

LES SERVICES À LA PERSONNE: UN MARCHÉ CONFRONTÉ À DES DÉFIS MAJEURS D'ICI 2030

Les services à la personne recouvrent la garde d'enfants, l'assistance aux personnes âgées ou dépendantes et les multiples prestations réalisées au domicile de la personne ou dans l'environnement immédiat de son domicile (entretien de la maison, petits travaux de bricolage, assistance administrative...)¹.

En 2020, 14% des ménages déclaraient engager des dépenses de service à la personne. Le volume d'activités réalisées dans ces secteurs, qui représente près de 850 millions d'heures, apparaît relativement stable ces dernières années, hors crise sanitaire.

Les services à la personne, que l'État contribue fortement à solvabiliser, présentent des bénéfices multiples pour la société (autonomie, intégration, santé). Ils représentent aussi une opportunité d'insertion professionnelle pour des personnes peu qualifiées et parfois éloignées du marché du travail.

Le vieillissement de la population en France (18,6 millions de personnes de plus de 60 ans en 2023, et 20,8 millions d'ici 2030) et le souhait des personnes âgées de rester à domicile devraient entraîner une forte croissance des besoins en services à la personne d'ici 2030 avec une hausse de plus de 30 000 emplois sur le seul segment de l'accompagnement à domicile.

Cette forte dynamique pourrait accentuer des difficultés déjà présentes. En effet, les problèmes d'attractivité, de recrutement et de fidélisation des employés, alors que le taux de départ à la retraite d'ici 2030 est particulièrement prononcé, sont d'ores et déjà des enjeux récurrents. Sur l'ensemble des services à la personne, les besoins de recrutement d'ici 2030 atteindraient 250 000 emplois, en tenant compte des départs à la retraite.

Dans ce contexte, les interventions de l'État s'attachent à garantir la diversité de l'offre, à permettre le développement des modèles existants, tant du côté associatif que de celui des entreprises, à attirer des nouveaux acteurs et à favoriser l'innovation tout en cherchant à simplifier et à sécuriser l'accès à ces services pour l'ensemble des ménages.

Auteurs : Maillys Amat, Jean-Christophe Lomonaco, Guillaume Lourette (SCIDE) ; Alain Fournat, Son Nguyen (SEP).

I. Les services à la personne: un marché avec des activités diversifiées, plusieurs modes de recours et un poids croissant des entreprises

Les éléments clés des activités de services à la personne

Le secteur des services à la personne, avec 26 activités différentes, pèse près de 20 milliards d'euros de chiffre d'affaires et représente environ 1,2 million d'emplois en 2020². Environ 4 millions de ménages³ bénéficient de ces services adaptés à leurs âges et leurs besoins spécifiques. En 2021, 845 millions d'heures de services à la personne ont été rémunérées, en très légère baisse depuis 2015⁴. Les services de vie quotidienne représentent environ 45% des heures réalisées, et l'assistance aux personnes

fragiles à domicile (personnes âgées et handicapées) 43% du volume horaire (cf. Encadré 1).

Les modes de recours

Le secteur des services à la personne comprend un nombre important d'intervenants présentant des caractéristiques très différentes. Spécificité des services à la personne, les particuliers-employeurs, encore nombreux, côtoient des organismes structurés (entreprises privées, associations ou organismes publics comme les centres communaux d'action sociale).

¹ Depuis le décret n°2008-244 du 7 mars 2008, modifié dernièrement par le décret n°2016-750 du 6 juin 2016, paru à la suite de la promulgation de la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement.

² Estimations DGE à partir des données Nova et Urssaf.

³ Source: DGFIP, bases ERFS (Enquête Revenus Fiscaux et Sociaux).

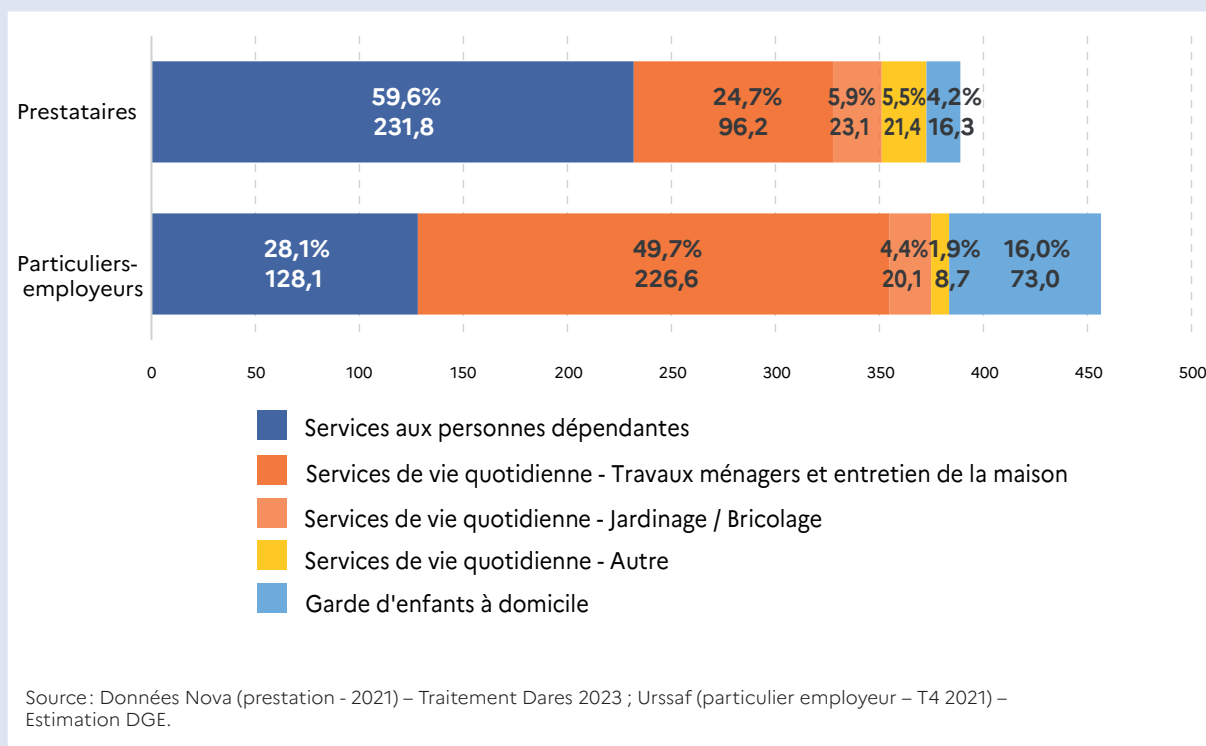
⁴ Données nationales annuelles Dares - 2023.

