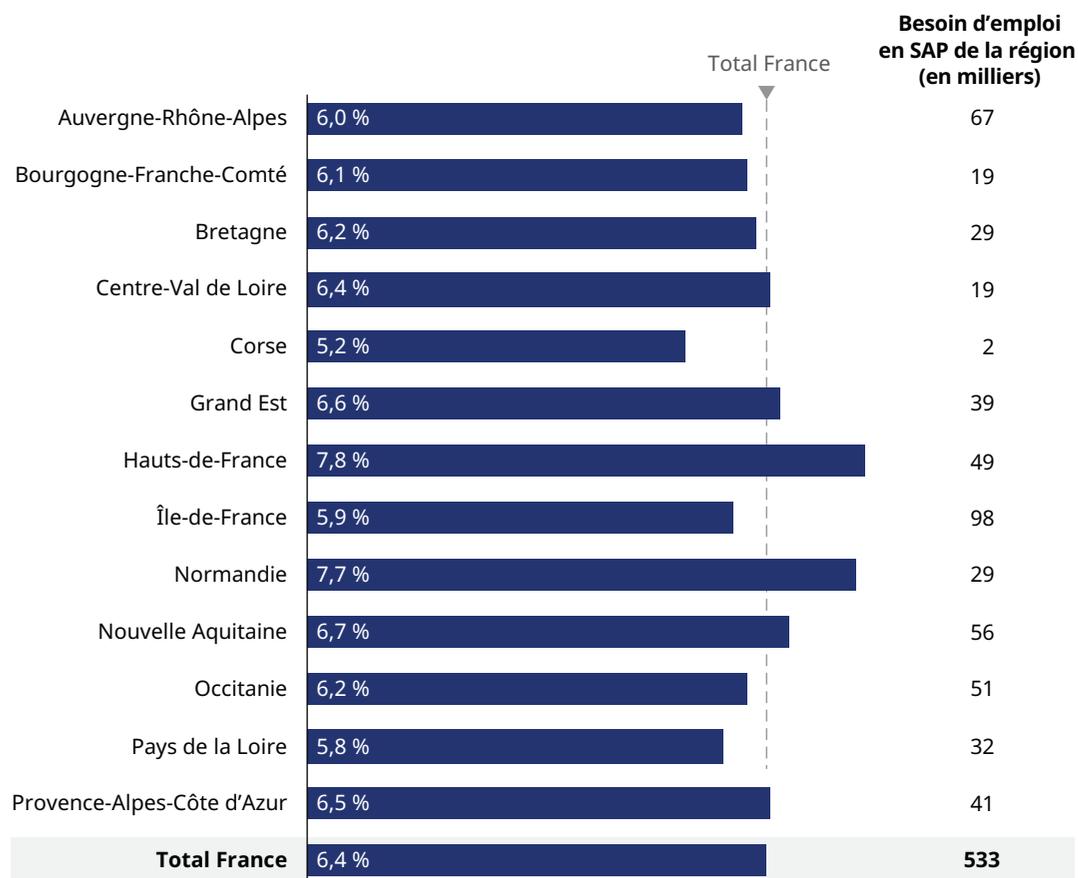
En millier, comparé à 2019, selon la raison du besoin d'emploi



Source : France Stratégie "Les Métiers en 2030," 2022

Illustration 10 : Besoin d'emplois en services à la personne, par région à horizon 2030

En % du besoin d'emploi total de la région



Source : France Stratégie "Les Métiers en 2030" (2022), analyses Oliver Wyman

Le besoin de recrutement est présent dans toutes les régions de France, mais **certaines sont confrontées à des enjeux de recrutement particulièrement importants.**

Par exemple, les Hauts-de-France et la Normandie ont un besoin de recrutement respectif de 49 000 et 29 000 personnes dans le secteur, ce qui représente 7,8 % et 7,7 % de leur besoin total.

Avec un besoin de 305 000 nouveaux emplois à horizon 2030, l'aide à domicile est le 3^e métier avec le besoin d'emploi le plus élevé en France

COMPARAISON EUROPÉENNE

La comparaison européenne montre qu'il reste un **potentiel de croissance** pour le secteur des services à la personne. Toute précaution gardée sur la comparabilité de ces données entre pays.

L'étude met en évidence **un gisement d'emplois de 11 à 36 % d'emplois supplémentaires potentiels** si la France atteignait les taux des leaders européens.

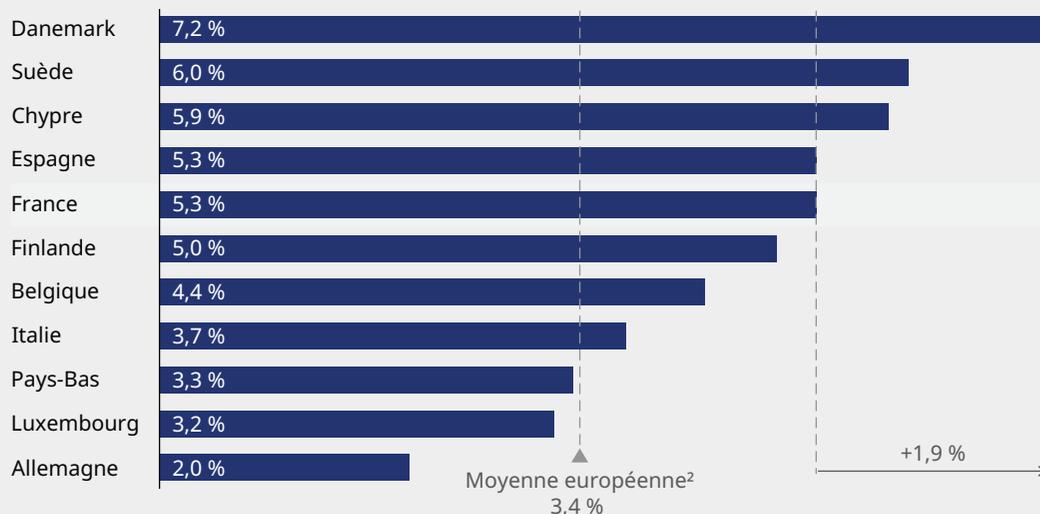
Cela correspondrait à environ 140 000 à 460 000 emplois supplémentaires.

En effet, des estimations réalisées par l'EFFE (European Federation for Family Employment & Home Care) placent la France entre l'Espagne et la Finlande pour la part des services aux personnes et aux ménages (PHS) dans l'emploi déclaré avec 5,3 % de l'emploi total. Les leaders Danemark et Suède sont supérieurs à 6 %.

Ces chiffres sont à prendre avec précaution car les métiers pris en compte dans les PHS ne correspondent pas exactement à la vision française du secteur (voire notes de l'illustration).

Illustration 11 : Part des emplois PHS¹ dans l'emploi total

En %, Europe, 2022



« Services aux personnes et aux ménages » (PHS) couvre les activités réalisées par un individu pour un ménage

y compris l'aide au ménage en dehors du lieu d'habitation, la prise en charge des membres du ménage ou l'exécution de tâches que d'autres ménages sont habituellement capables d'accomplir eux-mêmes

à l'exclusion des services qui ne peuvent être effectués que par des professionnels de santé ou similaire

Il s'agit de la meilleure approximation du secteur avec des données à l'échelle européenne, bien que les données ne soient pas parfaitement comparables avec celles de notre rapport

1. Services aux personnes et aux ménages

2. Moyenne de la part des emplois PHS de l'emploi total dans 27 pays européens (membres de l'Union Européenne)

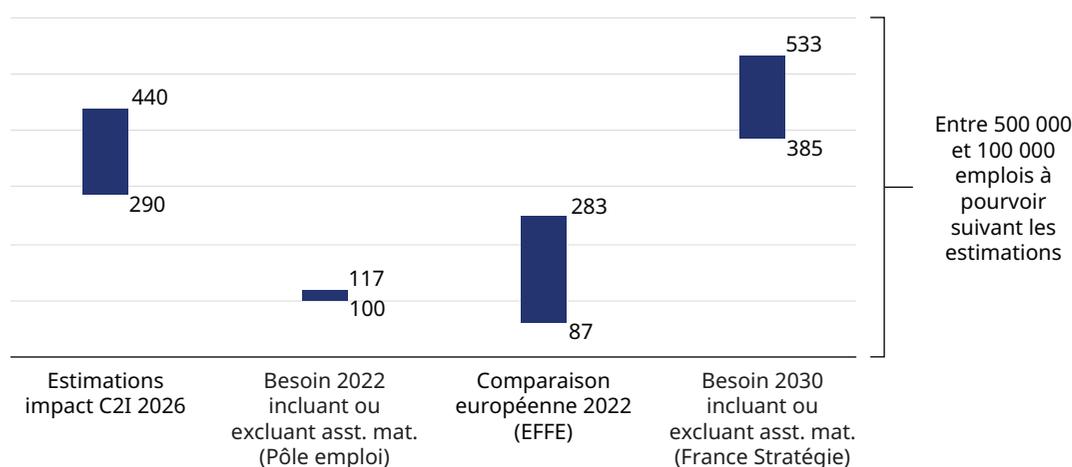
Sources : EFFE (European Federation for Family Employment & Home Care), Septembre 2022

En synthèse, on peut estimer le gisement d'emploi du secteur à l'aide des différentes sources suivantes :

- Estimation impact possible C2I (détaillée dans la suite du rapport, cf. partie 2.)
- Besoin 2022 (Pôle emploi)
- Comparaison européenne (EFFE)
- Besoin 2030 (France Stratégie)

Illustration 12 : Variation nette d'emplois dans le secteur des services à la personne selon différentes approches

En milliers d'emplois



Source : Analyses Oliver Wyman

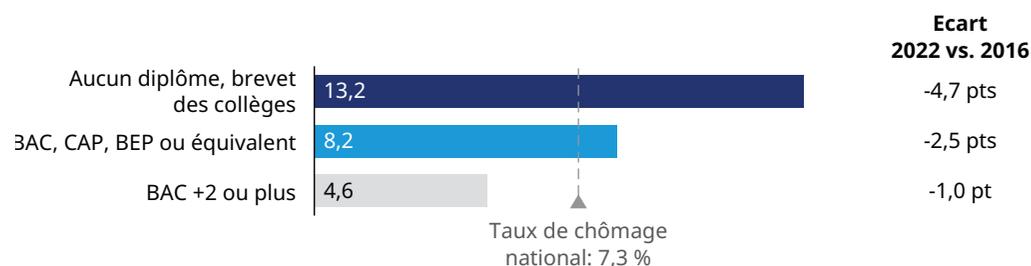
Si les pouvoirs publics ont réussi à favoriser une diminution du taux de chômage national de 10 % en 2016 à 7 % en 2021, les services à la personne peuvent jouer un **rôle clé pour atteindre le plein emploi** et faire passer de 7 à 5 % de chômage. Le secteur peut aider au recrutement des deux tiers des chômeurs sans diplôme du supérieur.

A ce titre, le gisement d'emploi du secteur est une opportunité à exploiter pour les pouvoirs publics, toute mesure favorisant l'emploi dans le secteur permettrait d'intégrer au marché de l'emploi les populations traditionnellement plus touchées par le chômage.

Entre 100 000 et 500 000 nouveaux emplois à pourvoir en SAP

Illustration 13 : Taux de chômage par niveau de diplôme

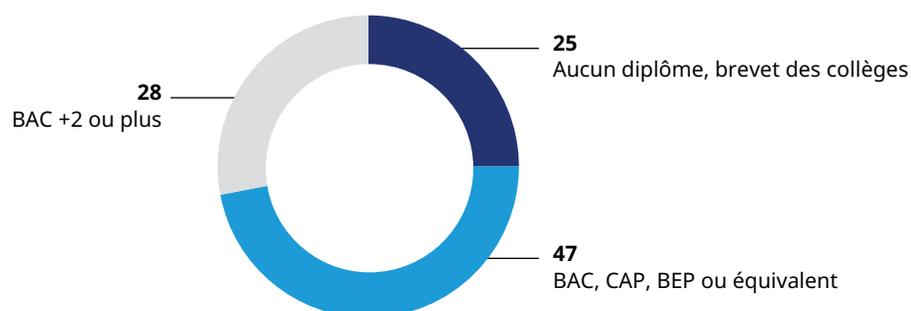
2022, en %



Source : INSEE

Illustration 14 : Répartition des demandeurs d'emplois par niveau de diplôme

2022, en %



Source : INSEE

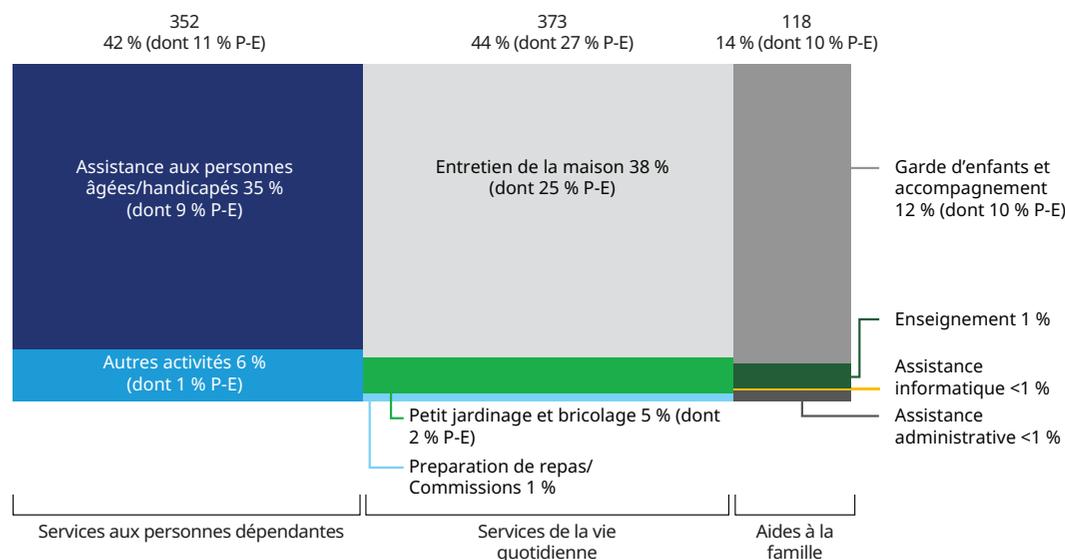
1.3. TAILLE DU MARCHÉ

Le secteur des services à la personne représente environ 1 % du PIB en 2021, soit environ 20 milliards d'euros et 843 millions d'heures facturées. L'assistance aux personnes âgées et l'entretien de la maison représentent l'essentiel de l'activité, avec près de 73 % des heures déclarées et 76 % du chiffre d'affaires du secteur.

Un marché déclaré de 843 millions d'heures facturées et de 20 milliards d'euros de chiffre d'affaires

Illustration 15 : Répartition des heures déclarées du secteur

En % des heures déclarées en 2021, Total : 843 M

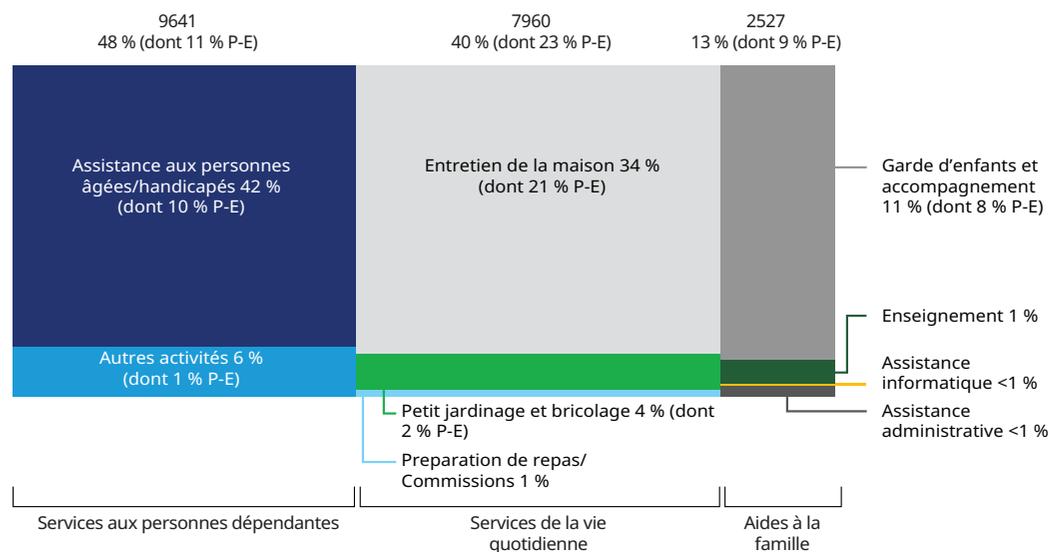


1. Données hors assistance maternelles. P-E pour particuliers-employeurs

Source : Répartition heures rémunérées, Dares 2018. Nombre d'heures déclarées total 2021 (PoEM et URSSAF), Stat'Ur (particulier employeurs), traitement Oliver Wyman

Illustration 16 : Répartition de la valeur du secteur

En % de la valeur du marché en 2021, Total : 20,13 Md€



Notes : Données hors assistance maternelles. P-E pour particuliers-employeurs

Hypothèses d'un taux horaire de 29 € pour entreprises et associations (contre 25 € pour P-E) pour les services à plus forte valeur ajoutée e.g. aide aux personnes dépendantes, enseignement, et de 24 € pour entreprises et associations (contre 20 € pour P-E) pour entretien, garde d'enfants, etc. Prix pour Particuliers employeurs approximé à partir de la masse salariale de Stat'Ur, le prix inclut l'ensemble des cotisations sociales. Prix pour associations et entreprises déduits des prix P-E et d'une étude EY 2016 sur les coûts de personnels (85 %) et la marge des entreprises (15 %)

Sources : Répartition heures rémunérées entre associations et entreprises issue de Dares 2017/18 et particulier employeur issue de Stat'Ur 2021, Nombre d'heures déclarées total 2021 (PoEM et URSSAF), Etude EY 2016, traitement Oliver Wyman

1.4. UN MARCHÉ SOUTENU PAR DES TENDANCES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES STRUCTURELLES

Sur le long terme, le secteur est porté par des tendances socio-démographiques structurantes qui entraîneront une **croissance potentielle de la demande de +0,9 % par an** (hors effet C2I). Ces tendances correspondent à une évolution profonde de la démographie et de la société.

Avec la progression de l'espérance de vie, la part de la population française de plus de 65 ans a atteint 20 % en 2022 contre 16 % en 2013. Le nombre de personnes de 75 ans et plus atteindra 6,7 millions en 2025, soit une augmentation de 1,3 million par rapport à 2013.

Tiré par l'évolution de la société, sur la période de 2013 à 2022 :

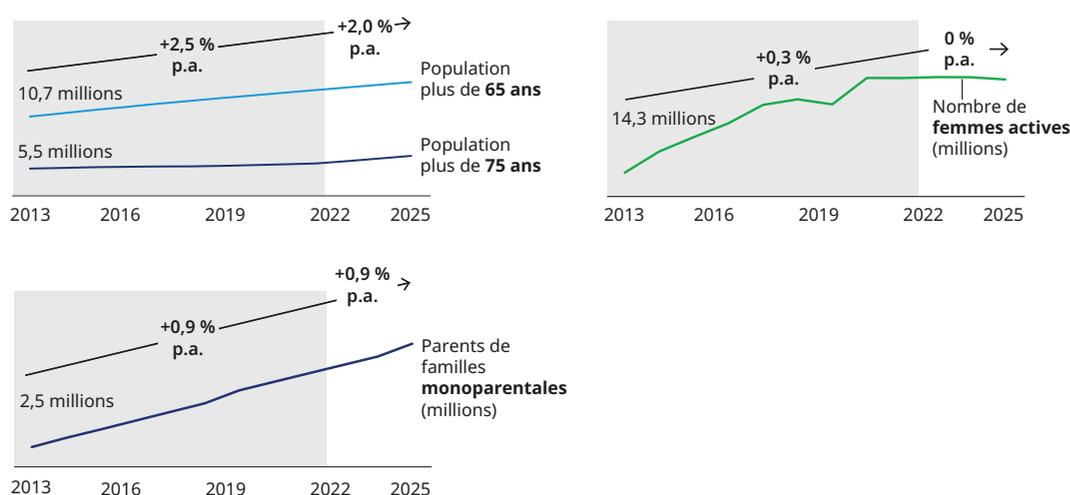
- Le taux d'emploi des femmes a cru de 3 % et devrait se stabiliser d'ici 2025 ;

- Le nombre de familles monoparentales a augmenté de 8 % et devrait continuer de croître pour atteindre 2,8 millions en 2025 ;

Par ailleurs, **d'autres évolutions sociétales** continuent de favoriser le recours aux services à la personne :

- Les **contraintes d'organisation de la vie quotidienne** augmentent : temps de transport, horaires atypiques, etc. ;
- Les besoins de **services liés à l'enfance** se diversifient avec la garde des jeunes enfants pendant le temps de travail des parents, le soutien scolaire et les gardes ponctuelles ;
- Les nouvelles générations aspirent de plus en plus à **déléguer** les travaux ménagers ou de jardinage.

