



*per*Services

Les modèles d'entreprise dans les services à la personne

Les implications du développement de l'économie des services et les défis de la création d'emplois de qualité dans une Europe élargie

Un projet de recherche présenté à la Commission européenne coordonné par l'ORSEU

80 études de cas dans 9 pays européens: Allemagne, Belgique, Bulgarie, Espagne, France, Hongrie, Italie, Pologne, Royaume-Uni

Une présentation du projet

L'objectif principal de la recherche *perServices* est d'analyser le rôle du secteur privé (à but non lucratif ou à but lucratif) dans l'émergence d'une économie des services à la personne en Europe. A travers 80 études de cas, nous étudierons la vitalité du secteur des services à la personne et nous mettrons en relief la diversité des "business models" dans les différents pays cités ci-dessus. Chacun de ces pays a en effet des trajectoires et des cultures très différentes en matière de services à la personne. Certains ont déjà mis en place des instruments publics de régulation du marché des services, dans d'autres ce marché est encore en gestation ; la place des entreprises privées n'est pas la même dans ces pays, certains accordant une préférence au secteur public ou au tiers secteur (associations, mutuelles, coopératives, entreprises sociales, etc.). L'objectif de l'étude est ainsi d'analyser l'impact de ces différents modèles sur la croissance économique, la création d'emplois de qualité, la cohésion sociale, les réformes publiques (dans un contexte de crise du financement des Etats providence) et l'égalité entre hommes et femmes.

Les services à la personne représentent en effet un facteur d'émancipation sociale au niveau collectif, en même temps qu'un gisement d'emplois nombreux comportant une forte utilité

sociale. La population européenne vieillit rapidement : une estimation de la Commission européenne établit que le nombre de personnes de plus de 80 ans augmentera de 8 millions d'individus entre 2010 et 2030, soit une hausse de plus de 40 %. La prise en charge des enfants en bas âge est une des conditions essentielles à l'égalisation des taux d'emploi masculin et féminin. Inévitablement ces deux secteurs – l'accueil de la petite enfance et l'aide à domicile aux personnes dépendantes (personnes âgées ou personnes en situation de handicap) – concentreront une part importante de la recherche empirique. Toutefois, la variété des services à la personne est très grande; de nouveaux services apparaissent régulièrement et les services de base s'enrichissent. Les prestataires offrent de plus en plus de services complexes, à la carte ou en package. La gamme offerte est un facteur de différenciation sur un marché en pleine évolution. La façon dont les prestataires de service développent des business models répondant à ces défis de complexité et de qualité constituera un des éléments clés de la recherche.

Encore faut-il que ces services diversifiés soient de qualité, perçus comme telle, et livrés à un coût abordable. Qualité et coût du service impliquent de regarder de plus près les mécanismes

de création et de pérennisation des emplois, et les logiques de professionnalisation.

L'analyse de la diversité des modèles d'entreprise dans le secteur des services à la personne ne peut en effet se faire sans analyser la performance des marchés du travail et les stratégies de GRH. Un des enjeux principaux du développement d'une économie performante des services à la personne repose sur le bon fonctionnement du marché du travail. Un des défis centraux, au niveau national comme au niveau européen, est d'améliorer le capital humain, la qualification et l'adaptabilité des salariés sans grever la capacité de réponse des entreprises aux besoins émergents. Le projet *perServices* vise ainsi à mettre en lumière les bonnes pratiques, dans les différents pays étudiés, permettant de professionnaliser l'offre de services et de monter en gamme, tout en sachant que la demande du

service est fonction de son prix, lui-même directement fonction des coûts de personnel.

Dans cette optique, il importe de comprendre les modèles développés par les différents types d'acteurs dans les différents pays. Comment les associations présentes depuis longtemps sur le terrain s'adaptent-elles au développement et à la mutation du marché? Quelle sont les stratégies des grandes entreprises nouvellement arrivées sur le marché, généralement fortes d'une « base arrière » impressionnante, comme on peut le voir en France? Y a-t-il différents modèles d'économie sociale et solidaire? Quelle est la transférabilité de ces modèles?

En une phrase : quelles routes sont collectivement viables pour un développement innovant des services à la personne, dans un contexte où beaucoup reste à construire ?

***perServices* : 5 'Work Packages'**

- #1 – Le cadre institutionnel du développement des services à la personne dans le secteur privé
- #2 – Les modèles économiques et *business models* dans les services à la personne en Europe
- #3 – L'émergence des services à la personne dans le secteur privé : le cas des pays d'Europe centrale et orientale
- #4 – Le fonctionnement du marché du travail dans les services à la personne
- #5 – Perspectives en termes de politiques publiques et forums de discussion et d'analyse

Les partenaires

College of Management, Budapest ; *Centre for Social Practices*, Sofia ; *Centre for Urban & Regional Studies*, Université de Newcastle ; *Euroccat*, Barcelone ; *Istituto per il Lavoro*, Bologne ; LUISS, Université de Rome ; *Pour la Solidarité*, Bruxelles ; Université de Varsovie ; *Wilke, Maack und Partners*, Hambourg.

L'ORSEU et les services à la personne

L'ORSEU bénéficie d'une longue expérience de recherche, expertise et conseil dans le domaine des services à la personne.

Le projet *perServices* s'inscrit dans la continuité d'une précédente étude réalisée pour la Commission européenne entre 2002 et 2006. L'ORSEU avait coordonné cette recherche intitulée *Job Creation in Innovative Relational Services* et qui portait déjà sur cinq pays : Allemagne, Espagne, France, Italie, Royaume-Uni. Les mécanismes innovants de création d'emplois, de fidélisation de la main d'œuvre, d'accès à la formation pour les salariés, mais aussi les innovations en termes de gouvernance publique (création de « chèques services » par ex.) ou de délivrance du service (création de « packages » de services, maillage territorial par des réseaux associatifs, modèles innovants d'« entreprises sociales » ou de *charities* en Allemagne ou Royaume-Uni, etc.) avaient été mis en avant et analysés dans une perspective comparative.

Les synthèses de l'étude européenne et des études nationales, pays par pays, ainsi que les rapports définitifs, sont disponibles sur le site internet de l'ORSEU, rubrique « Recherche socioéconomique ».

Dans le domaine du conseil, l'ORSEU est régulièrement conduite à travailler auprès d'associations ou de collectivités œuvrant dans le domaine des soins aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou auprès de la petite enfance, que ce soit pour des expertises économiques ou sur les conditions de travail, la réalisation de Dispositifs locaux d'accompagnement, l'évaluation de programmes européens finançant les activités innovantes d'associations, la réorganisation interne et la stratégie GRH, etc.

Contact

Jean-Pierre Yonnet, coordinateur du projet *perServices*, Directeur de l'ORSEU (jp.yonnet@orseu.com)

Nicolas Farvaque, coordinateur scientifique de *perServices* (n.farvaque@orseu.com)



**Conseil, Recherche
et Formation
en Relations Sociales**

3 rue Bayard – 59 000 LILLE
Tél : +33 3 20 47 15 24 – Fax : +33 3 20 31 91 82
www.orseu.com
E-mail : administration@orseu.com

SAS au capital de 50 000 euros – RCS : 483 777 827 RCS LILLE – Code NAF 732Z –
N° TVA intracommunautaire : FR9348377827