Encadré 1 - Quelles activités recouvrent les services à la personne ?

Les services à la personne représentent au total 845 millions d'heures qui se décomposent selon trois grandes catégories :

- les **Services aux personnes dépendantes** (personnes âgées, handicapées) pour les soutenir dans leurs activités quotidiennes, leur intégration sociale et favoriser leur autonomie et maintien à leur domicile – 360 millions d'heures ;
- les **Services de vie quotidienne** qui englobent un large éventail d'activités pratiques et domestiques visant à améliorer la qualité de vie au quotidien des ménages bénéficiaires (tâches ménagères, petit jardinage/bricolage, services de soutien scolaire, assistance informatique, soutien administratif) – 380 millions d'heures ;
- l'accompagnement et la **garde d'enfants à domicile** – 89 millions d'heures.

Graphique 1 - Répartition des heures de service à la personne réalisées par les prestataires et pour des particuliers-employeurs selon le type d'activité (en millions d'heures)



Les 26 activités de services à la personne, définies par l'article D.7231-1 du Code du travail, sont dans le détail :

- **Activités soumises à un agrément :** garde d'enfants de moins de 3 ans à domicile ou d'enfants de moins de 18 ans en situation de handicap - accompagnement de ces enfants dans leurs déplacements (*) - assistance aux personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques - prestation de conduite du véhicule de ces personnes (*) – accompagnement de ces personnes. (*)

- **Activités soumises à la déclaration :** entretien de la maison et travaux ménagers - petits travaux de jardinage - travaux de petit bricolage - garde d'enfants à domicile (+3 ans) - accompagnement de ces enfants (+ 3 ans) dans leurs déplacements soutien scolaire/cours à domicile - soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes - préparation de repas à domicile (*) - livraison de repas à domicile (*) - collecte et livraison à domicile de linge repassé (*) - livraison de courses à domicile (*) - assistance informatique à domicile - soins et promenades d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes - maintenance, entretien et vigilance temporaires à domicile, de la résidence principale et secondaire - assistance administrative à domicile - téléassistance et visio-assistance - interprète en langue des signes – assistance des personnes présentant une invalidité temporaire – accompagnement de ces personnes(*) – conduite du véhicule de ces personnes(*) – coordination et délivrance des services à la personne.

(*) Ces activités de transport et de livraison effectuées à partir, ou à destination du domicile doivent être réalisées dans le cadre d'une offre globale incluant une activité de service à la personne exercée au domicile.

Les prestations peuvent ainsi être dispensées selon différents modes de recours :

- l'emploi direct par le bénéficiaire, que ce soit en tant que particulier-employeur ou *via* un mandataire qui agit en tant qu'intermédiaire entre le particulier et le salarié ; le mandataire s'occupe de la sélection et du placement et peut aussi se charger dans certains cas de la gestion administrative et juridique de l'emploi ;
- le recours à un prestataire qui emploie l'intervenant et assure la prestation de services à la personne pour un particulier-client⁵.

En recul depuis 2005⁶, l'emploi direct représente toujours 54% des heures travaillées en 2021. Le reste du volume d'heures est réalisé par des organismes prestataires : des entreprises privées, des associations et des établissements publics (cf. Figure 1).

La part des entreprises dans le marché des services à la personne a progressé sur les dernières années

Le marché a connu sur les dix dernières années une croissance du nombre d'entreprises : +18% d'organismes entre 2016 et 2021 (cf. Graphique 2.a). Elles représentaient 62% des structures actives de services à la personne (hors microentrepreneur) en 2013, leur part a atteint 72% en 2021. À l'inverse, le poids global des associations et organismes publics

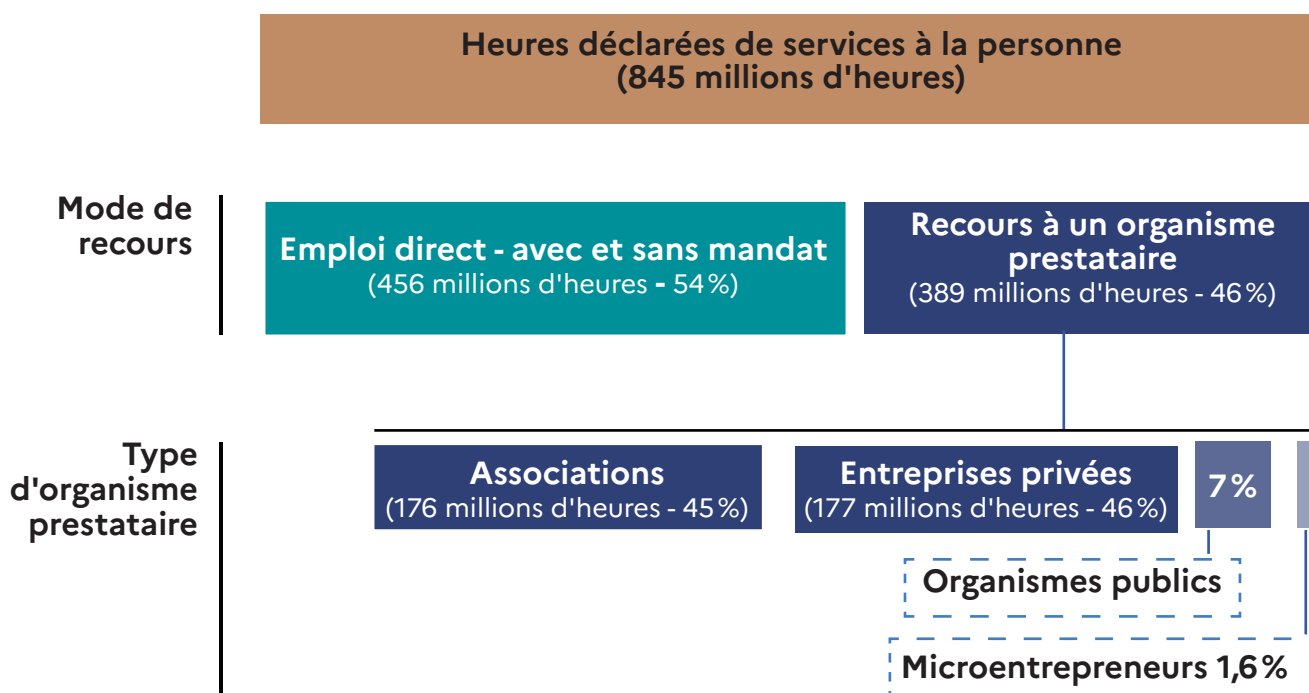
ne cesse de reculer. En 2021, les entreprises représentent 46% des heures prestataires contre 29% en 2013 (et 12% en 2008).