Illustration 17 : Evolutions des indicateurs socio-démographiques structurant pour les SAP 2013 à 2025



Note : Le taux de femmes actives poursuit sa croissance entre 2013 et 2022 et passe de 68,3 % à 70,7 %
 Source : INSEE, analyses Oliver Wyman

COMPARAISON EUROPÉENNE

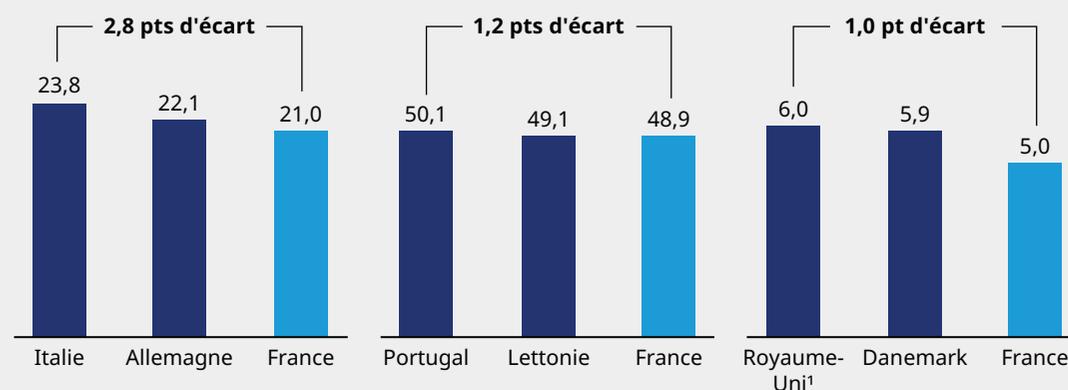
Malgré un léger ralentissement constaté en France sur certains indicateurs socio-démographiques, le pays dispose d'un potentiel de développement important en comparaison avec d'autres pays européens.

Illustration 18 : Comparaison entre la France et les leaders européens sur trois indicateurs socio-démographiques structurant pour les SAP

Part des plus de 65 ans dans la population (données 2022)

Part des femmes dans la population active (données 2021)

Part des familles monoparentales dans les ménages (données 2021)



1. Données 2019
Source Eurostat

1.5. UN MARCHÉ IMPACTÉ PAR LES ÉVOLUTIONS SUCCESSIVES DU CADRE RÉGLEMENTAIRE

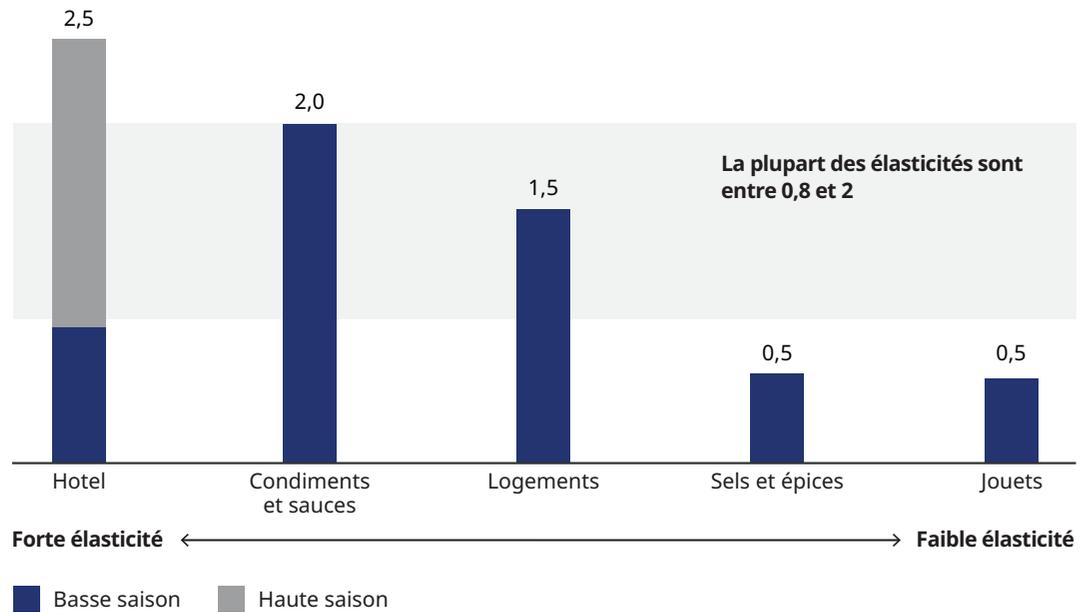
1.5.1. La demande est très sensible à l'évolution du coût horaire

En moyenne, une hausse du coût horaire de 10 % a un effet immédiat de 10 % de baisse des heures déclarées.

Il existe une « élasticité-prix » dans le secteur des SAP comme pour n'importe quel autre service ou produit de consommation.

L'élasticité-prix s'exprime dans ces services quelle que soit leur nature. Un certain nombre d'études réalisées en France depuis 2010 reconnaissent également l'existence de cette **élasticité prix estimée entre 0,77 et 1,35**.

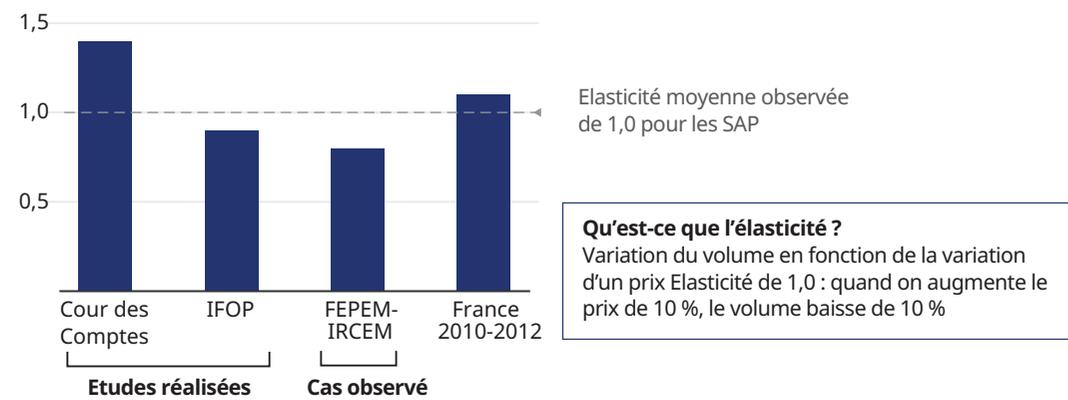
Illustration 19 : Elasticité prix pour différents produits de consommation



Source : 2013 – Oliver Wyman/ FESP : Service à la personne : pourquoi ça ne marche pas mieux ? Evaluation de 15 ans d'initiatives publiques

Illustration 20 : Elasticité prix pour les services à la personne

Selon des études réalisées ou le cas observé en France depuis 2010



Source: 2015 — Oliver Wyman/ FESP : Etude d'impact des dernières initiatives réglementaires

Cette sensibilité au prix des ménages a été très concrètement observée en France depuis 2010.

A partir de 2011, un ensemble de réformes a été mis en application⁵ augmentant le coût horaire pour le particulier employeur d'environ 20 %. Suite à ces réformes, on a pu observer une baisse importante de la demande, avec -15 % d'heures rémunérées entre 2011 et 2015 pour le particulier employeur.⁶ Toute ou partie de cette **baisse de la demande est transférée vers le marché non déclaré**. Elle est même en réalité sous-estimée car le secteur devrait être en croissance (+3,3 %/an de demande potentielle sur cette période).⁷

Ainsi, si les évolutions du cadre réglementaire ont un effet sur le prix, cela se répercute directement sur la taille du marché déclaré et sur la part du marché non déclaré.

1.5.2 Evolution du cadre réglementaire des services à la personne

Le secteur des services à la personne a été impacté par plusieurs vagues réglementaires :

- Depuis le milieu des années 1980, les SAP ont fait l'objet de plus d'une quarantaine de réglementations

Les mesures prises depuis 2005 ont joué un rôle essentiel dans le développement du secteur. La mise en place d'un cadre fiscal et législatif favorable et la simplification des procédures administratives relatives à l'exercice de la profession ont favorisé le recours à ces services et à la création d'entreprises dans le secteur

- Cependant, les mesures prises entre 2010 et 2015 ont eu un impact négatif sur le nombre d'heures déclarées et l'emploi dans le secteur. La suppression du régime de cotisation au forfait a eu un impact particulièrement important en raison de l'augmentation du coût horaire pour l'employeur de 5 % en moyenne. Les diverses augmentations des taux de TVA se sont également répercutées sur le prix des prestations
- Outre les mesures, la récurrence des débats sur la fiscalité du secteur (comme les débats sur les niches fiscales) fait peser de lourdes incertitudes fiscales et réglementaires entraînant des effets d'anticipations à la baisse de la demande sans même entrée en vigueur de mesures (cf. 2013 — « Service à la personne : pourquoi ça ne marche pas mieux ? Evaluation de 15 ans d'initiatives publiques »)
- La mise en place du C2I à partir de début 2022 laisse entrevoir un retour à des dynamiques positives. Cette mesure va encourager la hausse du travail déclaré en raison de son effet sur la perception des prix

5 La suppression de l'abattement forfaitaire de 15 points sur les cotisations patronales pour les particuliers employeurs cotisant au réel, la suppression de la cotisation au forfait, l'augmentation du taux de TVA réduit de 5,5 % à 7 %, la hausse du taux de TVA de 7 % à 20 % pour cinq activités, et la hausse du taux de TVA intermédiaire de 7 % à 10 %.

6 Données Acof Stat n° 233 — Juillet 2016 ; analyse Oliver Wyman.

7 Etude 4 — Oliver Wyman/ FESP : Pourquoi ça ne marche pas mieux ? *Evaluation de 15 ans d'initiatives publiques*.

Illustration 21 : Différentes périodes se détachent en matière d'évolution réglementaire

1990-1995	1996-2000	2001-2005	2006-2010 Période Borloo	2011-2015 Période d'instabilité réglementaire	2016-2020 Période de stabilité réglementaire	Depuis 2021 Période du C2I
1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3
4	4		4	4		4
5	5		5	5		5
	6		6	6		6
			7	7		7
						8

1990-1995

Mesures incitatives

- 1 Prestation pour la **garde d'enfants** par une assistante maternelle agréée
- 2 Réduction fiscale de **50%** sur dépenses emplois familiaux (plafonné)
- 3 **Exonération** de TVA pour les associations
- 4 Possibilité calcul **forfaitaire** des charges
- 5 Création **chèque emploi-service**

1996-2000

- 1 Création de l'**agrément** qualité
- 2 Création du titre **emploi-service**
- 3 Ouverture du marché aux **entreprises**
- 4 Réduction rétroactive **50%** réduction impôts particuliers employeurs
- 5 Réduction taux TVA à **5,5%** pour toutes activités du secteur SAP
- 6 **Exonération** Cotisations patronales pour prestataires à destination des publics fragiles

2001-2005

- 1 Allocation de présence parentale (**APP**)
- 2 Allocation personna-lisée d'autonomie (**APA**)
- 3 Prestation d'accueil du jeune enfant (**PAJE**)

2006-2010

Période Borloo

- 1 Plan Borloo : plafond de réduction d'impôt de **10 à 12 k€**, + majorations en fonction foyer
- 2 Exonération cotisations patronales assurances sociales «**exonération SAP**»
- 3 **Exonération** cotisations patronales pour les personnes âgées +70 ans jusqu'à 65 fois le SMIC horaire/mois
- 4 **Exonération** cotisations patronales pour bénéficiaires de l'APA, de l'ACTP et de la PCH
- 5 Création **chèque emploi-service** universel (**CESU**)
- 6 **Crédit** d'impôt ménages biactifs
- 7 Application **plafonnement** au crédit ou réduction d'impôt SAP

2011-2015

Période d'instabilité réglementaire

- 1 Suppression **exonération** de **15 points** cotisations patronales
- 2 Augmentation TVA de **5,5% à 7%** (sauf pour activités personnes handicapées ou âgées dépendantes)
- 3 Suppression de l'**exonération** dite «exonération services à la personne»
- 4 Suppression du **régime de cotisation au forfait**
- 5 Abaissement plafond niches fiscales cumulées à **10 K€/an**
- 6 Hausse TVA **7% à 20%** pour 5 activités
- 7 Hausse TVA intermédiaire **7% à 10%**

2016-2020

Période de stabilité réglementaire

- 1 Suppression de l'**agrément** pour les activités d'aide à domicile prestataire
- 2 Augmentation de l'abattement de **75cts à 2€/heure travaillée** pour les particuliers employeurs
- 3 Mise en place du **crédit d'impôt pour tous**

2021-2023

Période du C2I

2021

- 1 Augmentation des plafonds CMG
- 2 Renforcement de la PCH avec des aides à l'exercice de la parentalité

2022

- 3 Mise en place d'un **tarif socle APA et PCH** à 22 €

- 4 Mise en place progressive du **crédit d'impôt immédiat**

2023

- 5 **Procédure d'appel à projet** pour la création de services à domiciles autorisées
- 6 Augmentation des plafonds APA et PCH
- 7 Augmentation **chèque CESU préfinancé RH**
- 8 Majoration du **crédit d'impôt garde d'enfants de 1 200 €**

Sources : Gouv.fr, Presse, analyses Oliver Wyman

1.5.3 Impact des évolutions réglementaires sur le secteur

Ces différentes évolutions réglementaires ont eu un impact contrasté sur les principaux indicateurs du secteur :

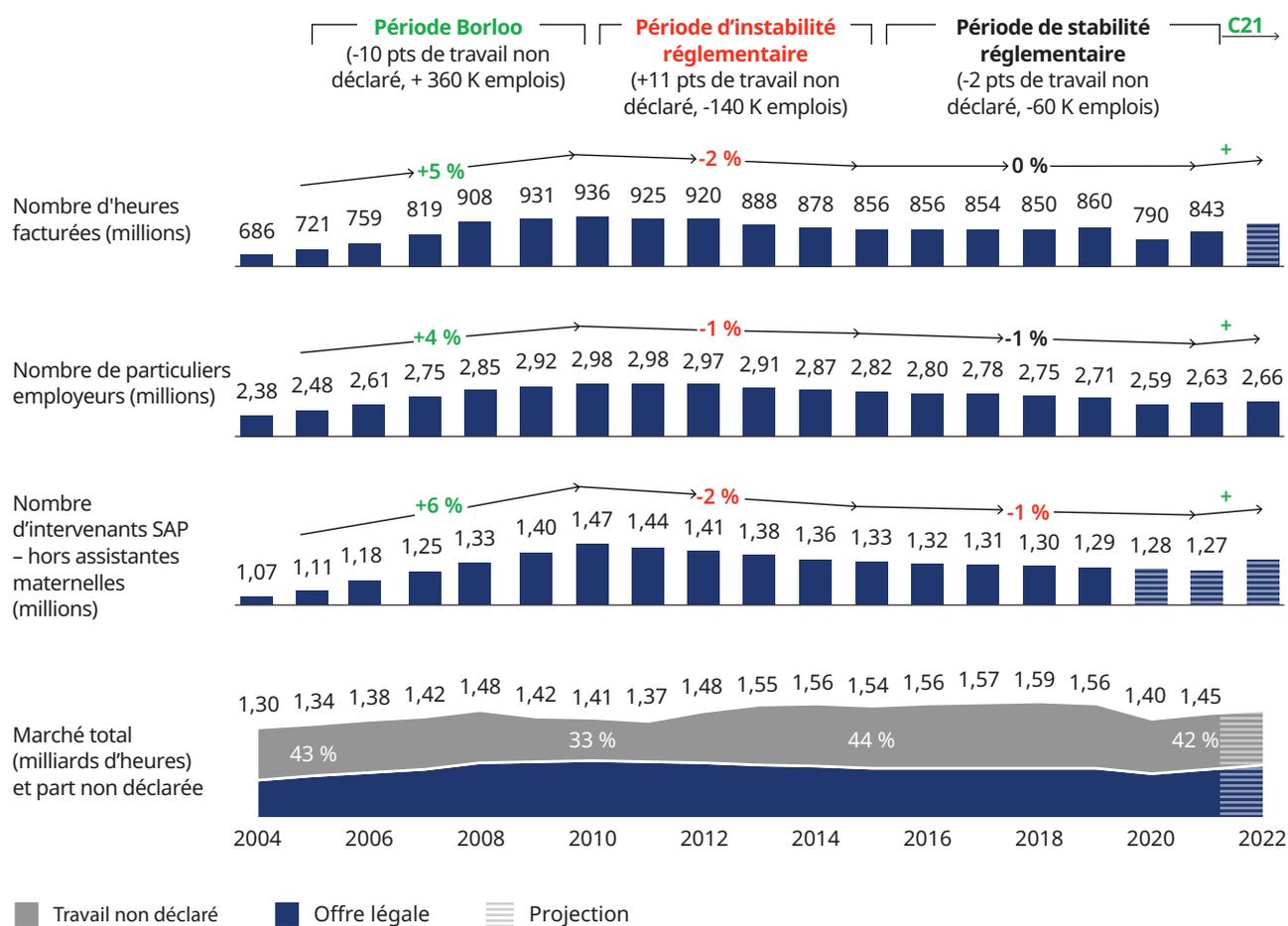
- Entre 2005 et 2010 suite à la mise en place de la loi Borloo, le travail non déclaré a diminué pour atteindre 33 % et 360 000 emplois ont été créés
- Durant la période d'instabilité réglementaire entre 2010 et 2015, le travail non déclaré a augmenté pour atteindre 44 % suite aux hausses des taux horaires et entraînant la perte de 140 000 emplois
- Durant la période de stabilité réglementaire entre 2015 et 2021, les impacts négatifs ont commencé

à s'estomper (le travail non déclaré a diminué pour atteindre 42 % en 2021) sans s'effacer complètement (l'emploi continue à diminuer dans le secteur à mais à un rythme plus lent avec 60 000 emplois perdus sur les 5 dernières années)

Ainsi, le travail non déclaré n'a cessé de croître depuis 2010 jusqu'à atteindre son apogée en 2018 à 46 %, année à partir de laquelle l'offre légale a commencé à reprendre du terrain. Une nouvelle page se tourne aujourd'hui avec la mise en place du crédit d'impôt instantané. Celui-ci devrait contribuer au développement de l'offre légale et à la lutte contre le travail non déclaré.

Illustration 22 : Les initiatives des pouvoirs publics et leur impact sur la croissance du secteur

Tout type d'employeur



Source : Nombres d'heures facturées (Dares jusqu'en 2018, puis PoEM et URSSAF dès 2019), Nombre de particuliers employeurs (URSSAF) Nombre d'intervenants SAP (Xerfi jusqu'en 2018, puis données projetées), Marché non déclaré (Etude OW Février 2017 « Redynamiser Les services à la personne », Dares, DGE Nova, OuiCare/O2, analyses d'Oliver Wyman)

DÉTAIL DES ESTIMATIONS SUR LE TRAVAIL NON DÉCLARÉ

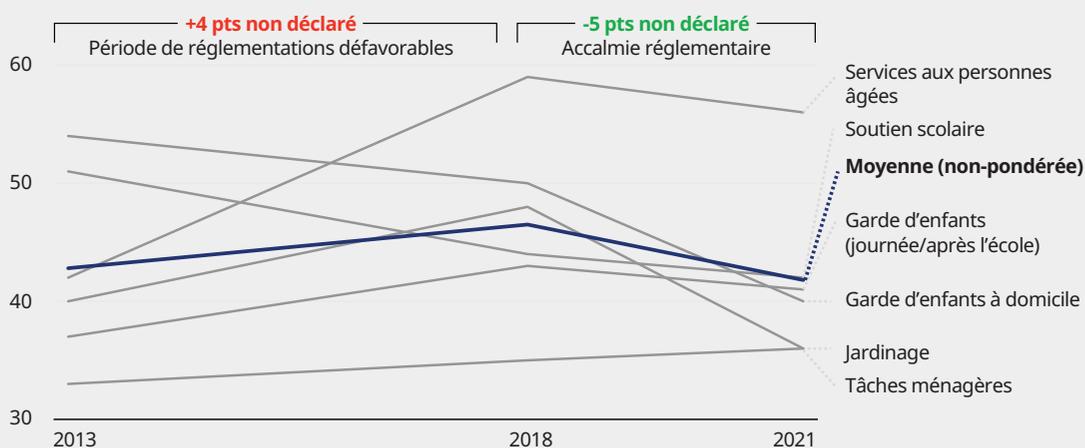
L'évolution du volume horaire non-déclaré suit globalement les différentes phases réglementaires. Le sondage national OuiCare/O2 montre que, sur les différentes activités du secteur des services à la personne, le travail non déclaré a augmenté en moyenne de 4 points pendant la période de réglementations défavorables (de 2013 à 2018) et a diminué de 5 points durant la

période de stabilité réglementaire (de 2018 à 2021).⁸

L'étude Eurobaromètre montre que si la France est dans la moyenne de l'UE avec 33 % des gens connaissant une personne qui ne déclare pas son travail, il lui reste une marge de progression par rapport à l'Allemagne (28 %) et le Royaume-Uni (13 %).