Les différents types d'organismes ne réalisent pas les mêmes activités. Les acteurs traditionnels du marché (associations et établissements publics) sont fortement tournés vers les services d'accompagnement et d'assistance aux personnes âgées ou handicapées, qui représentent environ 70% de leur activité en 2020. À l'inverse, l'activité des microentrepreneurs, encore embryonnaire (1,6% des heures de services à la personne en 2021), est concentrée quasi intégralement sur les services de vie quotidienne, notamment les travaux ménagers, le jardinage/bricolage et le soutien scolaire. Les entreprises ont une répartition de leurs activités plus homogène : 49% d'assistance aux personnes âgées ou handicapées, 43% de services de vie quotidienne et 8% de garde d'enfants (cf. Graphique 3).

⁵ Il existe également un mode d'intervention de « mise à disposition » qui désigne le recrutement de travailleurs pour les mettre, à titre onéreux, à la disposition de personnes physiques – mode actuellement peu développé dans les services à la personne.

⁶ En 2005, l'ensemble de l'emploi direct (incluant l'activité mandataire) atteignait 75% des heures de services à la personnes travaillées.

Figure 1 - Organisation du marché des services à la personne (2021)

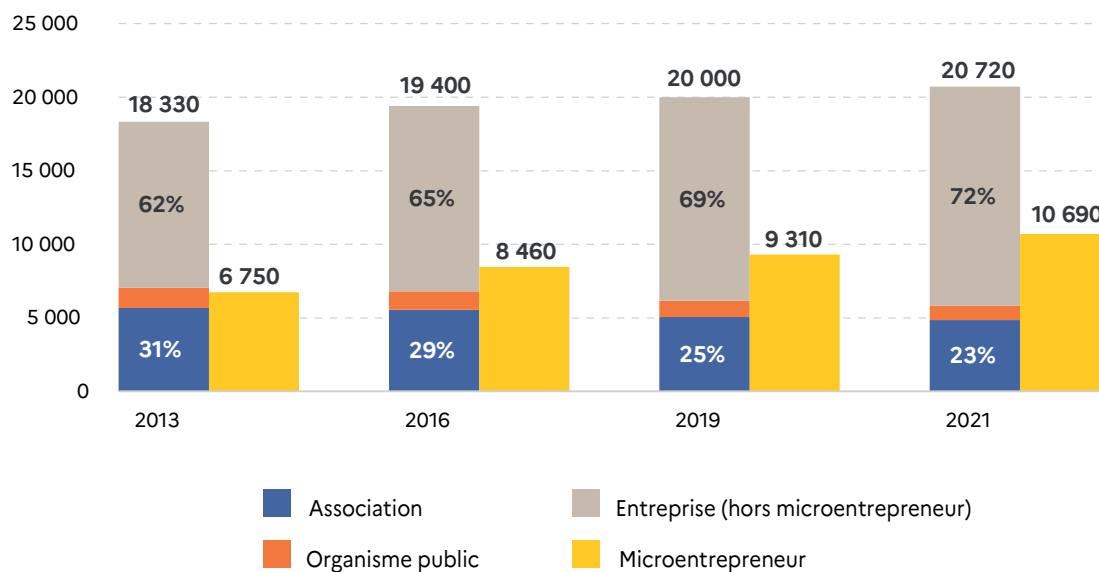


Lecture : 54% des heures travaillées déclarées de services à la personne ont été réalisées en emploi direct, c'est-à-dire par un salarié employé directement par un particulier, considéré alors comme un particulier-employeur.

Champ : Heures déclarées sur toute l'année 2021.

Source : Données DGE/Nova (prestation) – Traitement Dares 2023 ; Urssaf (emploi direct) – Traitement final DGE.