Illustration 23 : Estimation du pourcentage du volume horaire non déclaré dans les services à la personne

Part (%) des Français reconnaissant ne pas avoir déclaré tout ou partie des sommes versées aux personnes qu'elles emploient



Source : OuiCare/O2, analyses Oliver Wyman

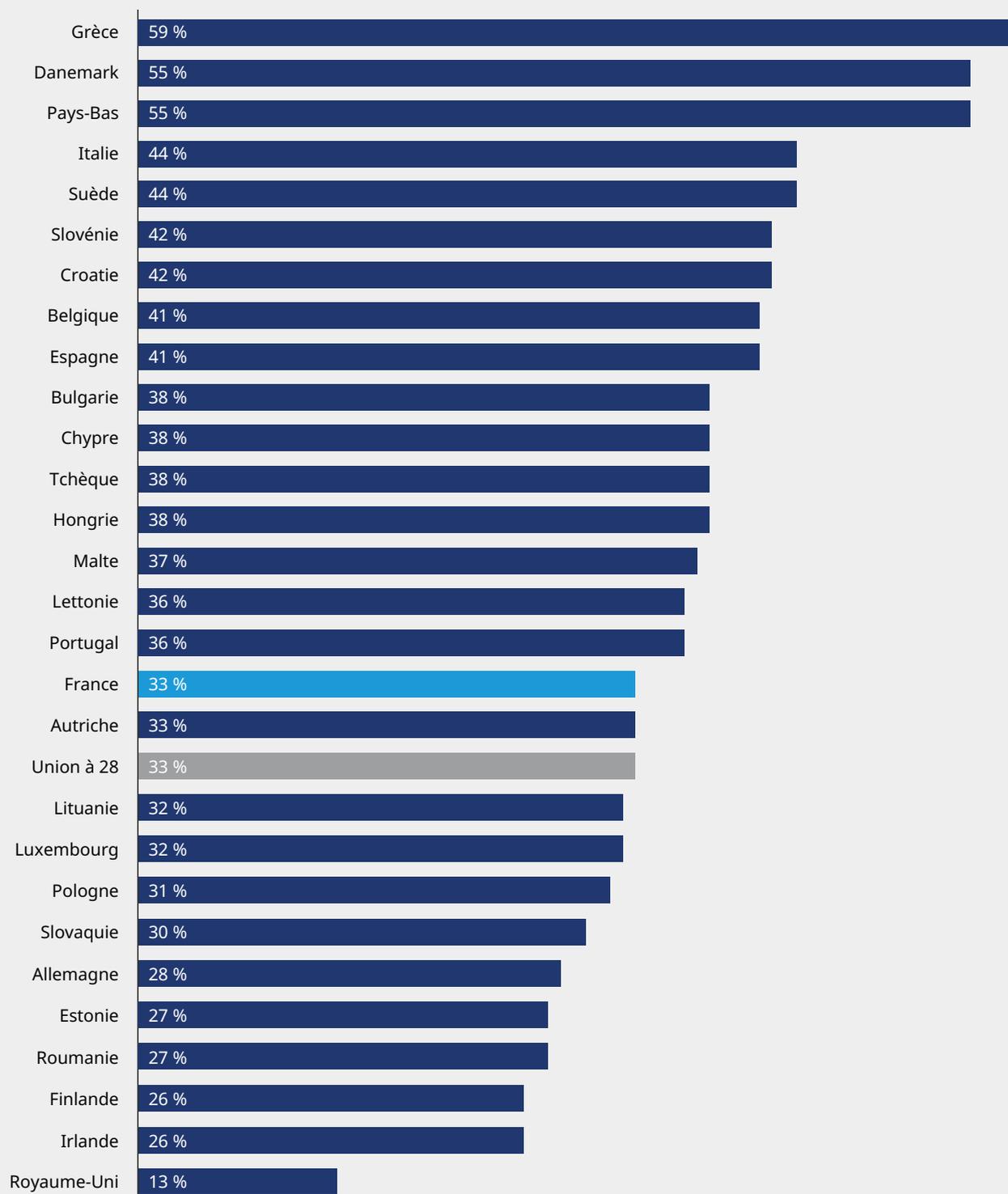
⁸ Nos chiffres concernant le marché non déclaré sont fondés sur les études effectuées par Oui Care en 2013, 2018 et 2021. Ces études mesurent à chaque fois, dans les mêmes conditions, l'évolution de l'emploi du travail non déclaré par les Français pour les services à la personne.

Si l'étude OuiCare est pertinente pour donner une vision globale du marché non déclaré, les résultats par type d'activité ne semblent pas toujours correspondre à la réalité sur le terrain. Par exemple, sur le soutien scolaire et l'assistance informatique à domicile, les acteurs du secteur estiment la part du marché non déclaré à 75 %.

Les autres sources disponibles telle que la Dares et la commission européenne (Eurobaromètre) ont également réalisé des études sur le sujet mais elles tendent selon nous à sous-estimer la part du marché non déclaré (Dares : étude de la hausse des déclarations fiscales comparée au nombre de ménages déclarant avoir recours aux SAP ; Eurobaromètre : déclaratif dans le cadre d'une enquête officielle).

Illustration 24 : Le travail non déclaré dans l'union européenne en 2019 (tous secteurs d'activité confondus)

Part en %, des personnes déclarant connaître quelqu'un ne déclarant pas partie ou totalité de leurs revenus au fisc



Source : Commission Européenne, Eurobaromètre 2019

Nos prévisions se sont révélées précises avec 44 % de travail non déclaré observé en 2015 pour 40 à 45 % prévu.

Dans l'étude de 2017, aucune donnée n'étant disponible, Oliver Wyman a effectué sa propre

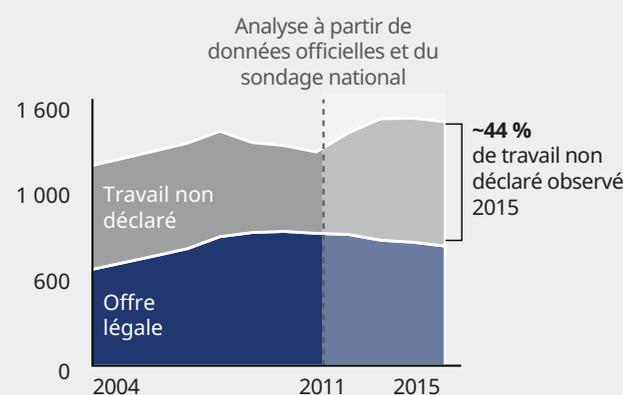
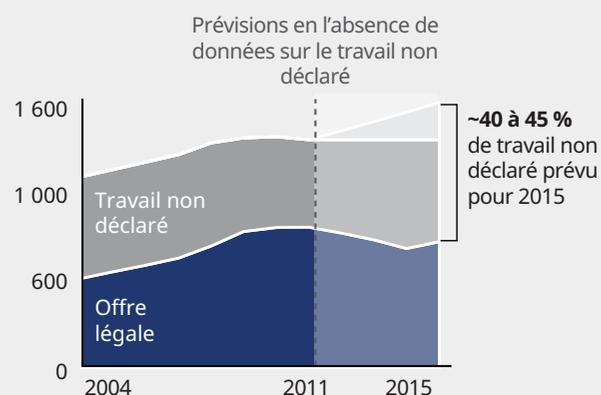
prévision de la part du travail non déclaré en 2015, l'estimant entre 40 et 45 %. Avec un chiffre de 44 % déduit du sondage OuiCare, la justesse de ces prévisions est probable.

Illustration 25 : Evolution du marché déclaré dans les SAP

Tout type d'employeur, en millions d'heures

Prévisions de l'étude de 2017

Estimation actuelle basée sur les données officielles d'heures déclarées et le sondage OuiCare/O2 (13'-18'-21')



Source : Etude OW Février 2017 « Redynamiser Les services à la personne », Dares, DGE Nova, OuiCare/O2, analyses d'Oliver Wyman

1.6. DES ENTREPRISES FRAGILISÉES PAR L'INSTABILITÉ RÉGLEMENTAIRE

La fluctuation forte du taux moyen de résultat net observée au cours des années montre la fragilité des entreprises des services à domicile face aux réformes du cadre réglementaire.

L'ensemble de mesures défavorables prises entre 2010 et 2015 conduisent à une diminution du taux moyen de résultat net de 2,6 % à -0,4 % de 2015 à 2020 d'après les données Orbis. Cela témoigne de l'effet à long terme de mesures défavorables. Afin d'évaluer la santé des entreprises des services à la personne,

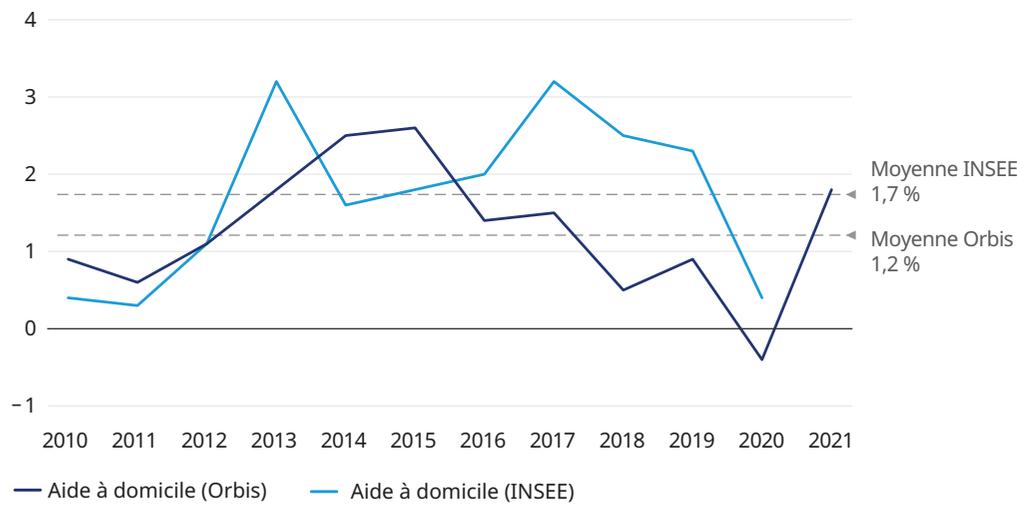
nous avons procédé à la comparaison du taux moyen de résultat net des entreprises du secteur des services à domicile (code NAF 88.10)⁹ avec celui d'autres industries comparables, c'est-à-dire, très intensives en main d'oeuvre.

La comparaison révèle en moyenne un résultat net des SAP de 1,2 point inférieur aux autres industries, démontrant la fragilité des SAP par rapport au reste de l'économie.

⁹ Analyses réalisées à partir d'Orbis et sur les entreprises du code NAF 88.10 « Action sociale sans hébergement pour personnes âgées et pour personnes handicapées » et de la base Esane exploitée par l'INSEE sur le même code. Le code NAF 88.10 est le seul contenant plus de 50 % d'entreprises de SAP. En l'absence de nomenclature statistique spécifique pour le secteur, tout méthode visant à analyser l'ensemble des activités du secteur risque de mener à des résultats peu représentatifs, d'où le choix de se concentrer sur cet unique code NAF.

Illustration 26 : Taux moyen de résultat net des entreprises (toute taille) du secteur des services à domicile¹

2010-2021, en %



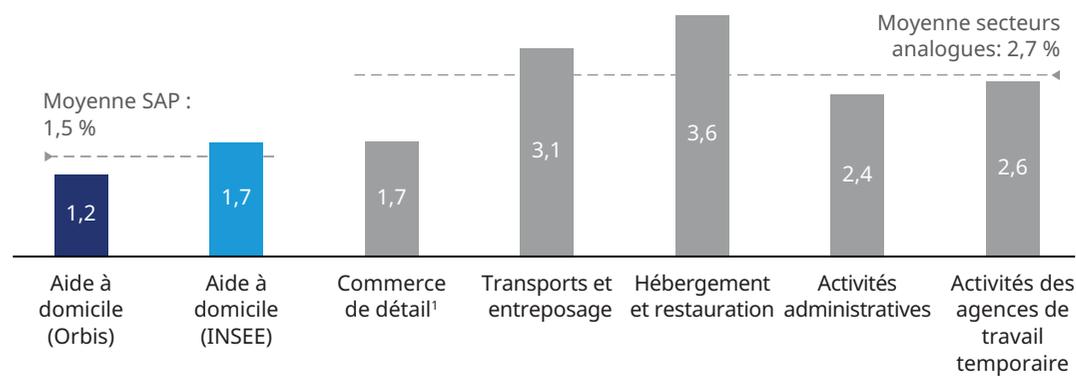
1. Le secteur 88.10: Action sociale sans hébergement pour personnes âgées et pour personnes handicapées

Note : Données 2015 de l'INSEE exclues car aberrantes (9.6 % pour l'ensemble, 0.7 % pour MICRO, 3.3 % pour PME et 45.3 % pour ETI et GE)

Source : Orbis, INSEE (Esane 2010_2020)

Illustration 27 : Taux moyen de résultat net par secteur en France

2010-2020, en %



Note : Données 2015 de l'INSEE exclues car aberrantes (9.6 % pour l'ensemble, 0.7 % pour MICRO, 3.3 % pour PME et 45.3 % pour ETI et GE)

Source : Orbis, INSEE (Esane 2010_2020)

La base de données INSEE-Esane permet de segmenter les entreprises selon leur taille :

- Microentreprises de 0 à 9 salariés
- Petites à moyennes entreprises (hors microentreprises) de 10 à 249 salariés
- Entreprises de taille intermédiaire ou des grandes entreprises de plus de 250 salariés

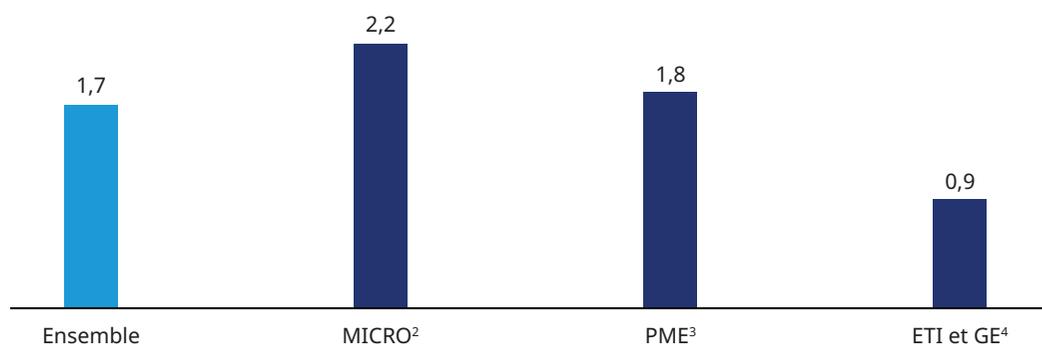
Une évaluation du taux moyen de résultat net par taille d'entreprise dans le secteur

de l'aide à domicile montre que la moyenne de 1,7 % du secteur d'après l'INSEE se décompose en une moyenne de 2,2 % pour les microentreprises, de 1,8 % pour les petites à moyennes entreprises et de 0,9 % pour les entreprises de taille intermédiaire ou les grandes entreprises.

Cette analyse montre que la rentabilité des entreprises ne semble pas liée à leur taille.

Illustration 28 : Moyenne sur 11 ans du taux moyen de résultat net par taille d'entreprise de SAP¹

2010-2020, en %



1. Le secteur 88.10: Action sociale sans hébergement pour personnes âgées et pour personnes handicapées

2. Microentreprises (entre 0 et 9 salariés)

3. Petites et moyennes entreprises, hors microentreprises (entre 10 et 249 salariés)

4. Entreprises de taille intermédiaire (ETI) ou grandes entreprises (GE) (plus de 250 salariés)

Sources : INSEE (Esane 2010-2020)

1.7. UN SECTEUR VECTEUR DE COHÉSION SOCIALE

Les services à la personne contribuent à la cohésion sociale de différentes manières :

- Le secteur permet **l'insertion dans la vie professionnelle**, et favorise la **création de liens sociaux** et la solidarité entre les individus et les communautés. Ces services sont généralement fournis par des professionnels ou

des bénévoles locaux, ce qui peut contribuer à renforcer les liens entre les habitants d'une même région ou d'un même quartier

- Certains services sont destinés à **aider les personnes les plus vulnérables**, telles que les personnes âgées ou handicapées et les familles monoparentales. En leur fournissant

des aides spécifiques, les services à la personne permettent à ces personnes d'améliorer leur qualité de vie

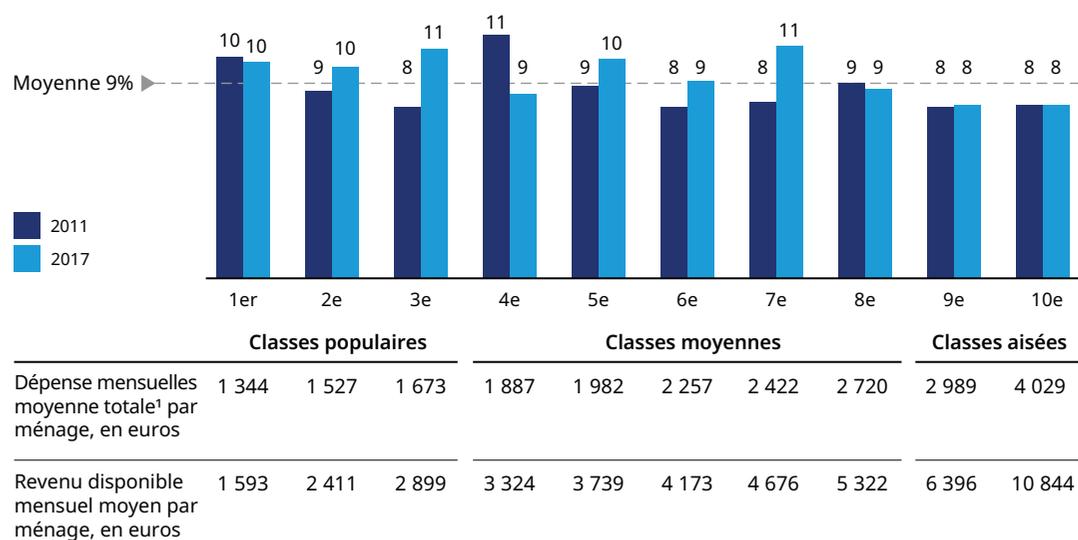
- Les services à la personne peuvent également contribuer à **lutter contre l'isolement social**. En fournissant une assistance et un soutien à domicile, les services à la personne peuvent permettre aux personnes les plus vulnérables de rester dans leur environnement familial et de maintenir

des contacts sociaux réguliers, ce qui peut réduire leur risque d'isolement et améliorer leur bien-être psychologique et social

Ainsi, **toutes les catégories de la population y ont recours suivant leur niveau de revenus**. Les ménages utilisateurs dépensent en moyenne la même partie de leur budget en SAP quel que soit leur niveau de richesse (entre 8 et 11 %)

Illustration 29 : Part des SAP dans la consommation des ménages utilisateurs par décile de niveau de vie

En %



1. Hors remboursement prêt/activités d'investissement.

Source : INSEE, Dares 2018 (analyses Dares basées sur l'enquête budget des familles)

Les ménages utilisateurs dépensent en moyenne la même partie de leur budget en SAP quel que soit leur niveau de richesse (entre 8 et 11 %)

LES SERVICES À LA PERSONNE PARTICIPENT DAVANTAGE À LA VIE ÉCONOMIQUE DES DÉPARTEMENTS À FAIBLE DENSITÉ ET À PRÉDOMINANCE RURALE

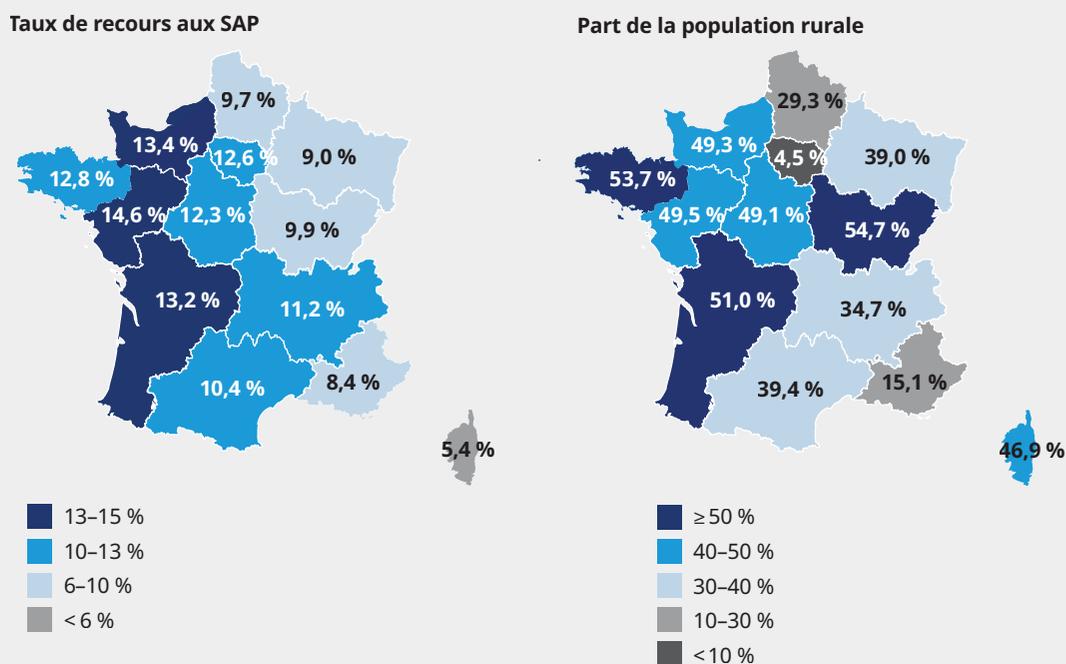
Le taux de recours aux services à la personne est particulièrement fort dans les régions à dominante rurale. Le secteur des services à la personne est vecteur de cohésion sociale dans la mesure où il est utilisé dans tous les territoires, en particulier dans les régions rurales, contribuant ainsi à l'inclusion et au fonctionnement de ces espaces.

En règle générale, plus la part de la population rurale est élevée, plus le taux de recours aux SAP est élevé. Par exemple, la Nouvelle-Aquitaine, ayant 51 % de sa

population rurale (parmi les trois taux les plus élevés), présente un taux élevé de recours aux SAP de 13,2 % (parmi les trois plus élevés).

Par conséquent, le taux d'emploi de SAP est plus important dans les départements ruraux et de faible densité comme le montre l'illustration ci-dessous. La moyenne de l'emploi dans les SAP est de 5,9 % pour les départements de densité inférieure à 50 contre 4,3 % pour les départements de densité supérieure à 200.

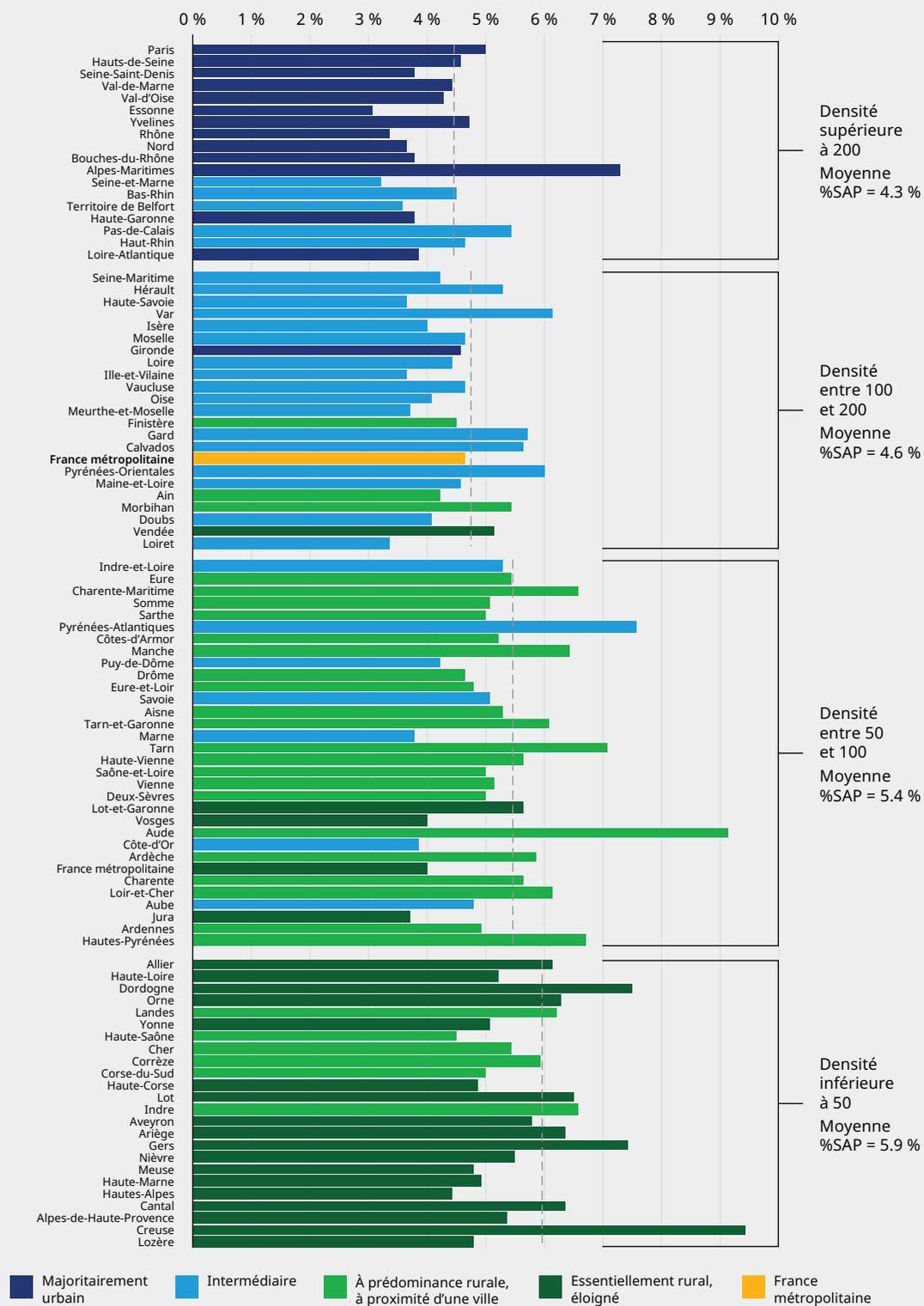
Illustration 30 : Taux de recours aux SAP et Part de la population rurale 2020, en %



Sources : Taux de recours (FEPEN 2020), part de la population rurale (INSEE recensement 2018)

Illustration 31 : Estimation du pourcentage de SAP dans l'emploi salarié du département et niveau de ruralité

Départements, classés selon la densité (habitants/km²)



Sources : INSEE (emploi salarié total, densité), PoEm (emplois prestataire et mandataire), URSSAF (salaires de particuliers employeurs), Eurostat (niveau de ruralité des départements), analyses Oliver Wyman

Le secteur des services à la personne est classé parmi les 5 premiers secteurs d'emploi dans plus de la moitié des départements en France (dont 74 % de départements à dominante rurale).

De même, la carte des départements (ci-dessous à gauche) nous montre que plus le département est de nature rurale (lettres R et P), plus le secteur des SAP y est bien classé.

Illustration 32 : Classement du secteur des services à la personne dans la part d'emploi des départements français

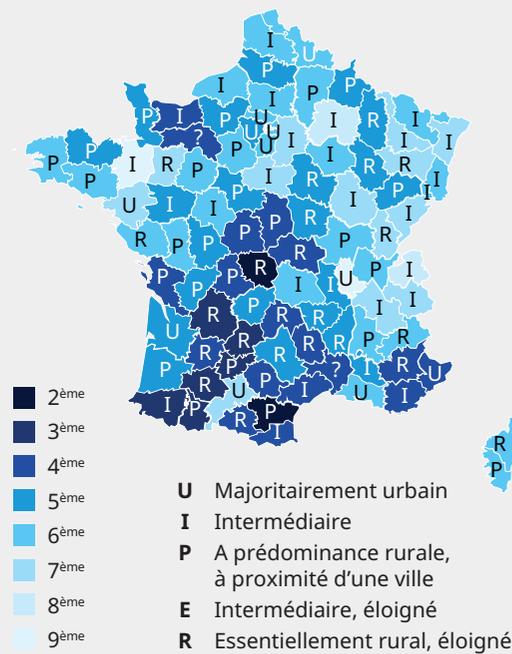
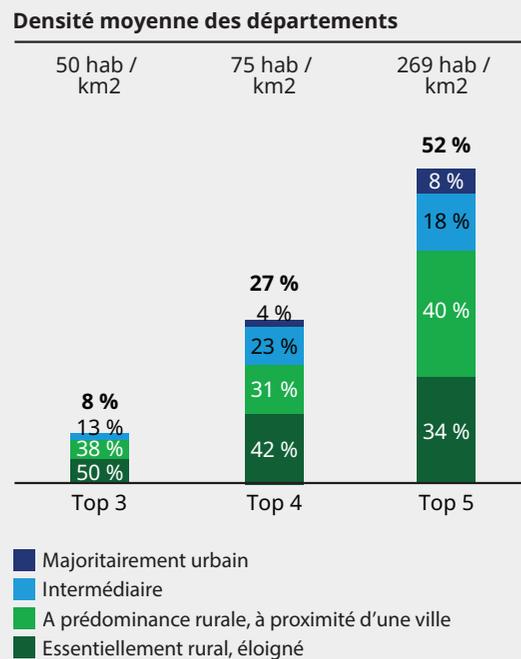


Illustration 33 : Part des départements où les services à la personne sont parmi les principaux secteurs en termes d'emploi



Notes : Dans le classement de la part de l'emploi des départements, 16 secteurs d'emploi sont pris en compte, parmi lesquels : agriculture, industrie (fabrication, extraction, ...), construction, tertiaire marchand (commerce, transport, finance, SAP, ...)

Données 2021

Sources : Emploi salarié en fin d'année par département et région de France (hors Mayotte, hors DOM) selon le secteur d'activité, de l'INSEE

Les SAP sont aussi vecteurs de cohésion sociale dans la mesure où ils permettent l'intégration à l'économie du pays de 1,3 million de personnes aux profils variés dans de bonnes conditions d'emploi.

Les SAP contribuent à employer une population dont l'insertion est un enjeu clé pour les pouvoirs publics : un employé du secteur sur 5 est né à l'étranger, 90 % sont des femmes et près de la moitié sont âgés de plus de 50 ans.

Illustration 34 : Profil type d'un salarié du secteur



Source : FEPEM 2022

De plus, les conditions d'emplois sont bonnes avec des salaires nets proposés en moyenne 20 à 30 % plus élevés que dans d'autres secteurs similaires tels que l'hôtellerie-restauration et le ménage en entreprise et 36 % plus élevés que le SMIC horaire net.

Par ailleurs, les services à la personne permettent aux familles utilisatrices de **mieux concilier vie professionnelle et vie privée**.

Notamment, les femmes ont toujours été confrontées au dilemme de devoir choisir entre avoir des enfants et leur carrière ; cela crée une tension entre :

- Le **taux de fécondité** (Le taux de fécondité <2 est en dessous du taux de renouvellement de la population)
- Et **l'emploi des femmes** (il reste 11 points de différence entre le taux d'emploi masculin et féminin : hommes 80 % et femmes 69 %)

Cela a un impact sur la dynamique familiale. Les services tels que **les services d'aide à la petite enfance** permettent aux femmes de consacrer moins de temps aux tâches ménagères et plus de temps pour leurs enfants et de concilier leurs ambitions professionnelles avec leur vie personnelle.

Illustration 35 : Taux horaire net

Moyenne sur l'année 2022, €/heure



Note : Le 11,4€/h pour les SAP est un chiffre pour les particuliers employeurs uniquement; représentatif mais légèrement sous estimé du fait de l'exclusion des entreprises où le salaire est légèrement plus élevé

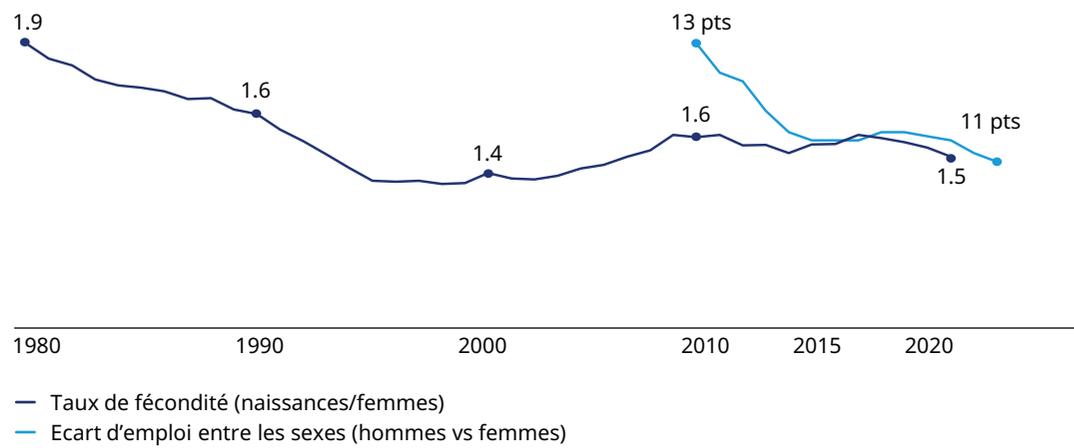
Sources : Données Urssaf Stat'Ur 358, taux horaire net pour les employés de particuliers employeurs : total emploi à domicile, hors assistantes maternelles. Grille HCR niveau II échelon 2. Fédération des Entreprises de Propreté, d'Hygiène et Services Associés, salaire AS2

Les SAP présentent ainsi des **externalités positives pour l'égalité des genres et pour la famille**, en étant un moteur important de l'augmentation de l'emploi des femmes et du temps parental.

Le secteur est également clé pour le **maintien de l'intégration des personnes âgées** et lien intergénérationnel. En plus de l'aide à domicile, on notera que la

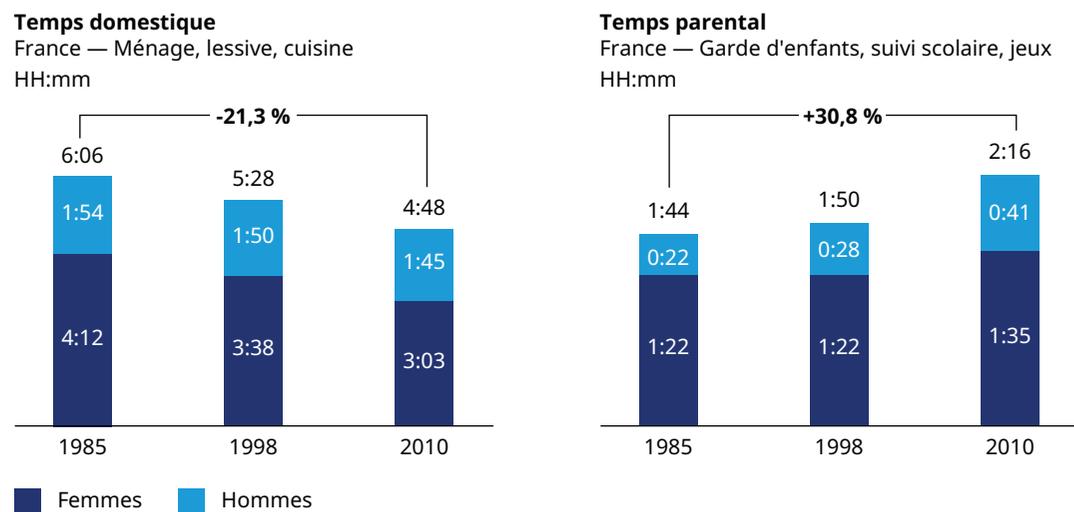
téléassistance pour les personnes âgées peut améliorer leur qualité de vie, maintenir leur autonomie et contribuer à réduire l'isolement social et les coûts de santé. En permettant aux personnes âgées de rester plus longtemps à domicile, la téléassistance peut également soulager les aidants et leur donner un soutien supplémentaire, réduisant ainsi leur charge de travail et leur stress.

Illustration 36 : Taux de fécondité et écart d'emploi entre homme et femme en Europe



Source : Eurostat, Banque mondiale

Illustration 37 : Temps attribué par les ménages aux tâches domestiques et parentales



Source : Insee enquête emploi du temps



2. UN IMPACT POSITIF DU CRÉDIT D'IMPÔT IMMÉDIAT (C2I) DÉJÀ MESURABLE

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le Crédit d'impôt immédiat (C2I) devrait avoir **un impact très positif sur le marché des services à la personne entre 2022 et 2026, comparable à celui de la loi Borloo** et supérieur à toute autre mesure prise pour le secteur des services à la personne depuis 2005.

Cet impact positif serait de triple nature :

- Une croissance du nombre d'heures facturées entre + 194 et + 293 millions
- Une réduction de de la part du travail non déclaré de 42 % en 2021 à 33 % en 2026
- La création de 290 000 à 440 000 emplois

La réalisation de ce potentiel dépendra, entre autres, de la communication autour du dispositif et **suppose un cadre**

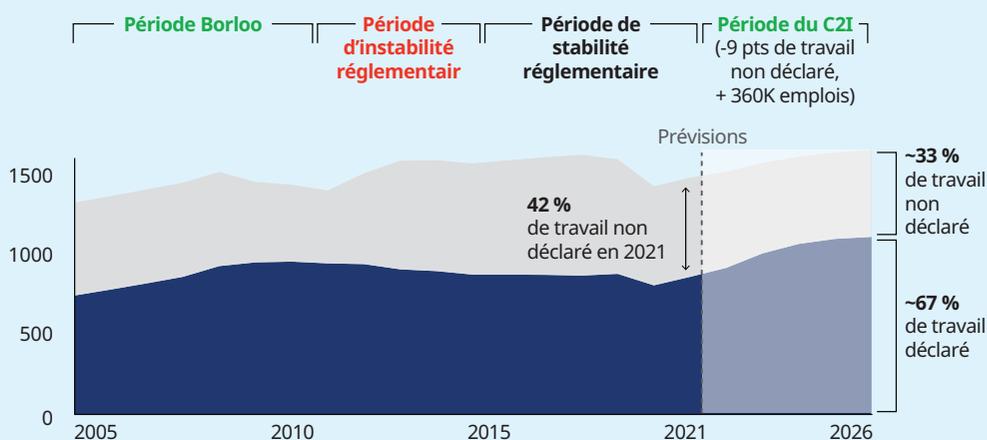
réglementaire stable, sans réforme défavorable venant déstabiliser le secteur.

Les premières analyses sur le secteur des cours à domicile montrent que le C2I tend à encourager davantage la consommation des populations les moins aisées :

- Les **nouveaux clients** supplémentaires liés à **l'introduction du C2I** disposent en moyenne de **7 % de revenu disponible de moins** que les nouveaux clients pré-C2I
- Par ailleurs, on estime que le **tiers des nouveaux clients** depuis l'introduction du C2I ont un **revenu disponible inférieur au revenu disponible médian** en France

Illustration 38 : Synthèse des différentes périodes réglementaires et leurs impacts sur le marché

En millions d'heures



Source : Analyses Oliver Wyman

Nos **hypothèses** sont basées sur l'analyse des premiers chiffres URSSAF et des comparaisons réalisées lors de notre précédente étude (2017, « Redynamiser les services à la personne »). Nous avons en effet montré que :

- En Suède, la mise en place d'un crédit d'impôt immédiat de 50 % dans les SAP a

- généré à court terme une hausse de 30 % de la demande ;
- En France, la mise en place du dispositif « tiers-payant contre génériques » (TPCG) a permis d'augmenter le taux de substitution des génériques de 31 % ;
- En Belgique, le développement du tiers-payant social (TPS) a conduit à une hausse de 70 % de la fréquence de consultations des patients fragiles.