Graphique 2.a - Évolution du nombre d'organismes prestataires actifs entre 2013 et 2021

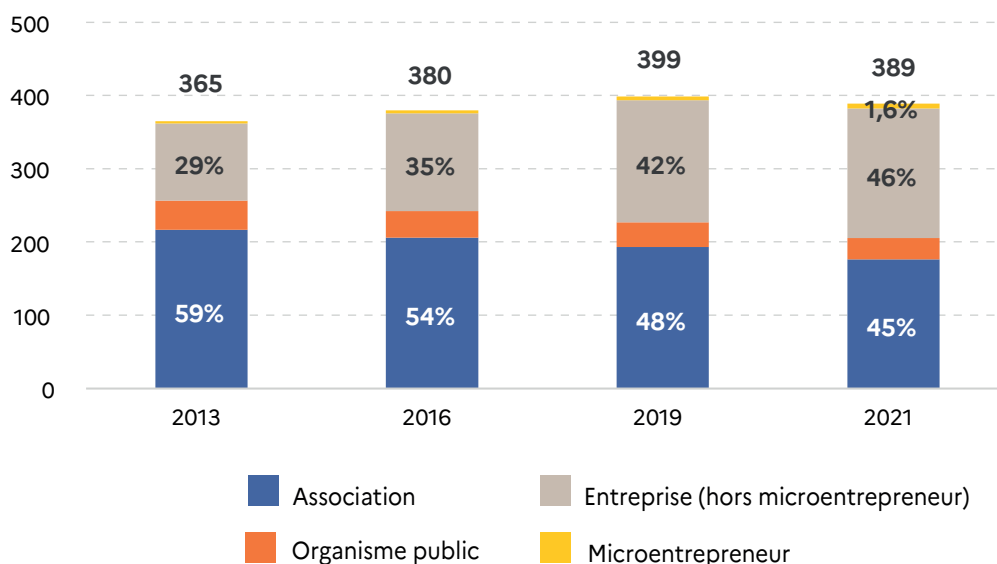


Lecture : En 2019, 20 000 organismes prestataires, hors microentrepreneurs, ont été actifs, ils ont déclaré au moins une heure de travail, un intervenant ou un particulier en mode prestataire. 69% de ces organismes étaient des entreprises privées.

Champ : Ensemble des organismes ayant une activité (déclarée ou redressée) sur le système Nova au cours de l'année considérée (organismes actifs en prestataire ou mandataire en 2013, organismes actifs en prestataire seulement pour les années suivantes).

Source : Données DGE/Nova – Traitement Dares 2023.

Graphique 2.b – Évolution des heures rémunérées par organismes prestataires entre 2013 et 2021 (en millions)

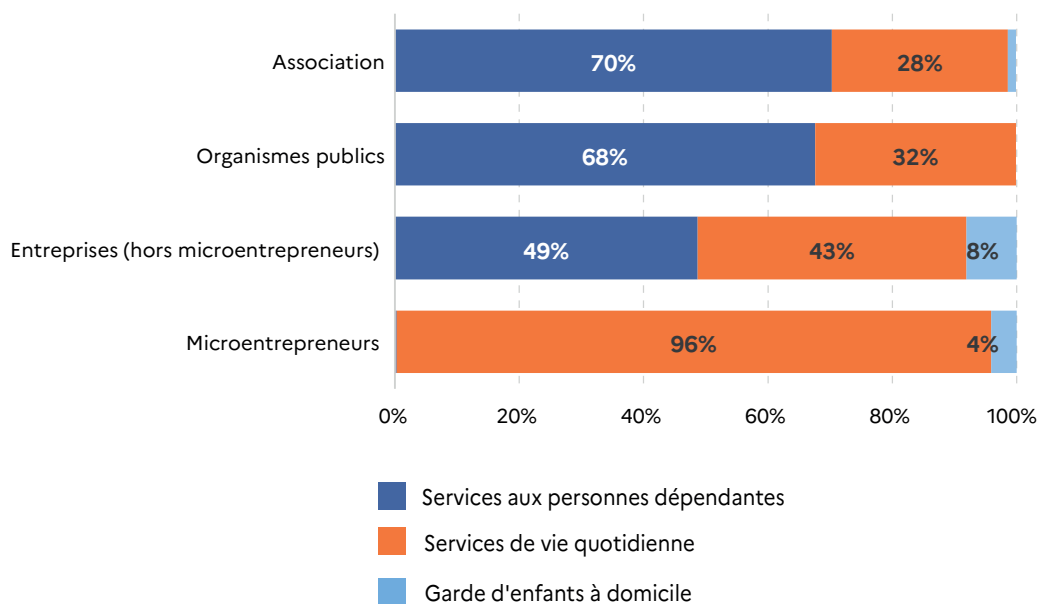


Lecture : En 2019, 399 millions d'heures rémunérées de services à la personne ont été réalisées par des organismes prestataires. 42% de ces heures ont été faites par des entreprises privées (hors microentrepreneurs).

Champ : Ensemble des organismes ayant une activité (déclarée ou redressée) sur le système Nova au cours de l'année considérée.

Source : Données DGE/Nova – Traitement Dares 2023.

Graphique 3 - Répartition des activités de services à la personne selon le type d'organisme – 2020



Lecture: En 2020, 70% des activités de services à la personne réalisées par des associations étaient des services auprès de personnes dépendantes, et 28% des services de vie quotidienne.

Source: Données Nova (prestation - 2020) – Traitement Dares 2023.

Champ: Ensemble des heures de services à la personne réalisées par des organismes prestataires – 2020.

II. L'intervention publique dans le secteur des services à la personne vise à assurer l'accès des ménages à ces services, notamment les personnes fragiles, à soutenir la création d'emplois et à lutter contre le travail non déclaré

L'État intervient activement dans le marché des services à la personne, à hauteur de 14,5 milliards d'euros en 2020 (cf. Tableau 2), pour répondre à plusieurs enjeux de politiques publiques. Tout d'abord, cette intervention est justifiée par la nécessité de répondre à des besoins essentiels avec des bénéficiaires socio-économiques nombreux: insertion et autonomie des bénéficiaires, notamment les personnes fragiles, amélioration de la santé générale, bien-être et équilibre vie privée/professionnelle. Le soutien public dans le secteur des services à la personne, très intensif en travail, répond ensuite à des objectifs en termes d'emploi, en créant des opportunités d'insertion professionnelle pour des individus parfois peu qualifiés ou à l'écart du marché du travail. Il permet également de reconnaître le travail informel effectué parfois par les proches et de lutter contre le travail non déclaré.