2.1. PROJECTIONS À HORIZON 2026

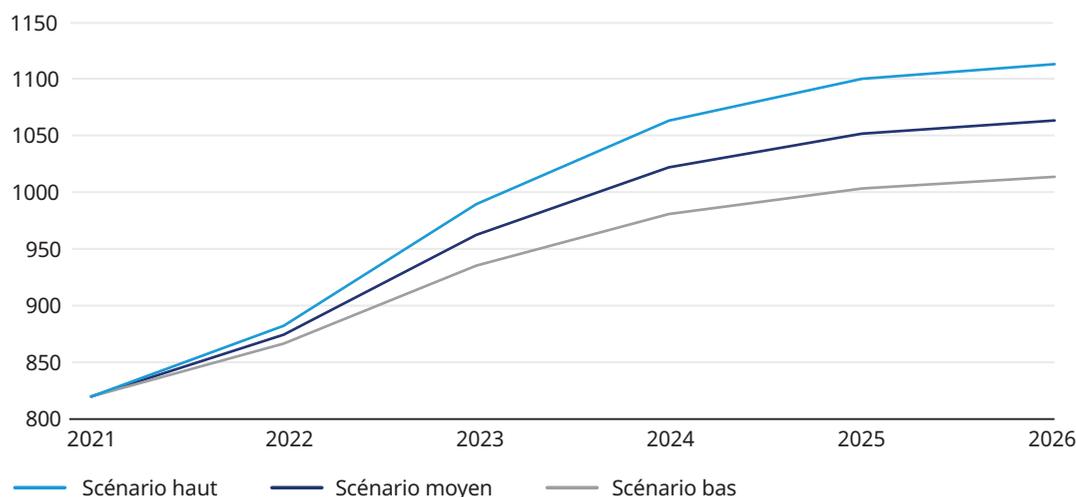
Nos hypothèses de projections (cf. annexe) se basent sur le cas de la Suède où de telles mesures ont été mises en place en 2009 résultant en une augmentation de 30 % du nombre d'heures facturées la première année, 8 % la deuxième et 4 % la troisième (cf. notre Etude de 2017 "Redynamiser les services à la personne" proposition de dispositif).

La réalisation de ce potentiel dépend, entre autres, de la communication autour du dispositif et suppose un cadre réglementaire

stable, sans réforme défavorable venant déstabiliser le secteur. C'est une très bonne nouvelle pour ce secteur à fort potentiel de création d'emplois.

Ces hypothèses sont la base du scénario haut de nos projections. Nous considérons que les services aux personnes dépendantes seront moins affectés par l'implémentation du C2I car ils concernent des activités non ponctuelles et sont utilisés par des populations utilisant déjà majoritairement le dispositif du crédit d'impôt.

Illustration 39 : Projection effet C2I — évolution des heures facturées selon le scénario



Source : Analyses Oliver Wyman

CALENDRIER DE LA MISE EN ŒUVRE DU C2I

Pour tous les services à l'exception des soins aux personnes âgées :

- Janvier 2022 : disponible pour les particuliers employeurs
- Juin 2022 : disponible pour les entreprises privées et les associations

Pour les services de soins aux personnes âgées (éligibles à d'autres subventions), la mise en œuvre du C2I est prévue pour fin 2023/2024.

Illustration 40 : Schéma explicatif du fonctionnement C2I pour un client de cours à domicile



Le client paie le **montant total** de la facture et bénéficie d'un crédit d'impôt l'année

Le client ne paie directement que **50 % du montant** facturé

Source : Gouvernement

ELASTICITÉ-PRIX PERÇUE

(Rappel de l'étude "Redynamiser les services à la personne" proposition de dispositif)

Qu'est-ce que l'élasticité-prix perçue ?

- Sensibilité de la demande aux variations du prix perçu (ou prix payé) et non aux variations du prix net comme c'est le cas pour l'élasticité-prix

- Calcul : $\text{taux de variation de la demande} / \text{taux de variation du prix perçu}$
- Exemple : Élasticité perçue de -0,5, lorsque le prix perçu diminue de 20 %, le volume augmente de 10 %

L'effet de "perception du prix" se produit lorsque l'utilisateur paie le prix net, et n'a pas à avancer la différence entre le brut et le net

Trois initiatives, mises en place en Suède, en France et en Belgique dans le domaine de la santé, permettent d'étudier l'effet perception-prix :

En Suède

- **Un crédit d'impôt de 50 % immédiatement déduit du prix des services à la personne** a été mis en place en 2009 : les consommateurs ne paient plus que 50 % du prix brut (contre 100 % auparavant) pour un prix net payé identique
- Ce nouveau modèle de réduction fiscale a eu un impact immédiat sur la demande. Le nombre de foyers bénéficiant du crédit d'impôt est passé de 9,2 % des foyers en 2009 à 11,9 % des foyers en 2010 (850 000 personnes), ce qui représente **une augmentation de 29 % de la demande**

En France

- **La mesure « tiers-payant contre générique »** a été mise en place en 2012, conditionnant la dispense d'avance de frais (tiers-payant) à l'acceptation d'un médicament générique
- Suite à cette mesure, le taux de

substitution des génériques a atteint 83,6 % à fin 2012 contre 71,7 % en avril 2012, soit une augmentation de 17 %

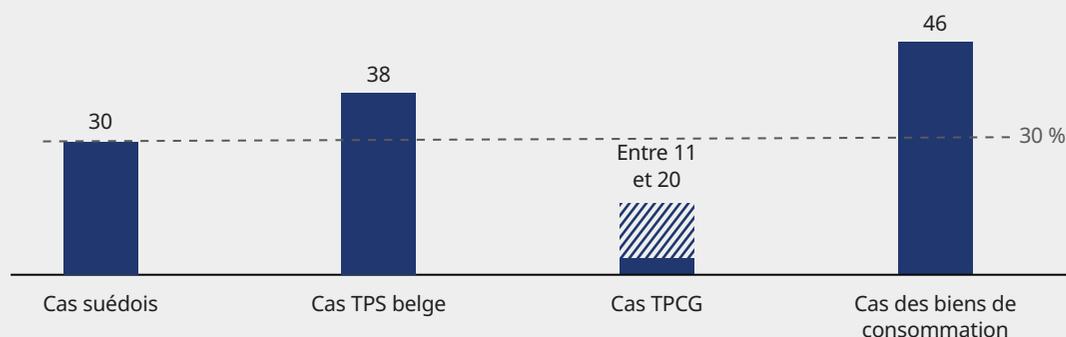
- En comparant un médicament « générique » en 2009 (avant la réforme) et des médicaments « génériques » en 2012 (après la réforme), on peut voir que le taux de substitution du Clopidogrel se stabilise, au bout de cinq mois, entre 60 % et 70 % en 2009 alors que les taux de substitution de l'Atorvastatine, Candesartan et Irbesartan se stabilisent entre 80 % et 90 % en 2012, soit **une augmentation de 31 %**

En Belgique

- Le tiers-payant social (TPS), mis en place en 2009, permet aux patients fragiles de ne payer que le ticket modérateur (montant à la charge du patient) et de ne pas faire l'avance sur la partie remboursée. Ils ne déboursent que 7 % du prix déboursé par le reste des patients
- La fréquence de consultations de ces patients fragiles est passée de 3,1 fois/an à 5,3 fois/an avec la mise en place du TPS, **soit une augmentation de 70 %**

Illustration 41 : Impact d'une baisse de 50% du prix reçu sur la demande

En %



Note : TPS : Tiers-payant social, TPCG : tiers-payant contre générique

Source : Etude Oliver Wyman de 2017, "Redynamiser les services à la personne"

2.2. ANALYSE DU PROFIL DES NOUVEAUX CLIENTS C2I

La réforme favorise aussi l'égalité d'accès aux services à la personne.

Elle permet à des populations traditionnellement moins consommatrices de SAP, car ne pouvant pas avancer la trésorerie nécessaire, d'y avoir davantage recours.

- Les nouveaux clients supplémentaires liés à l'introduction du C2I disposent en moyenne de 7 % de revenu disponible de moins que les nouveaux clients pré-C2I
- De même, 34 % des ménages les moins aisés ont pu bénéficier des cours à domicile en 2022 grâce au C2I ce qui représente une augmentation de 4 points par rapport à 2021

Illustration 42 : Part des clients dont le revenu disponible est inférieur à la médiane française

2021-22 et 2022-23 (périodes de septembre à février), en % des nouveaux clients

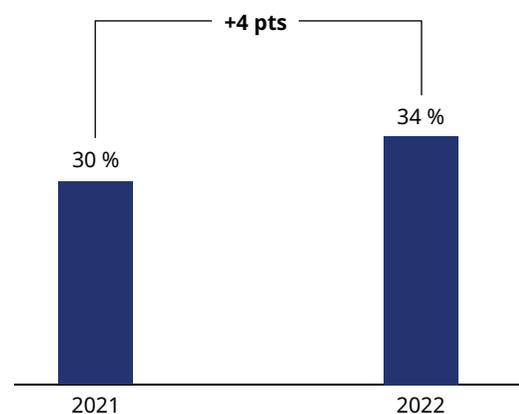
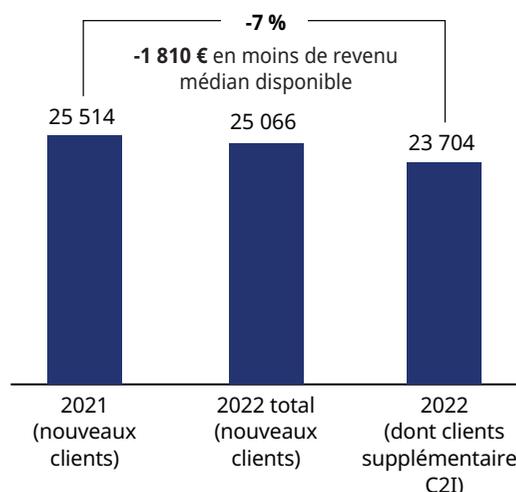


Illustration 43 : Revenu disponible annuel médian

2021-22 et 2022-23 (périodes de septembre à février), en €



Sources : Base de données clients d'entreprises de SAP dans le secteur des cours à domicile adhérentes à la FESP, Indicateurs de distribution des revenus disponibles des ménages par unité de consommation et médiane en France (2019, INSEE, analyses Oliver Wyman)

Les nouveaux clients recrutés depuis l'introduction du C2I ont un revenu disponible moyen 7% inférieur à celui historiquement mesuré chez les nouveaux clients



3. UNE ÉQUATION ÉCONOMIQUE POSITIVE POUR LES FINANCES PUBLIQUES

CE QU'IL FAUT RETENIR

Le développement des services à la personne est fortement soutenu par la sphère publique depuis le début des années 2000. Néanmoins, le coût des différents dispositifs de soutien public est très largement compensé par les bénéfices directs et indirects générés par le secteur.

L'équation économique des dépenses et des bénéfices liés aux services à la personne a pour résultat **3,8 milliards d'euros de bénéfices nets** pour les finances publiques en 2021.

Dans le détail, **les dépenses publiques**, fiscales et sociales, représentent **7,9 milliards d'euros**.

Les bénéfices publics, directs (recettes fiscales et sociales et réduction du chômage) **et indirects** (effets indirects du développement du secteur et économies réalisées sur des alternatives plus coûteuses pour l'Etat...), quant à eux représentent **11,7 milliards d'euros**.

Les services à la personne ont également **d'autres impacts relatifs positifs pour le pays** (externalités positives sur la qualité de vie des utilisateurs et des intervenants, amélioration de la cohésion sociale, etc.) et qui **ne sont pas mesurés ici**, en raison des difficultés d'estimation.

48 % des bénéfices publics correspondent aux cotisations salariales et patronales (impact direct). 39 % quant à eux, correspondent aux coûts évités grâce au maintien à domicile des personnes âgées dépendantes (impact indirect).

Ces dépenses et bénéfices induisent un **retour sur investissement positif pour les finances publiques : 1,48 €** de retour sur investissement est généré pour chaque euro investi dans le secteur des services à la personne en 2021.

Une évaluation de l'impact direct net montre que :

- Pour les entreprises et les particuliers employeurs hors services aux personnes dépendantes, chaque euro investi par le biais de subventions génère un bénéfice direct pour les finances publiques (bénéfice net total de +0,7 milliards d'euros)
- Les associations et les services aux personnes dépendantes ont certes un impact direct négatif (impact net total de -2,1 milliards d'euros). Cependant, il est largement compensé par l'impact indirect avec +4,6 milliards d'euros d'économies réalisées sur les coûts d'exploitations des structures pour personnes dépendantes

La déclinaison de l'analyse du retour sur investissement par type d'acteur et activité montre que :

- **Les entreprises sont le type d'organisme présentant le meilleur retour sur investissement pour les finances publiques**

Tous les types d'acteurs ont un retour sur investissement positif pour les finances publiques. Pour chaque euro investi, les finances publiques récupèrent 1,87 € pour les entreprises, 1,48 € pour les associations et 1,31 € pour les particuliers employeurs.

- **Certains secteurs ont un meilleur retour sur investissement direct pour les finances publiques**

Les secteurs ont tous un retour sur investissement positif pour les finances publiques bien que des différences existent tant en impact direct qu'indirect. Au global, le retour sur investissement est de x2,28 pour le soutien scolaire, x1,65 pour l'aide aux personnes dépendantes, x1,34 pour la garde d'enfants et de x1,24 pour les services de la vie quotidienne.

Notons que les services de la vie quotidienne regroupent différentes activités qui peuvent avoir des retours sur investissement plus élevés que la moyenne (par exemple, le petit jardinage et bricolage). L'impact direct varie selon le type d'activité :

- L'impact direct est positif pour : le soutien scolaire (1,26 €), la garde d'enfant (1,23 €) et les services de la vie quotidienne (1,15 €)
- L'aide aux personnes dépendantes a un impact direct inférieur à 1 € avec 0,57 € de retour sur investissement par euro investi. Ce qui est largement compensé par son impact indirect (1,05 €).

3.1. EVALUATION DU BILAN DU SECTEUR

Dans le but d'étudier le bilan économique du secteur des services à la personne, nous avons procédé à une évaluation des coûts et des bénéfices pour le compte des finances publiques.

La **dépense publique** en faveur des services à la personne a augmenté de 2 % par an entre 2010 et 2021, pour atteindre **7,9 milliards d'euros**. Elle est constituée de dépenses fiscales (72 %) et de dépenses sociales (28 %).

Elle est constituée, à hauteur de 83 %, des deux principaux postes suivants :

- Un crédit d'impôt ;
- Des allègements sociaux pour l'aide à domicile employée auprès d'une personne fragile

Si les services à la personne représentent un coût fiscal et social pour l'Etat, ils contribuent en retour à la performance économique du pays. A ce titre, trois types de bénéfices pour les finances publiques peuvent être distingués en fonction de la nature « directe » ou « indirecte » de leurs impacts :

- **Les bénéfices « directs »** correspondent aux recettes directement générées pour les finances publiques par le secteur :

- Cotisations salariales et patronales
- Impôts sur les sociétés et TVA
- Taxes sur les salaires des associations
- Baisse des allocations chômage et RSA grâce aux recrutements dans le secteur

Ces bénéfices directs permettent à eux seuls de couvrir plus des **trois quarts des dépenses publiques**.

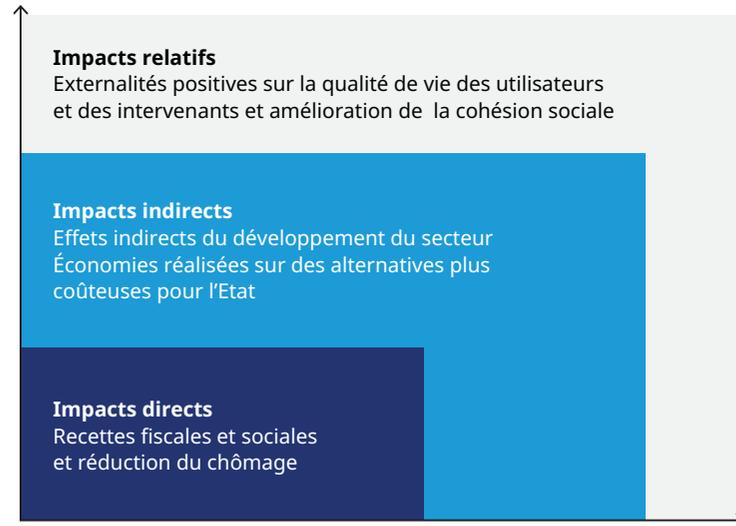
- **Les bénéfices « indirects »** sont constitués par :

- L'ensemble des coûts évités pour la dépendance
- L'ensemble des coûts évités pour la garde d'enfants en bas âge
- Les recettes de TVA générées par les achats externes des associations
- Les revenus générés par la hausse du taux d'activité féminin
- Les coûts évités par la diminution des redoublements liés à l'échec scolaire grâce au soutien scolaire

- Enfin, les services à la personne ont des **impacts « relatifs »** de nature économique et sociale, difficilement mesurables, mais qui constituent de réelles externalités positives :
 - Baisse du coût social lié à l'exclusion et à la précarité : santé, criminalité, éducation...
 - Amélioration de la qualité de vie des bénéficiaires : allongement de la durée de vie des personnes dépendantes, baisse du stress au travail...
 - Amélioration de la qualité de service grâce à la professionnalisation du secteur

Illustration 44 : Bénéfices des services à la personne

Bénéfices pour l'Etat (cumulés)



Source : Analyses Oliver Wyman — Adaptation de Oxford Economics

Illustration 45 : Equation économique des coûts et bénéfices des services à la personne en France 2021, en M€ (Estimation)

Impact direct net -1,4 Md€

Entreprises et Particuliers employeurs hors Services aux personnes dépendantes +0,7 Md€

Dépenses	-2 601 M€
Impact direct	3 272 M€

Associations et Services aux personnes dépendantes -2,1 Md€

Dépenses	-5 283 M€
Impact direct	3 204 M€

Impact indirect +5,2 Md€

Infrastructure pour personnes dépendantes	4 557 M€
Infrastructures pour garde d'enfants	16 M€
TVA générés par les achats externes des associations	51 M€
Revenus générés par la hausse du taux d'activité féminin	500 M€
Coûts évités liés au redoublement	60 M€

Impact total +3,8 Md€

3 776 M€

Retour sur investissement pour un euro investi



Sources : PLF 2023, PLFSS 2023, analyses Oliver Wyman

Au terme de cette analyse, et en prenant en compte l'ensemble des coûts et bénéfices mentionnés ci-dessus et détaillés en annexe, nous estimons que **le bilan des services à la personne est positif de près de 3,8 milliards d'euros en 2021**. Cette estimation doit être considérée comme relativement conservatrice dans la mesure où elle n'intègre pas les impacts « relatifs » du secteur.

Chaque euro investi dans le secteur des services à la personne génère un **retour sur investissement positif de 1,48 euros pour les finances publiques**. Ce rendement est en grande partie direct : les impacts directs couvrant 82 % des dépenses publiques, principalement grâce aux cotisations sociales. Les impacts indirects couvrent les 18 % restants des dépenses et permettent un bénéfice net de 48 %, principalement lié aux coûts d'exploitations des structures pour les personnes dépendantes évités grâce à leur maintien à domicile.

Pour les entreprises et les particuliers employeurs hors services aux personnes dépendantes, les dépenses (-2,6 milliards d'euros) sont plus que compensées par les bénéfices directs (+3,3 milliards d'euros).

En plus d'avoir un impact positif sur les finances publiques, les SAP jouent également un rôle social important. Ils permettent aux utilisateurs les moins fortunés de réaliser des économies tout en

répondant aux réels besoins de ces derniers, comme le montrent nos analyses sur les structures pour personnes dépendantes et la garde d'enfants ci-après.

L'étude des coûts du maintien d'une personne dépendante à domicile et en établissement révèle que :

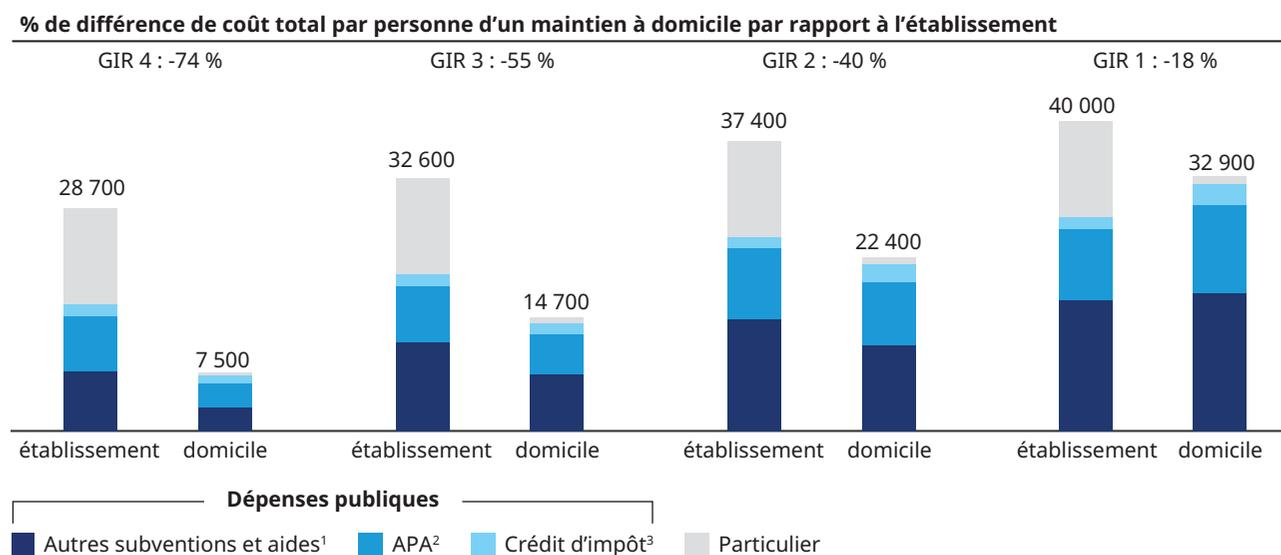
- En moyenne, **le crédit d'impôt représente seulement 13% des dépenses publiques pour le maintien à domicile**
- Maintenir une personne dépendante à domicile s'avère être plus économique pour les particuliers : avec près de **12 000 € de reste à charge en moins par an**, permettant ainsi aux familles les moins aisées d'être accompagnées en vieillesse
- Maintenir une personne dépendante à domicile est plus économique pour les finances publiques pour tous les niveaux de dépendance sauf pour celui le plus critique (GIR 1)
- Le maintien à domicile ne nécessite **pas d'investissement préalable** en infrastructure

L'analyse des coûts des différents niveaux de dépendances (GIR) selon le lieu de maintien montre que **le transfert de l'ensemble des personnes dépendantes du domicile vers l'établissement coûterait au total 4,6 milliards d'euros supplémentaires** aux finances publiques.

4,6 milliards d'euros d'économies sont générées par l'utilisation des services à la personne pour le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes

Illustration 46 : Coût annuel total par personne dépendante selon son lieu de vie

Pour les finances publiques et les particuliers, 2020, en €



1. Aides au logement, dépenses SSIAD, dépenses de soins

2. Représente 60 % des dépenses des départements et 40 % des dépenses de la CNSA en 2019

3. Représente 90 % des dépenses de l'Etat en 2019, avec l'exonération d'emploi à domicile

Hors coûts d'investissement. Nombre de bénéficiaires APA, données 2020. Montants des dépenses publiques, données 2019

Sources : CCSS, Drees, analyses Oliver Wyman

Tableau 2 : Economies pour les dépenses publiques grâce au maintien à domicile

2020, en €

	GIR 4	GIR 3	GIR 2	GIR 1	Total
Economie annuelle par personne	- 9 234 €	- 6 247 €	- 3 554 €	+ 4 313 €	
# bénéficiaires APA à domicile	455 515 (58 %)	173 995 (22 %)	134 895 (17 %)	17 595 (2 %)	Σ 782 000
# bénéficiaires APA en établissement	123 025 (24 %)	91 945 (18 %)	226 625 (44 %)	76 405 (15 %)	Σ 518 000
Economie annuelle totale par niveau de dépendance	- 3 365 M€	- 870 M€	- 384 M€	+ 61 M€	- 4 557 M€

Note : 80 % de l'écart de coût considéré, tenant compte des externalités positives des structures spécialisées

L'analyse des coûts des différents modes de garde montre que **le transfert de l'ensemble des enfants gardés professionnellement à domicile vers la crèche et les autres modes de gardes coûterait au total 16 millions d'euros supplémentaires** aux finances publiques.

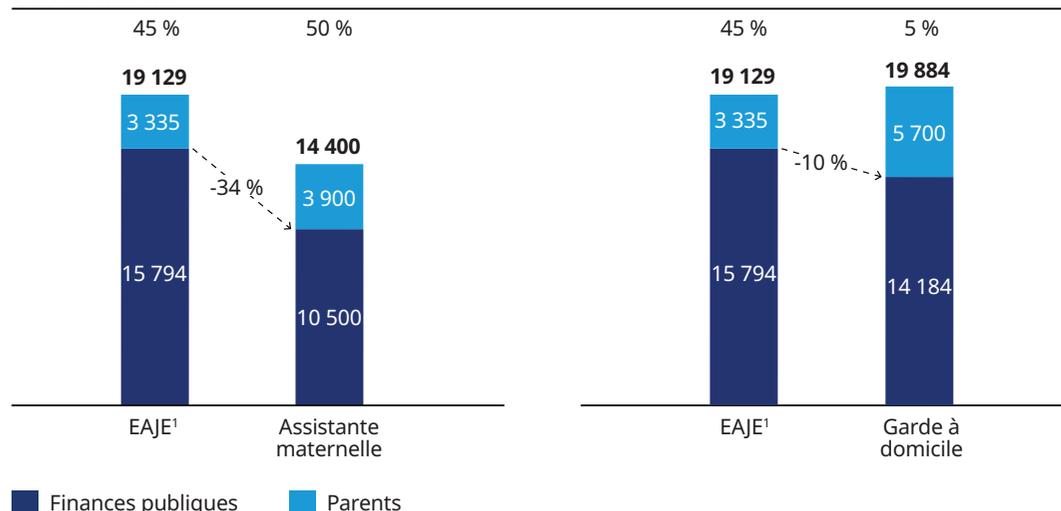
- Un coût acceptable pour l'Etat **(10 % moins cher que les crèches)**
- Un mode de garde qui ne nécessite **pas d'investissement préalable** en infrastructure
- Pallier en partie le manque de places en crèche et en assistantes maternelles **(42 000 gardes additionnelles)**

La garde à domicile présente de nombreux avantages :

Illustration 47 : Coût annuel total par enfant selon son mode de garde

Pour les finances publiques et les parents, 2021, en €

Part du marché



¹ Etablissement d'accueil du jeune enfant, établissements divisés en crèches (89 %) et micro-crèches (11 %)

Source: Drees, Onape, Analyses Oliver Wyman

Tableau 3 : Economies pour les dépenses publiques grâce à la garde à domicile

2021, en €

	EAJE ¹	Assistante maternelle	EAJE ¹	Garde à domicile
Economie annuelle par enfant	-	- 5 294 €	-	- 1 610 €
# enfants de moins de 3 ans	378 000	420 000	378 000	42 000
Economie annuelle totale		Hors périmètre	-	- 16 M€

¹ Etablissement d'accueil du jeune enfant, établissements divisés en crèches (89 %) et micro-crèches (11 %)

Notes : Le marché considéré est celui des enfants de moins de 3 ans gardés en EAJE, assistantes maternelles ou garde à domicile ; excluant les enfants gardés chez les parents ou la famille (59 %) et dans d'autres modes de gardes (1 %)

Autres modes de garde : école, ami, voisin, baby-sitter ou autre personne extérieure à la famille, jardin d'enfants, garde périscolaire, centre de loisirs ou établissement spécialisé

Nombre total d'enfants de moins de 3 ans en France en 2021 égal à 2,1M. Hypothèse : les enfants non gardés à domicile (pour la modélisation) seraient répartis entre crèches et parents suivant la répartition actuelle

Sources : Drees, Onape, analyses Oliver Wyman

LES RETOURS SUR INVESTISSEMENT POUR LES FINANCES PUBLIQUES SONT SIMILAIRES À CEUX GÉNÉRÉS EN 2010

Bien que les hypothèses aient été affinées avec les années, l'équation économique et les retours sur investissement pour 2021 apparaissent similaires à ceux calculés en 2010 (1,48 € de retour sur investissement en 2021 pour 1,43 € en 2010) et le message reste le même :

Le bilan économique des dépenses et des recettes des finances publiques liées au secteur des services à la personne est largement positif : 3,78 milliards d'euros d'impact total avec 1,48 € de retour sur investissement pour chaque euro investi dans le secteur.

Illustration 48 : Coûts et bénéfices des services à la personne en France

2021 et 2010, en M€ (Estimation)



■ Dépenses ■ Direct ■ Indirect ■ Total

Note : ROI = retour sur investissement

Source : 2012 — Oliver Wyman/FESP : Bilan économique et enjeux de croissance

BÉNÉFICES DES NOUVELLES ACTIVITÉS DE SAP — EXEMPLE DE LA TÉLÉASSISTANCE

Certaines nouvelles activités de services à la personne, telle que la téléassistance qui permet en outre de réduire les hospitalisations liées aux chutes et de reculer l'âge moyen d'entre en EPHAD des bénéficiaires, n'entrent pas encore dans le périmètre du secteur délimité par la Dares. Elles ont pourtant aussi une utilité sociale et un impact positif pour les finances publiques.

Si l'on prend l'exemple de la Téléassistance en se concentrant uniquement sur les hospitalisations évitées liées aux chutes, on pourrait estimer un bénéfice indirect compris entre 200 M et 300 M d'euros pour les finances publics, sur base de chiffres fournis par la FESP.

En effet, si l'on considère :

- En moyenne, 4 % d'appels de téléassistance liés à des chutes¹⁰
- 85 % de ces appels permettent d'éviter une hospitalisation¹⁰
- 7 millions d'appels traités par l'Afrata¹¹

Soit un chiffre d'environ 240 000 chutes avec hospitalisations évitées grâce à la téléassistance.

Si l'on prend l'hypothèse qu'une nuit d'hôpital coûte en moyenne 1 100 € à la sécurité sociale (80 % pris en charge sur un coût moyen total de 1 370 € d'après les chiffres avancés par différentes mutuelles),¹² l'on peut déduire qu'environ 260 M d'euros de coûts d'hospitalisations par an sont évités pour la sécurité sociale grâce à la téléassistance.

3.2. DÉCLINAISON PAR TYPE D'ACTEUR ET PAR ACTIVITÉ

3.2.1. Un soutien public inégalement distribué

En 2021, sur les 7,88 milliards d'euros annuels que représente le soutien par l'Etat aux services à la personne, 43 % contribuent à soutenir les particuliers employeurs, 38 % les associations et 19 % les entreprises.

On observe **une augmentation de 6 % en 2010 à 19 % en 2021 de la part du soutien public dédié aux entreprises**, aux dépens des particuliers employeurs qui passent de 61 % en 2010 à 43 % en 2021. Cette distribution reflète l'évolution des parts de marché

des différents acteurs des services à la personne. Le marché reste largement dominé par les associations et les particuliers employeurs avec environ 80 % du soutien public. Arrivées plus tard sur ce secteur économique, les entreprises occupent une place encore minoritaire, bien que grandissante, dans le marché.

Le cadre réglementaire et fiscal reste aujourd'hui plus favorable aux associations. Ceci, à travers la possibilité qui leur est donnée d'être exonérées de TVA pour les activités d'aide aux personnes dépendantes ainsi que l'absence d'impôt sur les sociétés.

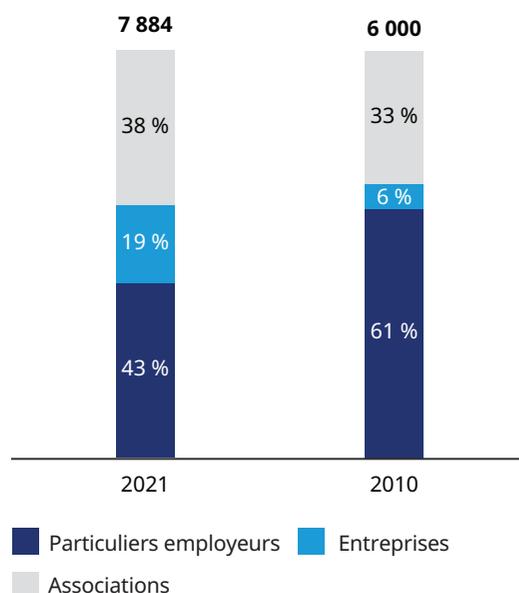
¹⁰ Données entreprises adhérentes à la FESP.

¹¹ L'Association Française de Téléassistance fédère les professionnels du secteur autour d'une charte commune permettant de faire évoluer le métier. Elle regroupe les principaux opérateurs du marché, représentant près de 80 % des utilisateurs de services de téléassistance en France.

¹² Chiffre décrits sur les sites d'Accès Santé et de Cocoon.

Illustration 49 : Répartition du soutien public par type d'acteur

2021-2010 en M €



Source : Analyses Oliver Wyman, études Oliver Wyman 2013

3.2.2. Le soutien aux entreprises a le meilleur retour sur investissement

Si l'ensemble des acteurs génère des bénéfices totaux (directs et indirects) qui dépassent le soutien public dont bénéficie le secteur, les entreprises présentent des retours largement supérieurs à ceux réalisés par les associations et les particuliers employeurs. Ainsi, pour 1 € octroyé par l'Etat, les entreprises génèrent un retour sur investissement total de 1,87 €, les associations générant 1,48 € et les particuliers employeurs 1,31 €.

En outre, à la différence des associations et des particuliers employeurs, les **entreprises génèrent des bénéfices directs qui dépassent le montant du soutien public** qui leur est accordé.

1,87€ de retour sur investissement sont générés pour chaque euro investi dans les entreprises

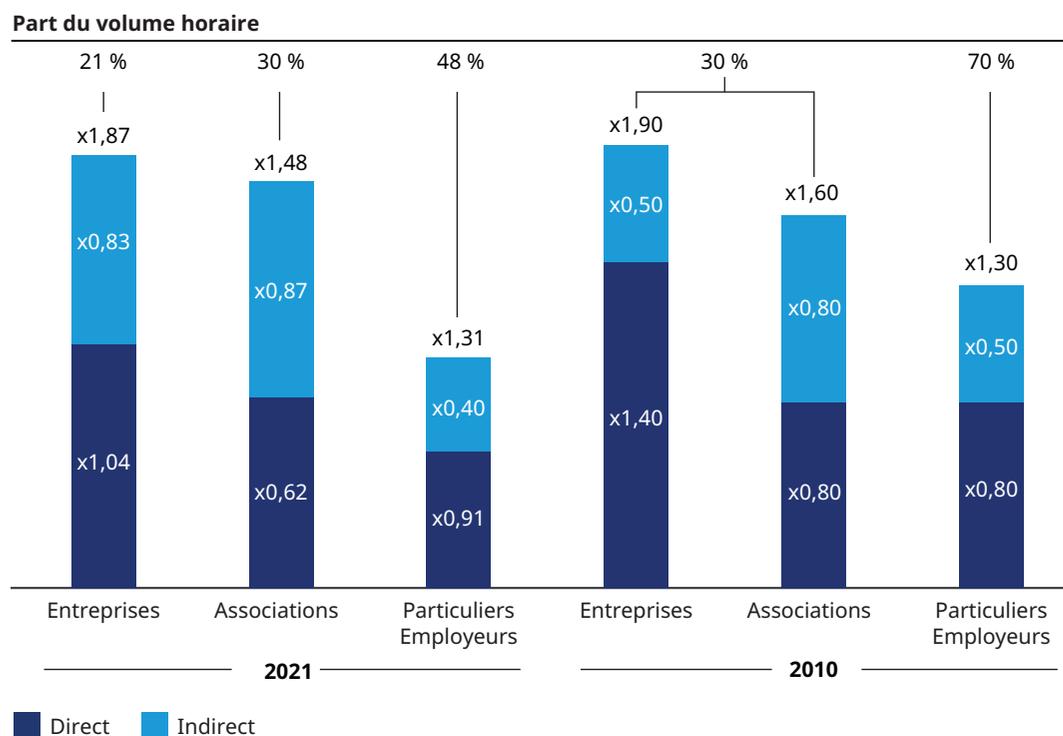
Au vu de la distribution du soutien public et des retours observés pour chaque type d'acteur, il semble impératif que les pouvoirs publics maintiennent, voire renforcent le dispositif de soutien réglementaire et fiscal à destination des entreprises.

La différence des retours sur investissement entre direct et indirect et par type d'acteur s'explique par :

- Des **dépenses spécifiques** à certains acteurs. Par exemple, les particuliers employeurs bénéficient d'une déduction forfaitaire de 2 € (représentant 379 M€ en 2021)
- Des **bénéfices directs spécifiques** :
 - Les **taux de cotisations patronales varient entre les acteurs** : 20 % pour les associations et les entreprises (hors cadres) contre 44 % pour les particuliers employeurs
 - **La TVA** n'est appliquée qu'aux chiffres d'affaires des entreprises et des associations, à la différence des particuliers employeurs qui n'y sont pas soumis
 - De manière similaire, **l'impôt sur les sociétés** ne s'applique qu'aux entreprises, et les taxes sur les salaires ne concernent que les associations exonérées de la TVA
- **Les bénéfices indirects sont principalement liés aux secteurs d'activité** et dépendent ensuite des parts de marché de chaque type d'acteur dans ces secteurs. Par exemple, les associations ont une part de marché importante (53 %, cf. annexe) dans le secteur de l'aide aux personnes dépendantes qui génère la majorité des bénéfices indirects

Illustration 50 : Retour sur investissement par type d'acteur

2021-2010, montant pour un euro investi



Explication des différences entre 2021 et 2010

- Au global, évolution des parts de marché des activités par type d'acteurs
- Différences d'impact direct liées majoritairement à l'évolution du calcul des cotisations patronales
- Différence d'impact indirect pour les entreprises liée à leur plus grand part dans le marché de l'aide aux personnes dépendantes

Source : Analyses Oliver Wyman, Etudes Oliver Wyman 2013

3.2.3. Les apports aux finances publiques des différentes activités

Les différentes activités **ont toutes un retour sur investissement positif** pour les finances publiques. Ils varient pour différentes raisons détaillées ci-après.

- Les dépenses et les bénéfices directs varient en fonction de :
 - **Subventions spécifiques à certaines activités.** Par exemple, d'importantes subventions sont allouées à l'aide aux personnes dépendantes, ce qui réduit mécaniquement le ratio d'impact direct

– La part de marché du type d'acteur par secteur d'activité

- Certains bénéficiaires indirects sont **très liés au secteur d'activité**, ce qui explique le fort décalage en retour sur investissement indirect entre les activités : x0,97 pour le soutien scolaire, x0,14 pour les services de la vie quotidienne, x0,16 pour la garde d'enfants et x1,05 pour le maintien des personnes dépendantes
 - L'aide aux personnes dépendantes montre le meilleur retour sur investissement indirect en raison des coûts d'exploitations des établissements grâce au maintien à domicile

- De même, le soutien scolaire présente un retour indirect important grâce aux coûts de redoublement évités
- Ou encore le soutien des SAP à l'ensemble des secteurs auxquels ils appartiennent

Ne sont pas quantifiés ici les divers bénéfices relatifs des activités du secteur. Quelques exemples :

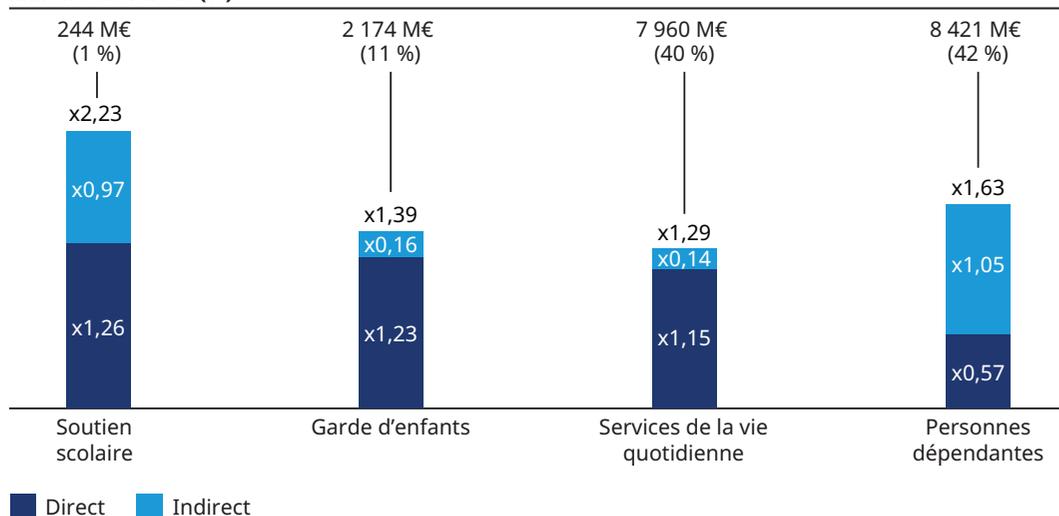
- Dans le cas des familles, les **services de la petite enfance et de la vie quotidienne** favorisent le maintien des deux parents dans l'emploi

Par exemple, selon l'UNEP l'activité SAP représente une part importante du chiffre d'affaires des entreprises du paysage en France et leur récession entraînerait la chute de l'ensemble du secteur. Au global, le secteur des métiers du paysage comprend environ 30 050 entreprises en France, employant plus de 109 900 actifs avec 12 600 créations nettes d'emploi en 2 ans.¹³

Illustration 51 : Retour sur investissement par activité

2021, montant pour un euro investi

Marché en valeur (%)



Notes : le reste du marché incluant assistances administratives, assistances informatiques et autres activités* représentant 1 329 M€ de chiffre d'affaires n'est pas présenté dans cette illustration

Ne sont pas comptabilisés : assistantes maternelles, crèches, part du marché non déclaré

Les autres activités correspondent à la collecte/livraison de linge repassé ; livraison de courses ; maintenance, vigilance et entretien du domicile ; garde malade ; aide mobilité ; conduite de véhicule personnel ; accompagnement des personnes âgées et handicapées ; aide famille fragilisée ; soins esthétiques pour personnes dépendantes ; garde d'animaux pour personnes dépendantes ; interprète en langues des signes

Source : Analyse Oliver Wyman

¹³ UNEP, Chiffres clés 2020 des entreprises du paysage.