Un soutien public tant du côté de l'offre que du côté de la demande

Côté offre, le cadre fiscal et social constitue le principal levier d'action des politiques publiques du secteur. En effet, des mesures d'exonération des

cotisations et contributions patronales de sécurité sociale ont été mises en place⁷ en faveur des particuliers-employeurs et des organismes prestataires travaillant auprès de personnes fragiles. Le taux de TVA peut également être réduit (à 5,5% ou 10% en fonction de l'activité) pour les organismes réalisant des services à la personne. Ces mesures, qui sont une moindre recette pour les finances publiques, représentent 3,0 milliards d'euros en 2020 (cf. Tableau 2).

Pour stimuler la demande, plusieurs aides directes ont été mises en place. L'Allocation Personnalisée d'Autonomie est destinée aux personnes âgées de 60 ans ou plus dans l'incapacité d'assumer les conséquences du manque ou de la perte d'autonomie, i.e. relevant des groupes iso-ressources (GIR) 1 à 4. La Prestation de Compensation du Handicap vise quant à elle à soutenir les personnes en situation de handicap et permet de financer notamment les aides humaines à domicile (cf. Encadré 2).

⁷ Deux mesures d'exonération des cotisations sociales sont spécifiques aux services à la personne: l'exonération «aide à domicile» pour les organismes travaillant auprès de personnes fragiles (article 99 du PLFR 2015, applicable au 1^{er} décembre 2015) et la déduction forfaitaire de 2 euros sur les cotisations patronales pour les particuliers employeurs ne bénéficiant pas de l'exonération «public fragile». Les structures bénéficient aussi de dispositifs plus généraux liés au modèle du secteur (régime fiscal des microentrepreneurs, dispositif «zéro cotisation Ursaf», etc.).

Ces deux aides représentent un montant total de 6,0 milliards d'euros en 2020 pour 1,13 million de bénéficiaires (cf. Tableau 1). Si le montant par bénéficiaire a peu évolué entre 2010 et 2020, le nombre de bénéficiaires a augmenté de 30% (+ 124% pour les bénéficiaires de la prestation de compensation du handicap).

Parmi les aides indirectes, le crédit d'impôt sur le revenu vise à stimuler la demande déclarée. Il rembourse les bénéficiaires de service à la personne de la moitié du montant de la prestation non pris en charge par les aides directes. Depuis 2017, il a été généralisé à l'ensemble de la population. Depuis 2022

et l'instauration de l'avance immédiate (cf. Encadré 3), il peut être versé directement par l'Urssaf, ce qui réduit immédiatement le prix facial du service. À date, il encourage notamment les bénéficiaires à utiliser les services de vie quotidienne (78% du crédit d'impôt est utilisé pour cette catégorie d'activité en 2014⁸).

⁸ Lettre Trésor-Eco n°175 – La politique de soutien aux services à la personne – Direction générale du Trésor/DGE (Jean-François Lebrun, Alain Fournia) – Août 2016.

Tableau 1 - Bénéficiaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie et de la prestation de compensation du handicap à domicile et montant annuel des aides (en milliards d'euros courants)

Année	Bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie à domicile		Montant de l'allocation personnalisée d'autonomie à domicile (en Md€)	Bénéficiaires de la prestation de compensation du handicap	Montant de la prestation de compensation du handicap (en Md€)
	Niveau 1 et 2	Niveau 3 et 4			
2010	143 000	569 000	3,31	155 000	1,09
2015	141 000	606 000	3,26	273 000	1,72
2020	157 000	625 000	3,73	347 000	2,26

Lecture : En 2020, 157 000 personnes dépendantes en GIR 1 ou 2 ont bénéficié de l'Allocation personnalisée d'autonomie à domicile.

Champ : Un bénéficiaire est une personne ayant un droit ouvert à la prestation au 31/12 de l'année considérée, que ce droit ait donné lieu à un paiement ou non.

Source : Enquête sur l'aide et l'actions sociales, DREES. Les montants sont en euros courants.

Encadré 2 - Détail des deux principales aides directes envers les personnes fragiles à domicile

L'**Allocation Personnalisée d'Autonomie « à domicile »** (introduite en 2002⁽ⁱ⁾, définie par l'article L. 232-1 du Code de l'action sociale et des familles) est une aide pour les personnes résidant en ménage ordinaire, prenant en charge une partie des frais issus d'un plan d'aide établi par une équipe médico-sociale et permet en pratique de rémunérer un intervenant à domicile. Le montant est conditionné aux revenus, au coût des aides prévues et à la perte d'autonomie du bénéficiaire.

La **Prestation de Compensation du Handicap** (instaurée en 2005⁽ⁱⁱ⁾, définie par l'article L. 245-1 du Code de l'action sociale et des familles) est une aide financière personnalisée octroyée aux personnes présentant une difficulté grave ou absolue pour la réalisation de certaines activités. Elle est destinée à compenser des charges pour des besoins précis (aide humaine, aides techniques, aménagement, aide exceptionnelle, aide animalière). Son attribution dépend du degré d'autonomie, de l'âge, des ressources et de la résidence du bénéficiaire.

Ces deux aides sont versées chaque mois par le Conseil départemental soit directement au bénéficiaire, soit à un service d'aide à domicile⁽ⁱⁱⁱ⁾. Elles sont exonérées d'impôt sur le revenu, mais le reste à charge peut être déclaré pour bénéficier ainsi d'un crédit d'impôt.

(i) Article 1 de la loi n°2001-647 du 20 juillet 2001 en vigueur le 1^{er} janvier 2002.

(ii) Article 12 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005. La Prestation de Compensation du Handicap a remplacé l'ACTP (Allocation compensatrice pour tierce personne).

(iii) L'Allocation personnalisée d'autonomie et la Prestation de compensation du handicap peuvent aussi être versées sous forme de CESU préfinancé (Chèque emploi service universel). Ce CESU préfinancé « social » constitue un titre spécial de paiement pour le bénéficiaire et un outil de suivi du plan d'aide de chaque bénéficiaire et donc de la politique sociale du département ; les sommes non utilisées sont reversées à chaque conseil départemental. En 2022, 465 millions d'euros de CESU social ont été émis.