3.2.4. Les entreprises ont un meilleur retour sur investissement pour les finances publiques quel que soit le secteur d'activité

Pour un euro de soutien public dont bénéficient les entreprises de manière directe ou indirecte, sont générés de 0,83 € à 1,28 € euros de retour sur investissement direct et de 0,15 € à 1,40 € euros de retour sur investissement indirect.

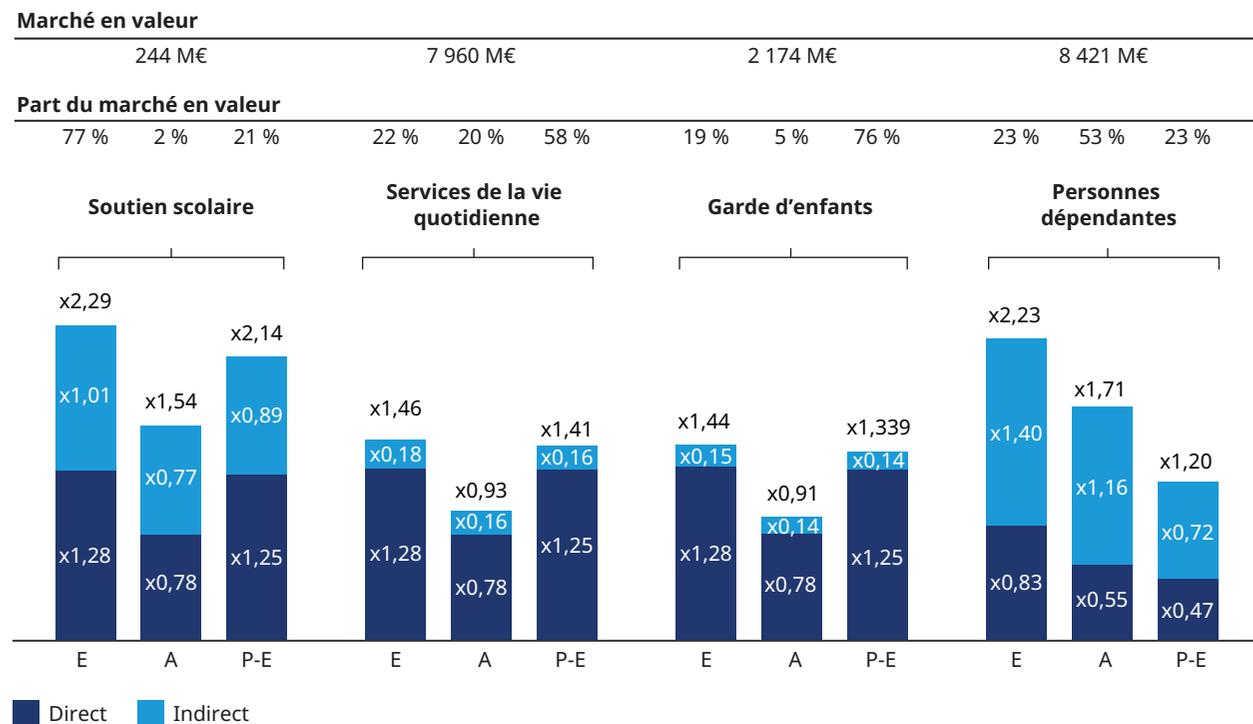
Ces chiffres sont supérieurs à ceux observés pour les autres types d'acteur, quel que soit le secteur d'activité.

Le meilleur retour sur investissement réalisé par les entreprises s'explique par :

- Un dispositif réglementaire et fiscal plus favorable pour les associations et particuliers employeurs menant à des dépenses plus élevées en leur faveur
- L'assujettissement à la TVA de l'intégralité des prestations des entreprises d'aide aux personnes dépendantes
- Le versement d'impôts directs
- Un rôle plus important dans la création d'emplois

Illustration 52 : Retour sur investissement par type d'acteur et par activité

2021, montant pour un euro investi



Notes : Le reste du marché incluant assistances administratives, assistances informatiques et autres activités* représentant 1 329 M€ de chiffre d'affaires n'est pas présenté dans cette illustration

E pour Entreprises, A pour Associations et P-E pour Particuliers Employeurs

Ne sont pas comptabilisés : assistantes maternelles, crèches, part du marché non déclaré

Les autres activités correspondent à la collecte/livraison de linge repassé ; livraison de courses ; maintenance, vigilance et entretien du domicile ; garde malade ; aide mobilité ; conduite de véhicule personnel ; accompagnement des personnes âgées et handicapées ; aide famille fragilisée ; soins esthétiques pour personnes dépendantes ; garde d'animaux pour personnes dépendantes ; interprète en langues des signes

Source : Analyse Oliver Wyman



ANNEXES

Tableau 4 : Hypothèses retenues : projection de l'effet C2I

Taux de croissance	2022	2023	2024	2025	2026	Total	TCAM
Scénario haut							
<i>Services aux personnes dépendantes (entreprises et associations)</i>	+0,9 %	+4,5 %	+5,7 %	+1,8 %	+1,1 %	+15 %	+2,8 %
<i>Services aux personnes dépendantes (particuliers employeurs)</i>	+0,9 %	+1,0 %	+3,1 %	+4,1 %	+3,1 %	+13 %	+2,4 %
<i>Reste du marché (Associations et entreprises)</i>	+15,0 %	+19,0 %	+6,0 %	+2,5 %	+0,9 %	+50 %	+8,5 %
<i>Reste du marché (Particuliers employeurs)</i>	+6,8 %	+13,6 %	+13,6 %	+6,8 %	+0,9 %	+49 %	+8,2 %
Total scénario haut	+7,4 %	+11,8 %	+7,3 %	+3,4 %	+1,2 %	+35 %	+6,1 %
Scénario bas							
<i>Services aux personnes dépendantes (entreprises et associations)</i>	+0,9 %	+3,0 %	+3,8 %	+1,2 %	+0,9 %	+10 %	+2,0 %
<i>Services aux personnes dépendantes (particuliers employeurs)</i>	+0,9 %	+1,0 %	+2,3 %	+2,6 %	+1,9 %	+9 %	+1,7 %
<i>Reste du marché (Associations et entreprises)</i>	+10,0 %	+12,7 %	+4,0 %	+1,8 %	+0,9 %	+32 %	+5,8 %
<i>Reste du marché (Particuliers employeurs)</i>	+6,8 %	+8,5 %	+8,5 %	+4,3 %	+0,9 %	+32 %	+5,8 %
Total scénario bas	+5,5 %	+7,7 %	+4,7 %	+2,2 %	+1,0 %	+23 %	+4,2 %
Scénario moyen							
<i>Services aux personnes dépendantes (entreprises et associations)</i>	+0,9 %	+3,7 %	+4,8 %	+1,5 %	+1,0 %	+12 %	+2,4 %
<i>Services aux personnes dépendantes (particuliers employeurs)</i>	+0,9 %	+1,0 %	+2,7 %	+3,3 %	+2,5 %	+11 %	+2,1 %
<i>Reste du marché (Associations et entreprises)</i>	+12,5 %	+15,9 %	+5,0 %	+2,2 %	+0,9 %	+41 %	+7,1 %
<i>Reste du marché (Particuliers employeurs)</i>	+6,8 %	+11,1 %	+11,1 %	+5,6 %	+0,9 %	+40 %	+7,0 %
Total scénario moyen	+6,5 %	+9,8 %	+6,0 %	+2,8 %	+1,1 %	+29 %	+5,2 %

Tableau 5 : Hypothèses retenues : taux de croissance pour la projection de l'effet C2I**Hypothèses de calcul des taux de croissance**

Scénario haut	
<i>Services aux personnes dépendantes (entreprises et associations)</i>	30 % des taux de croissance annuels de <i>Reste du marché (Associations et entreprises)</i>
<i>Services aux personnes dépendantes (particuliers employeurs)</i>	30 % des taux de croissance annuels de <i>Reste du marché (Particuliers employeurs)</i>
<i>Reste du marché (Associations et entreprises)</i>	100 % du cas Suédois ¹ (+30 %, correspondant au scénario haut de notre étude de 2017) à partir de mi-2022 pendant 3 ans, puis croissance théorique ²
<i>Reste du marché (Particuliers employeurs)</i>	Année 2022 projetée à partir des données URSSAF (+6,8 %), effet C2I total similaire aux entreprises (~+50 % en 5 ans) avec déclenchement plus lent
Scénario bas	
<i>Services aux personnes dépendantes (entreprises et associations)</i>	30 % des taux de croissance annuels de <i>Reste du marché (Associations et entreprises)</i>
<i>Services aux personnes dépendantes (particuliers employeurs)</i>	30 % des taux de croissance annuels de <i>Reste du marché (Particuliers employeurs)</i>
<i>Reste du marché (Associations et entreprises)</i>	66 % du cas Suédois ¹ (+20 %, correspondant au scénario bas de notre étude de 2017) à partir de mi-2022 pendant 3 ans, puis croissance théorique ²
<i>Reste du marché (Particuliers employeurs)</i>	Année 2022 projetée à partir des données URSSAF (+6,8 %), effet C2I total similaire aux entreprises (~+32 % en 5 ans) avec déclenchement plus lent
Scénario moyen	
	Moyenne des scénarios haut et bas

1. En Suède, introduction du C2I en 2009 ; on observe +30 % du nombre d'heures facturées en année 1, + 8 % en année 2 et +4 % en année 3 (cf. notre Etude de 2017 "Redynamiser les services à la personne" proposition de dispositif)

2. Que nous estimons à +0,93 % pour les années à venir, voir plus haut dans notre étude (partie 1.4)

Hypothèses marché non déclaré :

- Hypothèse haute : le marché total croît de la croissance théorique tous les ans, marché non déclaré = marché total — marché déclaré
- Hypothèse basse : pas de corrélation entre marché déclaré et non déclaré, le marché non déclaré croît avec la croissance théorique
- Hypothèse moyenne : moyenne des deux hypothèses appliquées au scénario moyen

Tableau 6 : Dépenses publiques à destination des services à la personne

Dispositif	Coût total en 2021	Nombre de bénéficiaires (2021)
Crédit d'impôt	4 734 M€ (60 %)	4,3 M de ménages
Autres dépenses fiscales	940 M€ (12 %)	Non déterminé
Dépenses sociales	2 210 M€ (28 %)	Non déterminé
Dépense totale	7 884 M€	Non déterminé

Notes : En l'absence de rapports de l'IGF sur les niches fiscales ou de rapports d'autres instances publiques sur le secteur, notre analyse sur les dépenses publiques est fondée sur la lecture du PLF et du PLFSS 2023

Elle adopte ainsi les mêmes hypothèses, considérations et interprétations que ces derniers

Les autres dépenses fiscales et les dépenses sociales prises en compte sont détaillées dans le tableau ci-dessous

Source : PLF 2023 pour les dépenses fiscales, PLFSS 2023 pour les dépenses sociales

Code législatif	Autres dépenses fiscales	Montant 2021
720107	TVA : Exonération des services rendus aux personnes physiques par les associations agréées	600 M€
730214	TVA : Taux de 10 % pour les services d'aide à la personne fournis par des associations, des entreprises ou des organismes déclarés	120 M€
120134	IS : Exonération de l'aide financière versée par l'employeur ou par le comité d'entreprise en faveur des salariés afin de financer des services à la personne	45 M€
210308	IS : Crédit d'impôt famille ¹	155 M€
320115	IS : Non-assujettissement à l'impôt sur les sociétés des résultats des activités des associations conventionnées, agréées ou autorisées et taxation au taux réduit des revenus de leur patrimoine foncier, agricole et mobilier	20 M€
	Total	940 M€

Code législatif	Dépenses sociales	Montant 2021
05100	Déduction forfaitaire de 2 € pour les particuliers employeurs	379 M€
05105	Allègements généraux pour l'aide à domicile employée par un particulier fragile	930 M€
05110	Allègements généraux pour l'aide à domicile employée par une association ou une entreprise auprès d'une personne fragile	901 M€
	Total	2 210 M€

1. Le crédit d'impôt bénéficiant aux entreprises préfinançant le CESU et l'impact sur l'IS du préfinancement du CESU représentent une partie (non précisée) du crédit d'impôt famille (code 210308). On prend ce chiffre en entier pour le préfinancement du CESU en cohérence avec la méthode de l'IGF de 2011

Note : Le taux de 5,5 % de TVA pour les services d'aide à la personne fournis par les entreprises agréées, qui était présent dans la première édition de l'étude, n'est pas considéré comme une dépense fiscale dans le PLF 2023 car ces services sont considérés comme essentiels à la vie

Avertissement — Comme la grande majorité des études sur le sujet, nous n'avons pas retenu les montants liés à l'APA et à la PAJE. Ces allocations sont attribuées aux bénéficiaires indépendamment de leur destination (établissement, services à la personne, ou autre) ; elles ne sont pas conditionnées à l'utilisation de services à la personne : si ceux-ci « disparaissaient », les allocations APA et PAJE perdureraient. En outre, aucun rapport public n'a pris à ce jour ces montants en compte dans le calcul des coûts des services à la personne. Prendre en compte ces allocations conduirait à considérer, par exemple, que l'ensemble des allocations familiales devrait être ajouté dans le calcul, dans la mesure où elles dégagent des ressources financières pour les ménages concernés, ce qui serait un abus de raisonnement

Tableau 7 : Evaluation des impacts directs
(Hypothèses et calculs)

Item	Détail du calcul et hypothèses mineures	Sources et hypothèses	Montant 2021																	
Cotisations salariales et patronales versées	<ul style="list-style-type: none"> Taux de cotisations salariales : 22 % (taux appliqué à la masse salariale) Taux de cotisations patronales théoriques : (taux appliqués à la masse salariale avant exonérations sociales) <ul style="list-style-type: none"> Pour les entreprises et les associations : 20 % Pour les particuliers employeurs : 44 % Pour les cadres en entreprises et associations : 35 % Masse salariale brute versée en 2021 : 14 514 M€ <ul style="list-style-type: none"> Par les entreprises : 3 275 M€ Par les associations : 4 828 M€ Par les particuliers employeurs : 6 411 M€ Part des cadres en entreprises et en associations : 10 % Déduction des dépenses sociales pour l'aide à domicile : 2 210 M€ 	Modèle de marché (PoEm, URSSAF, Dares) Taux de cotisations d'après simulations URSSAF et FEPEM Etude des coûts SAP EY 2016 : 85 % du CA entreprises et associations représente la masse salariale URSSAF 2023 PLFSS 2023	5 546 M€																	
Taxes sur les salaires des associations	<ul style="list-style-type: none"> Taux de taxation des salaires d'associations moyen post abattement de charges : 6,44 % Masse salariale brute des associations exonérées versée en 2021 : 3 735 M€ 	URSSAF Modèle de marché Analyses OW	241 M €																	
TVA	<ul style="list-style-type: none"> 5,5 % à 20 % du chiffre d'affaires des entreprises et des associations suivant le sous-secteur d'activité Associations exonérées non soumises au TVA CA des entreprises et des associations : <table border="1" data-bbox="508 1237 1123 1380"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Montant</th> <th colspan="3">Enterprises</th> <th colspan="2">Associations</th> </tr> <tr> <th>À 5,5 %</th> <th>À 10 %</th> <th>À 20 %</th> <th>À 10 %</th> <th>À 20 %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>2 265 M€</td> <td>1 923 M€</td> <td>493 M€</td> <td>1 547 M€</td> <td>73 M€</td> </tr> </tbody> </table>	Montant	Enterprises			Associations		À 5,5 %	À 10 %	À 20 %	À 10 %	À 20 %	CA	2 265 M€	1 923 M€	493 M€	1 547 M€	73 M€	Modèle de marché Base de données Orbis (NAF 88.10)	481 M€
Montant	Enterprises			Associations																
	À 5,5 %	À 10 %	À 20 %	À 10 %	À 20 %															
CA	2 265 M€	1 923 M€	493 M€	1 547 M€	73 M€															
Impôt sur les sociétés (IS)	<ul style="list-style-type: none"> 33 % du résultat avant impôt des entreprises EBT des entreprises profitables : 300 M€ 	Modèle de marché Base de données Orbis	99 M€																	
Coût d'allocation chômage et RSA évité via créations d'emplois	<ul style="list-style-type: none"> Emplois ETP créés vs. 2020 : 32 107 <ul style="list-style-type: none"> Un ETP SAP équivaut à 1640 heures par an % emplois opérationnels : 95 % % emplois d'encadrement : 5 % % nouveaux opérationnels auparavant au RSA : 24 % % nouveaux opérationnels auparavant au chômage : 20 % % nouveaux encadrants auparavant au RSA: n.a. % nouveaux encadrants auparavant au chômage: 60 % Coût annuel d'un RSA pour l'Etat en 2021: 6 065 € Coût annuel d'un chômeur emploi d'encadrement dans les SAP en 2021 : 23 488 € Coût annuel d'un chômeur opérationnel en SAP : 7 000 € 	Hypothèses OW Coût du chômage en SAP de 2010 repris de la précédente étude et indexée sur l'évolution du SMIC horaire BIPE 2012 Cours des comptes : montant RSA par allocataire jusqu'en 2019 Modèle de marché	110 M €																	
Total Impact directs			6 476 M€																	

Tableau 8 : Evaluation des impacts directs

(Hypothèses et calculs)

Item	Hypothèses	Sources	Montant 2021																													
Infrastructure pour personnes dépendantes¹	<ul style="list-style-type: none"> Modélisation de l'écart de coût entre le maintien à domicile et la garde en structure spécialisée <ul style="list-style-type: none"> Coûts annuels pour l'Etat du maintien d'une personne à domicile et en structure spécialisée (chiffres 2019) : 	CCSS 2021 Drees 2022	4 557 M€																													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Groupe</th> <th colspan="2">Maintien à domicile</th> <th colspan="2">Maintien en structure spécialisée</th> </tr> <tr> <th>Coût total</th> <th>Financement public</th> <th>Coût total</th> <th>Financement public</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GIR 1</td> <td>32 900 €</td> <td>31 913 €</td> <td>40 000 €</td> <td>27 600 €</td> </tr> <tr> <td>GIR 2</td> <td>22 400 €</td> <td>21 504 €</td> <td>37 400 €</td> <td>25 058 €</td> </tr> <tr> <td>GIR 3</td> <td>14 700 €</td> <td>13 965 €</td> <td>32 600 €</td> <td>20 212 €</td> </tr> <tr> <td>GIR 4</td> <td>7 500 €</td> <td>7 125 €</td> <td>28 700€</td> <td>16 359 €</td> </tr> </tbody> </table>			Groupe	Maintien à domicile		Maintien en structure spécialisée		Coût total	Financement public	Coût total	Financement public	GIR 1	32 900 €	31 913 €	40 000 €	27 600 €	GIR 2	22 400 €	21 504 €	37 400 €	25 058 €	GIR 3	14 700 €	13 965 €	32 600 €	20 212 €	GIR 4	7 500 €	7 125 €	28 700€	16 359 €
	Groupe	Maintien à domicile			Maintien en structure spécialisée																											
		Coût total	Financement public	Coût total	Financement public																											
	GIR 1	32 900 €	31 913 €	40 000 €	27 600 €																											
	GIR 2	22 400 €	21 504 €	37 400 €	25 058 €																											
	GIR 3	14 700 €	13 965 €	32 600 €	20 212 €																											
	GIR 4	7 500 €	7 125 €	28 700€	16 359 €																											
	<ul style="list-style-type: none"> Prise en compte des externalités positives des structures spécialisées : on ne retient que 80% de l'écart de coût 																															
	<ul style="list-style-type: none"> Répartition des bénéficiaires de l'APA selon la catégorie de dépendance (chiffres 2020) : 																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Groupe</th> <th>Nombre de bénéficiaires APA à domicile</th> <th>Nombre de bénéficiaires APA en établissement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GIR 1</td> <td>17 595</td> <td>76 405</td> </tr> <tr> <td>GIR 2</td> <td>134 895</td> <td>226 625</td> </tr> <tr> <td>GIR 3</td> <td>173 995</td> <td>91 945</td> </tr> <tr> <td>GIR 4</td> <td>455 515</td> <td>123 025</td> </tr> </tbody> </table>			Groupe	Nombre de bénéficiaires APA à domicile	Nombre de bénéficiaires APA en établissement	GIR 1	17 595	76 405	GIR 2	134 895	226 625	GIR 3	173 995	91 945	GIR 4	455 515	123 025															
Groupe	Nombre de bénéficiaires APA à domicile	Nombre de bénéficiaires APA en établissement																														
GIR 1	17 595	76 405																														
GIR 2	134 895	226 625																														
GIR 3	173 995	91 945																														
GIR 4	455 515	123 025																														
<ul style="list-style-type: none"> Modélisation de l'écart de coût dans le cas du passage des enfants gardés à domicile vers les structures spécialisées (EAJE) Hypothèse : les enfants seraient répartis entre crèches et parents suivant la répartition actuelle Nombre d'enfants de moins de trois ans en 2021 : 2,1 M Coût et part de bénéficiaires par mode de garde : 																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Mode de garde</th> <th>% du total des enfants</th> <th>Coût public annuel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Garde simple à domicile</td> <td>0,4 %</td> <td>19 320 €</td> </tr> <tr> <td>Garde partagée à domicile</td> <td>1,6 %</td> <td>12 900 €</td> </tr> <tr> <td>Assistante maternelle</td> <td>20 %</td> <td>10 500 €</td> </tr> <tr> <td>Crèches/EAJE</td> <td>18 %</td> <td>15 794 €</td> </tr> <tr> <td>Parents et famille</td> <td>59 %</td> <td>n.a.</td> </tr> <tr> <td>Autres</td> <td>1 %</td> <td>n.a.</td> </tr> </tbody> </table>			Mode de garde	% du total des enfants	Coût public annuel	Garde simple à domicile	0,4 %	19 320 €	Garde partagée à domicile	1,6 %	12 900 €	Assistante maternelle	20 %	10 500 €	Crèches/EAJE	18 %	15 794 €	Parents et famille	59 %	n.a.	Autres	1 %	n.a.									
Mode de garde	% du total des enfants	Coût public annuel																														
Garde simple à domicile	0,4 %	19 320 €																														
Garde partagée à domicile	1,6 %	12 900 €																														
Assistante maternelle	20 %	10 500 €																														
Crèches/EAJE	18 %	15 794 €																														
Parents et famille	59 %	n.a.																														
Autres	1 %	n.a.																														
<ul style="list-style-type: none"> Simulation ne prenant pas en compte le manque de capacités d'accueil en structures spécialisées Les établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE) sont divisés en crèches (89 %) et micro-crèches (11 %) 																																
Infrastructures pour garde d'enfants	<ul style="list-style-type: none"> Modélisation de l'écart de coût dans le cas du passage des enfants gardés à domicile vers les structures spécialisées (EAJE) Hypothèse : les enfants seraient répartis entre crèches et parents suivant la répartition actuelle Nombre d'enfants de moins de trois ans en 2021 : 2,1 M Coût et part de bénéficiaires par mode de garde : 	Drees 2023 Cnaf, Onape 2021 Analyses Oliver Wyman	16 M€																													