Le **Chèque Emploi Service Universel préfinancé** «ressources humaines» (CESU RH)⁹ permet de renforcer le pouvoir d'achat de services à la personne des salariés. Ce titre spécial de paiement dédié aux services à la personne est préfinancé, c'est-à-dire payé en avance, en partie ou en totalité, par l'entreprise privée ou publique qui emploie des salariés. Pour les employeurs privés, la part du Chèque Emploi Service Universel financée n'est pas soumise aux cotisations sociales jusqu'à un plafond de 2 301 euros par an et par salarié et la dépense est déductible de l'impôt sur les sociétés: l'entreprise bénéficie d'un crédit d'impôt de 25% sur les aides versées dans la limite de 500 000 euros par an. En 2022, le CESU RH représente un volume d'émission de 448 millions d'euros, avec une progression de 8% par rapport à l'année précédente.

⁹ Le nombre d'entreprises privées ou de collectivités publiques ayant choisi de proposer du CESU RH à leurs salariés en 2022 a progressé de 9% et s'établit à 24 530 financeurs pour 2022.

¹⁰ Le PLFSS 2024 prévoit que l'avance immédiate soit applicable au 1^{er} juillet 2026 aux bénéficiaires du complément libre choix du mode de garde ainsi qu'aux bénéficiaires de titres de paiement CESU préfinancés et, au 1^{er} juillet 2027, aux bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie et de la prestation de compensation handicap.

¹¹ Le crédit d'impôt suédois, appelé «*RUT-avdraget*», a été notamment instauré pour lutter contre le travail informel. L'Agence suédoise des impôts relevait un doublement du nombre de ménages bénéficiaires entre 2008 et 2010. | Source : Étude sur les services à la personne dans sept pays européens – DGE – 2011.

Encadré 3 - Chronologie de la mise en place du crédit d'impôt au titre des services à la personne - Article 199 sexdecies du Code général des impôts

Loi de finances rectificative pour 1991 - Un dispositif qui permet aux contribuables de bénéficier d'une **réduction d'impôt** pour les dépenses engagées pour l'emploi d'un salarié à domicile, est introduit, à un taux unique pour tous les bénéficiaires, équivalent à **50% des dépenses engagées en service à la personne**.

Loi de finances rectificative pour 2007 - Le gouvernement **introduit le crédit d'impôt pour les services à la personne** pour les contribuables actifs, aussi à 50%, en conservant la réduction d'impôt pour le reste des contribuables.

Loi de finances pour 2017 - Le crédit d'impôt est **généralisé aux retraités et aux demandeurs d'emploi** (en plus des contribuables actifs), et **remplace définitivement la réduction d'impôt**.

Loi de finances pour 2022 - Les particuliers employant un salarié à domicile, non bénéficiaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie, de la Prestation de compensation du handicap ou du complément de libre choix du mode de garde (versé par la Caisse nationale d'allocations familiales), peuvent bénéficier d'un **service d'avance immédiate de crédit d'impôt** s'ils ont recours à l'emploi direct d'un salarié à domicile.

L'avance immédiate sera progressivement généralisée aux bénéficiaires du complément de libre choix du mode de garde et du CESU préfinancés puis aux bénéficiaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie et de la Prestation de compensation du handicap¹⁰.

NB: la différence entre le crédit d'impôt et la réduction d'impôt:

- la réduction d'impôt va s'appliquer dès lors que l'impôt payé est positif ;
- si le crédit d'impôt fait passer le montant d'impôt du ménage en négatif, l'État remboursera l'excédent au ménage.

Un tel dispositif n'est pas unique en Europe. Il est notamment mis en place en Suède, où le crédit d'impôt de 50% est immédiat depuis 2009¹¹, et en Finlande (45% pour les organismes, 15% pour les particuliers employeurs). En Belgique, un dispositif similaire, proche du Chèque Emploi Service Universel préfinancé et appelé «titre-service», permet une réduction d'impôt jusqu'à 30%.

Tableau 2 - Répartition des aides publiques sur le secteur des services à la personne
(en milliard d'euros courants)

	2014 ¹²	2016	2017	2018	2020
Aides directes et autres aides (Allocation personnalisée d'autonomie, Prestation de compensation du handicap, etc.)	5,5	5,8	6,0	6,1	6,5
Crédit d'impôt services à la personne	3,5	3,5	4,7	5,0	5,1
Moindres recettes hors crédit d'impôt (exonérations, abattement et taux de TVA réduits)	2,8	3,1	3,0	3,1	3,0
Total	11,9	12,4	13,7	14,2	14,5

Lecture: En 2020, les aides publiques en faveur des services à la personne ont atteint 14,5 milliards d'euros, dont 6,3 milliards d'euros en aides directes et 5,1 milliards d'euros en crédit d'impôt.

Source : Aides directes : Les dépenses d'aide sociale départementale - séries longues (1999 - 2021) – DREES (Juin 2023) | Dépenses en faveur de l'emploi et du marché du travail – Dares (2016, 2018, 2023).

Précision : Les montants des dépenses sont réalisés en euros courants.

Sous l'impulsion de ces mesures, un taux de recours aux services à la personne plus élevé...

Depuis la généralisation du crédit d'impôt en 2017, les services à la personne sont plus accessibles pour les ménages les plus modestes, qui concentrent notamment les personnes en recherche d'emploi. Ainsi, le taux de recours¹³ a augmenté de 1,8 point chez les 10% des ménages aux revenus les plus modestes entre 2016 et 2020, et de 0,4 point sur l'ensemble des ménages (cf. Graphique 4). La mise en place de l'avance immédiate en 2022 devrait renforcer encore cette dynamique. Il faut toutefois noter la concentration du recours aux services à la personne parmi les déciles supérieurs.

Sur cette période, le taux de recours a particulièrement augmenté pour les ménages dont la personne de référence a moins de 30 ans, passant de 1,4% à 2,4%. Les personnes âgées de 80 ans et plus restent néanmoins de loin la principale classe d'âge à avoir recours aux services à la personne (42,3%).

... et un travail de plus en plus déclaré

Le secteur des services à la personne est souvent associé à des taux élevés de travail non déclaré. En effet, le recours au travail non déclaré est d'autant plus aisé dans ces activités que les barrières à l'entrée y sont faibles et les contrôles difficiles, les prestations se réalisant au domicile du client.

Depuis 2011, la part du travail non déclaré dans ce secteur est en baisse: dans une étude publiée en 2021¹⁴, la Dares estime que cette part diminue de 5 points entre 2011 et 2017, pour atteindre 20%. La hausse du travail déclaré récente peut être reliée à la généralisation du crédit d'impôt de 2017 pour l'emploi d'un salarié à domicile à l'ensemble des ménages¹⁵, qui a permis notamment de diminuer

l'écart de coût entre la prestation déclarée et le salaire non déclaré.

D'autres études confortent ces résultats, comme l'enquête réalisée par Ipsos en avril/mai 2021¹⁶ auprès de particuliers-employeurs qui montre que les aides fiscales et sociales jouent un rôle important dans la décision d'employer un salarié à domicile, mais aussi dans la déclaration des activités. Un tiers des particuliers-employeurs ont néanmoins indiqué pratiquer régulièrement la sous-déclaration, auxquels s'ajoutent 21% qui le font plus occasionnellement, notamment pour l'aide aux devoirs ou la garde d'enfants.

¹² Le périmètre a été légèrement élargi par rapport au Trésor Eco n°175 (Jean-François Lebrun, Alain Fournier - Août 2016). En plus de l'Allocation personnalisée d'autonomie et de la PCH, d'autres dépenses pour les personnes fragiles à domicile ont été prises en compte. | Source: DREES, Enquête Aide Sociale.

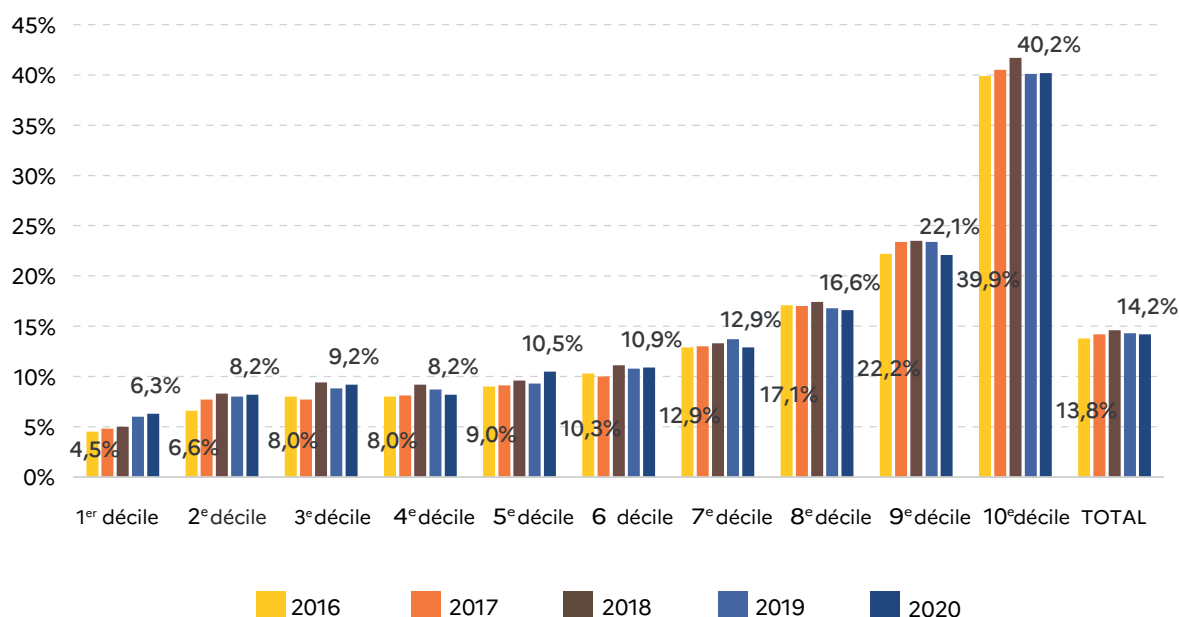
¹³ Le taux de recours est calculé à partir des dépenses de service à la personne déclarées aux impôts (base ERFIS). Une autre source, l'enquête Budget de Famille réalisée tous les 5 ans par l'Insee, donnait un taux de recours aux services à la personne légèrement inférieur - 12,6% en 2017.

¹⁴ Dares Résultats N°70 - Services à la personne: baisse du travail non déclaré en 2017 - Dares (Marie Beltzung, Louis Malard) - Décembre 2021.

¹⁵ Dares Résultats N°70: la part de travail déclaré progresserait de 13% chez les ménages dont au moins une personne est inactive (-5% chez les ménages actifs) et de 22% chez les ménages dont le niveau de vie est inférieur à la médiane (-2% chez ceux dont le niveau de vie y est supérieur).

¹⁶ Enquête Ipsos pour le HCFiPS, la Fepem et l'Urssaf/Accoss auprès de 2 044 particuliers-employeurs - Le recours et les pratiques de travail non déclaré à domicile - Avril/mai 2021.