Item	Hypothèses	Sources	Montant 2021												
TVA générée par les achats externes des associations	<ul style="list-style-type: none"> Montant des dépenses intermédiaires des associations de SAP : 15,8 % du chiffre d'affaires CA des associations non exonérées : 1 620 M€ TVA payée sur ces achats : 20 % 	Chiffres Etude OW de 2013 Modèle de marché	51 M€												
Revenus générés par la hausse du taux d'activité féminin²	<ul style="list-style-type: none"> Impact sur le PIB d'une hausse d'1 point du taux d'activité féminin : 0,76 points Population active féminine en 2021 : 13,6 M Impact d'1 point de PIB sur les recettes fiscales de l'Etat : 0,15 point Impact des emplois créés dans les SAP : <ul style="list-style-type: none"> Part des emplois féminins dans l'emploi des SAP : 87 % Part des nouveaux emplois précédemment hors de la population active : 40 % Nombre de nouveaux emplois dans les services à la personne en 2021 : 51 381 Impact des SAP sur l'emploi des femmes utilisateurs : <ul style="list-style-type: none"> Nombre de ménages utilisateurs : 4 M Part des actifs au sein des ménages utilisateurs : 38 % Part des employeurs d'âge actif auparavant hors de la population active : 2 % 	INSEE 2023 Cour des comptes 2021 BIPE 2012 Fepem 2022 Banque Mondiale 2022 Dares 2018 Modèle de marché Hypothèse Oliver Wyman	500 M€												
Coûts évités liés au redoublement	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cycle d'étude</th> <th>Nombre d'élèves en soutien scolaire</th> <th>Taux de redoublement 2021</th> <th>Coût par redoublement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Au collège</td> <td>681 500</td> <td>0,9 %</td> <td>6 172 €</td> </tr> <tr> <td>Au lycée</td> <td>749 100</td> <td>2,3 %</td> <td>5 691 €</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de redoublement évité grâce au soutien scolaire : 43 % Coût par redoublement calculé pour 2011 à partir des coûts totaux et des taux de redoublement au collège et au lycée, et supposé constant entre 2011 et 2021 	Cycle d'étude	Nombre d'élèves en soutien scolaire	Taux de redoublement 2021	Coût par redoublement	Au collège	681 500	0,9 %	6 172 €	Au lycée	749 100	2,3 %	5 691 €	FESP TNS-Sofrès 2012 DEPP 2022 IPP 2015 Analyses Oliver Wyman	60 M€
Cycle d'étude	Nombre d'élèves en soutien scolaire	Taux de redoublement 2021	Coût par redoublement												
Au collège	681 500	0,9 %	6 172 €												
Au lycée	749 100	2,3 %	5 691 €												
Total Impact directs			5 184 M€												

1. Avertissement : dans un souci de fiabilité, nous avons retenu l'ensemble des dépenses publiques liées à la dépendance des personnes âgées. En effet, il n'est structurellement pas possible d'isoler le montant de « services à la personne » dans les structures spécialisées et de le comparer au coût dans le cadre d'un maintien à domicile

2. Concernant la hausse de l'activité féminine, nous avons à la fois considéré les emplois féminins créés au sein de la population des intervenants (40 % des 87 % de femmes), et les emplois féminins créés dans la population française du fait des services à la personne (possibilité de travailler plutôt que de garder les enfants ou une personne âgée dépendante). Sur cette partie, nous avons pris l'hypothèse de 2% des ménages utilisateurs de services à la personne d'âge actif, soit 30 750 femmes. A noter que le taux d'activité féminin a bien cru de +2,4 points entre 2013 et 2022

Tableau 9 : Méthodologie de la déclinaison par acteur et par type d'activité :

1. Ventilation des 7,88 Mds € de coûts de soutien public entre associations, entreprises et particuliers employeurs (mode direct)	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination du retour sur soutien public <ul style="list-style-type: none"> - Par type d'acteur : associations, entreprises et particuliers employeurs - Par grand secteur : personnes dépendantes, garde d'enfants, soutien scolaire, services de la vie quotidienne - Par grand secteur ET par type d'acteur • Ratio A/B <ul style="list-style-type: none"> - A=Bénéfices directs et indirects générés par le type d'acteur et/ou le secteur - B= Soutien public dont bénéficie le type d'acteur et/ou le secteur
2. Ventilation des 6,48 Mds € + 5,18 Mds € de bénéfices directs et indirects pour la collectivité nationale entre associations, entreprises et particuliers employeurs (mode direct)	
3. Triangulation de sources pour les parts de marché des associations, entreprises et particuliers employeurs (mode direct) dans le marché des services à la personne	
4. Triangulation de sources + formulation d'hypothèses pour les parts de marché des associations, entreprises et particuliers employeurs (mode direct) dans chaque grand secteur étudié : personnes dépendantes, garde d'enfants, soutien scolaire, services de la vie quotidienne	

Tableau 10 : Hypothèses retenues : évaluation du bilan économique par secteur et par type d'acteur

	Personnes dépendantes	Garde d'enfants	Soutien scolaire	Service de la vie quotidienne	Autres ¹	Total
Marché total (en CA) — M€	8 421	2 174	244	7 960	1 329	20 128
Parts de marché						
Associations	53 %	5 %	2 %	20 %	54 %	34 %
Entreprises	23 %	19 %	77 %	22 %	25 %	23 %
Emploi direct	23 %	76 %	21 %	58 %	21 %	42 %
CA (M€)						
Associations	4 497	112	5	1 566	721	6 902
Entreprises	1 969	412	188	1 780	332	4 681
Emploi direct	1 954	1 649	51	4 613	277	8 545

1. sont inclus : préparation de repas et commissions, assistance administrative, assistance informatique, autres activités telles que décrites par la Dares

Notes : Les associations incluent les acteurs du secteur public dont les centres communaux d'action sociale

Part de travail non déclaré : marché de des personnes dépendantes : 56 % ; marché de la garde d'enfants : 40 % ; marché du soutien scolaire : 42 % ; marché du service de la vie quotidienne : 36 %

le CA des associations est proche de zéro car la majorité des associations propose des cours gratuits mais cela a néanmoins un coût pour la collectivité du fait d'aides accordées par la collectivité publique

Tableau 11 : Hypothèses retenues : évaluation des coûts

Item	Montant 2021	Répartition			Hypothèse
		Associations	Entreprise	Particuliers employeurs	
1. Crédit d'impôt	4 734	34 %	23 %	42 %	Répartition équivalente aux parts de marché
2. Exonération de TVA des services rendus aux personnes physiques par les associations agréées	600	100 %	-	-	Uniquement associations
3. Taux de TVA de 10 % pour les services d'aide à la personne fournis par des associations, des entreprises ou des organismes déclarés	120	60 %	40 %	-	Répartition équivalente aux parts de marché hors particulier employeur
4. Exonération d'IS de l'aide financière versée par l'employeur ou par le comité d'entreprise en faveur des salariés afin de financer des services à la personne	45	34 %	23 %	42 %	Répartition équivalente aux parts de marché
5. Crédit d'impôt famille	155	34 %	23 %	42 %	Répartition équivalente aux parts de marché
6. Non-assujettissement à l'impôt sur les sociétés des résultats des activités des associations conventionnées, agréées ou autorisées	20	100 %	-	-	Uniquement associations
Total Dépenses Fiscales	5 674	42 %	21 %	37 %	
7. Déduction forfaitaire de 2 € pour les particuliers employeurs	379	-	-	100 %	Uniquement particuliers employeurs
8. Allègements généraux pour l'aide à domicile employée par un particulier fragile	930	-	-	100 %	Uniquement particuliers employeurs
9. Allègements généraux pour l'aide à domicile employée par une association ou une entreprise auprès d'une personne fragile	901	70 %	30 %	-	Répartition équivalente aux parts de marché de l'activité « aide aux personnes dépendantes »
Total Dépenses Sociales	2 210	28 %	12 %	59 %	
Total Dépenses Sociales Et Fiscales	7 884	38 %	19 %	43 %	

Tableau 12 : Hypothèses retenues : évaluation des bénéfices directs et indirects

Item	Montant 2021	Répartition			Hypothèse
		Associations	Entreprise	Particuliers employeurs	
1. Cotisations salariales et patronales	5 546	26 %	19 %	55 %	Répartition selon les recettes nettes générées
2. TVA	481	26 %	74 %		Répartition suivant la provenance
3. Impôts directs (IS, IR et impôts locaux)	99		100 %		Uniquement entreprises
4. Taxes sur les salaires des associations	241	100 %			Uniquement associations
5. Coût d'allocation chômage et RSA évité via créations d'emplois d'encadrement	23		100 %		Uniquement entreprises car emplois d'encadrement
6. Coût d'allocation chômage et RSA évité via créations d'emplois opérationnels	87	34 %	23 %	42 %	Répartition équivalente aux parts de marché
Total Bénéfices Directs	6 476	29 %	24 %	48 %	
7. Personnes dépendantes en structures spécialisées	4 557	53 %	23 %	23 %	Répartition équivalente aux parts de marché de l'activité "aide aux personnes dépendantes"
8. Garde d'enfants à domicile plutôt qu'en crèche	16	5 %	19 %	76 %	Répartition équivalente aux parts de marché de l'activité "garde à domicile"
9. Dépenses des associations de services à la personne	51	100 %			Uniquement associations
10. Hausse du taux d'activité féminin	500	24 %	22 %	54 %	Voire note ¹
11. Coûts évités liés aux redoublements	60	2 %	77 %	21 %	Répartition équivalente aux parts de marché de l'activité "enseignement"
Total Bénéfices Indirects	5 184	50 %	24 %	26 %	
Total Bénéfices	11 660	38 %	24 %	38 %	

1. Répartition à 80 % pour Services de la vie quotidienne et Garde d'enfants, et 20 % pour Soutien scolaire et personnes dépendantes. Puis répartition selon le poids relatif des secteurs pour chacun de ces deux groupements. Puis répartition suivant les parts de marché de chacune des activités. Cette approche a été utilisée dans un souci de rendre raison de l'impact plus grand des services de la vie quotidienne et de la garde d'enfants dans la participation à l'emploi des femmes, car ils libèrent davantage de temps pour le travail des deux adultes du ménage

BIBLIOGRAPHIE

- Acoss, Acoss Stat conjoncture n° 233, *Les particuliers employeurs au premier trimestre 2016*, juillet 2016
- Bases de données clients anonymisées d'entreprises de SAP adhérentes à la FESP transmises à Oliver Wyman pour fin d'analyse sous accord de confidentialité, données partielles 2021-2023
- Banque Mondiale, *A Gender Employment Gap Index*, février 2022
- BIPE, Tableau de bord statistique du secteur et portraits d'acteurs, mars 2012
- CCSS, chapitre 3.7 Coût de la prise en charge des personnes âgées selon leur degré d'autonomie et leur lieu de résidence, septembre 2021
- CFDT Atalian TFN, Grille de salaire au 1er février 2021
- Cnaf, Onape 2021, *L'accueil du jeune enfant en 2020*, décembre 2021
- Commission européenne, Special Eurobarometer 498, *Undeclared Work in the European Union*, septembre 2019
- Cour des comptes, *Le budget de l'Etat en 2021*, Résultats et gestion, juin 2022
- Cour des comptes, *Le budget de l'Etat, 2009-2019*
- Dares Résultats, Les services à la personne en 2018 : Légère baisse de l'activité, hausse du recours aux organismes prestataires, et rapports des années précédentes (2011-2016)
- DEPP, Repères et références statistiques, 2022
- Drees, L'aide et l'action sociales en France édition 2022, décembre 2022
- Drees, Etudes et résultats n° 1257, La part des enfants de moins de 3 ans confiés principalement à une assistante maternelle ou une crèche a presque doublé entre 2002 et 2021, février 2023
- European Federation for Family Employment & Home Care (EFFE), *EFFE LAB cartographie interactive*, septembre 2022
- Eurostat, Proportion de la population âgée de 65 ans et plus (TP 00028), février 2023
- Eurostat, Nombre de ménages par composition du ménage, nombre d'enfants et âge du plus jeune enfant, février 2023
- Eurostat, Part des femmes dans la population active dans l'Union européenne, avril 2022
- Eurostat, *NUTS classification*, mars 2023
- Eurostat, Statistiques sur la fécondité, mars 2017
- Extraction Orbis, code NAF 88.10, 2010-2021
- EY, Etude des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile et des facteurs explicatifs de leurs coûts, février 2016
- FEPEM, Le secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile, Rapport sectoriel 2022
- France Stratégie, Les métiers en 2030 : quelles perspectives de recrutement en région ?, janvier 2023
- GHR, Grille des salaires applicable à compter du 1er avril 2022 à tous les salariés du secteur HCR
- In Extenso, Regard d'experts Taxe sur les salaires & associations, 2022
- Insee, *Population par âge*, février 2020
- Insee, Le recours aux services à la personne augmenterait fortement d'ici 2050, octobre 2021
- Insee, Au quatrième trimestre 2021, l'emploi salarié augmente de 0,4%, mars 2022
- Insee, Taux de chômage selon le niveau de diplôme et la durée depuis la sortie de formation initiale, mars 2023
- Insee, Activité, emploi et chômage en 2016, juin 2017
- Insee Esane, Caractéristiques comptables, financières et d'emploi des entreprises, 2010-2022
- Insee, Enquête emploi du temps, 2009-2010
- Insee, Revenus et pauvreté des ménages en 2019, mai 2022
- Insee, Revenus et patrimoine des ménages édition 2021, mai 2021
- Insee, Indicateurs de distribution des revenus disponibles des ménages par unité de consommation en 2019, janvier 2022
- Insee, Emploi selon le sexe et l'âge, mars 2023
- Insee, Les comptes de la Nation en 2021, mai 2022

IPP, Evaluation du cout du redoublement, janvier 2015

OuiCare, *Baromètre du travail au noir*, éditions 2013, 2018 et 2021

PLF, Evaluations des voies et moyens, Tome II Les dépenses fiscales, 2023

PLFSS, Annexe 4, Présentation des mesures de réduction et d'exonération de cotisations et contributions ainsi que de leur compensation, 2023

PoEM, Services à la personne (SAP), septembre 2022

Pôle emploi, Enquête *Besoin en Main d'œuvre*, 2023

TNS-Sofrès, Sondage soutien scolaire, 2012

UNEP, Chiffres clés 2020 des entreprises du paysage, 2021

Urssaf, Stat'ur bilan n° 355, En 2021, l'emploi direct des particuliers employeurs reste en recul malgré le rebond post-Covid, décembre 2022

Urssaf, Stat'ur conjoncture n° 358, Les particuliers employeurs au troisième trimestre 2022, janvier 2023

ETUDES OLIVER WYMAN SUR LE SECTEUR DES SAP

2012 — Oliver Wyman/ FESP : Bilan économique et enjeux de croissance

2012 — Oliver Wyman/ FESP : Apport aux finances publiques selon le statut des acteurs

2012 — Oliver Wyman/ FESP : Etude d'impact de la suppression de la cotisation au forfait pour les particuliers employeurs

2013 — Oliver Wyman/ FESP : Service à la personne : pourquoi ça ne marche pas mieux ? Evaluation de 15 ans d'initiatives publiques

2015 — Oliver Wyman/ FESP : Etude d'impact des dernières initiatives réglementaires

2017 — Oliver Wyman/ FESP : Redynamiser les services à la personne : proposition de dispositif

Oliver Wyman est l'un des tout premiers cabinets de conseil de direction générale mondiaux avec plus de 6 000 professionnels, répartis dans plus de 70 villes dans 30 pays. Il fait partie de Oliver Wyman Group, ensemble qui regroupe les activités de conseil du groupe Marsh & McLennan Companies et dont le chiffre d'affaires annuel s'élève à 2,8 milliards de dollars.

Nous travaillons en collaboration étroite avec nos clients à tous les niveaux de l'organisation pour développer des solutions uniques avec un impact concret et durable. Cette approche unique aide les décideurs à faire face aux défis les plus importants et à saisir les opportunités qui se présentent partout dans le monde. S'appuyant sur une organisation mondiale, notre bureau de Paris offre des connaissances approfondies et des compétences uniques spécifiques au marché français.

Europe, Moyen-Orient et Afrique
+44 20 7333 8333

Amériques
+1 212 541 8100

Asie-Pacifique
+65 6510 9700

AUTEURS

Bruno Despujol

Bruno.Despujol@oliverwyman.com

Lionel Pau

Lionel.Pau@oliverwyman.com

Alexandre Devevey

Alexandre.Devevey@oliverwyman.com

CETTE ETUDE A ETE REALISEE A L'INITIATIVE DE LA FESP.

Copyright ©2023 Oliver Wyman

Tous droits réservés. Ce rapport ne saurait être reproduit ou communiqué, en tout ou partie, sans l'accord écrit d'Oliver Wyman et Oliver Wyman ne saurait être tenu pour responsable à quelque titre que ce soit pour les actes de tierces personnes en découlant.

Les informations et opinions contenues dans ce rapport ont été préparées par Oliver Wyman.

Ce rapport ne saurait se substituer aux conseils individualisés de professionnels sur la manière dont une institution financière particulière devrait exécuter sa stratégie. Ce rapport n'est pas un conseil d'investissement et ne doit pas être utilisé pour les besoins d'un tel conseil d'investissement ou comme un substitut à la consultation de comptables professionnels ou de conseils fiscaux, juridiques ou financiers. Oliver Wyman a pris toutes les précautions pour utiliser des informations et analyses fiables, à jour et exhaustives, mais toutes ces informations sont fournies sans aucune garantie quelle qu'elle soit, expresse ou implicite. Oliver Wyman décline toute obligation de sa part de mettre à jour les informations ou conclusions contenues dans ce rapport. Oliver Wyman n'assume aucune responsabilité pour toute perte qui résulterait de toute action ou abstention décidée en conséquence des informations contenues dans ce rapport ou dans tous autres rapports ou sources d'information auxquels il fait référence, ou pour tout dommage direct, accessoire ou similaire même dans l'hypothèse où il aurait été mis en garde sur le risque d'occurrence de tels dommages.

Ce rapport ne peut être vendu sans l'accord écrit d'Oliver Wyman.