Graphique 4 - Taux de recours aux services à la personne par déciles de niveau de vie des ménages par an



III. Les services à la personne : un potentiel de marché très important d'ici 2030, notamment pour accompagner le vieillissement de la population

De forts besoins en services à la personne sont attendus dans les années à venir, dans un contexte d'évolution démographique et de changement des modes de vie

Le vieillissement de la population va entraîner une croissance des besoins en services à la personne pour les activités d'assistance et d'accompagnement des personnes âgées. Entre 2020 et 2030, le nombre de personnes âgées de 60 ans et plus passera de 18 à 21 millions en France, et celui des personnes âgées dépendantes (en perte d'autonomie) de 2,6 à 3,1 millions (cf. Tableau 3). Cette forte augmentation du nombre de personnes âgées dé-

pendantes s'accompagne d'une préférence pour le maintien des personnes âgées à domicile plutôt qu'en établissement dédié, 80% des Français attendant que les politiques publiques facilitent le maintien à domicile¹⁷. Il y aura d'ici 2030 une augmentation de 20% de personnes de 60 ans et plus en dépendance modérée vivant en ménage ordinaire et 8% de personnes en dépendance sévère, et donc potentiellement utilisateurs de services d'aide à domicile. Pour autant, cette hausse du nombre de personnes âgées ne s'est pas accompagnée, jusqu'ici, d'une augmentation du nombre d'heures de services aux personnes dépendantes – vraisemblablement du fait d'une contrainte sur le pouvoir d'achat des employeurs et d'une offre de services « saturée ».

¹⁷ Sondage Odoxa – Mai 2021.

Tableau 3 - Évolution du nombre de personnes âgées entre 2015 et 2030 – en millions de personnes

Année	Personnes de 60 ans et plus		Personnes de 60 ans et plus dépendantes modérées		Personnes de 60 ans et plus dépendantes sévères	
	Total	En ménage ordinaire	Total	En ménage ordinaire	Total	En ménage ordinaire
2015	16,24	15,54	1,78	1,55	0,70	0,37
2020	17,75	17,03	1,94	1,69	0,72	0,38
2025	19,31	18,54	2,13	1,85	0,73	0,39
2030	20,78	19,92	2,35	2,03	0,77	0,41

Lecture : En 2030, on estime que 20,78 millions de personnes auront plus de 60 ans. Parmi eux, 19,92 millions vivront dans un ménage ordinaire, et parmi eux 413 000 seront sévèrement dépendants (GIR 1 ou 2) et 2,03 millions modérément (GIR 3 ou 4).

Source : Nombre de seniors dépendants de 2015 à 2050, modèle LIVIA – 2021 – DREES. Hypothèse d'évaluation de la dépendance intermédiaire et scénario central d'évolution démographique.

Précision : Est considéré comme un ménage ordinaire l'ensemble des personnes qui partagent de manière habituelle un même logement et qui ont un budget en commun.

L'équilibre recherché entre vie personnelle et professionnelle portera aussi la demande des services à la personne. En particulier, la poursuite de la hausse de la participation des femmes au marché du travail (70% seraient actives¹⁸ en 2030 contre 68,6% en 2019), l'augmentation du nombre de ménages (+235 000 par an d'ici 2030¹⁹) et la recherche d'un meilleur équilibre entre vie personnelle et professionnelle après la crise sanitaire alimentent la demande en services à la personne. La progression du volume d'émission du CESU RH qui a été créé pour aider les salariés à mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle témoigne de cette recherche d'équilibre (+8% en volume en 2022).

Ce contexte de croissance des demandes s'accompagne d'un départ à la retraite d'une majorité des salariés d'ici 2030. En 2015, la moyenne d'âge des salariés de ce secteur était de 46 ans, et 47% des salariés avaient plus de 50 ans²⁰. Cette population de salariés va donc partir à la retraite au cours de cette décennie, accentuant les besoins, qui devront à la fois combler la demande nette et remplacer les départs.

En particulier, la hausse du nombre de personnes fragiles en lien avec le vieillissement de la population va accroître les besoins de services d'aide et d'accompagnement à domicile

L'assistance aux personnes fragiles (personnes âgées et handicapées) est déjà aujourd'hui la première activité dans les services à la personne en termes de volume horaire, avec environ 360 millions d'heures rémunérées en 2021 (cf. Encadré 1).

Même si la volonté est de rester à domicile, les personnes les plus dépendantes peuvent avoir moins recours aux services à la personne, leur dépendance les conduisant à rechercher d'autres solutions d'accompagnement (EHPAD, Résidence Autonomie, etc.). Ainsi, 20% des personnes âgées de plus de

60 ans en dépendance sévère ont bénéficié de l'Allocation personnalisée d'autonomie à domicile en 2020, contre 34% pour les personnes âgées en dépendances modérée²¹.

En revanche, les personnes les plus dépendantes qui souhaitent rester à domicile nécessitent plus d'heures de services à la personne. Selon les heures notifiées dans leur plan d'aide, on estime à 0,41 équivalents temps-plein et 0,19 équivalents temps-plein respectivement les besoins d'une personne sévèrement dépendante et modérément dépendante²². En 2020, 183 000 équivalents temps-plein étaient requis pour assister les personnes âgées en perte d'autonomie²³. En 2030, le nombre de personnes modérément dépendantes (GIR 3 et 4) augmentera de 20%, et celui des personnes sévèrement dépendantes (GIR 1 et 2) de 8%. Le nombre d'équivalents temps-plein nécessaire passerait à **216 000 équivalents temps-plein en 2030, soit une augmentation des besoins de 33 000 équivalents temps-plein** (+18% – cf. Tableau 4) pour suivre la projection de bénéficiaires à domicile d'ici 2030.

¹⁸ Projections de population active de l'Insee, taux d'activité des femmes âgées de 15 à 64 ans.

¹⁹ Projections du Service de l'observation et des statistiques (SOeS) du ministère de l'Écologie, à partir des projections de population de l'Insee (Août 2012).

²⁰ Dares analyses n°038 – Les salariés des services à la personne: comment évoluent leurs conditions de travail et d'emploi – Août 2018

²¹ Nombre de seniors dépendants de 2015 à 2050, modèle LIVIA – 2021 – DREES

²² Analyses DGE | Exploitation du fichier RI-Allocation personnalisée d'autonomie 2017 (Remontées individuelles sur l'Allocation personnalisée d'autonomie et l'ASH).

²³ Les heures notifiées correspondent aux besoins des personnes âgées dépendantes. Dans le cas d'un marché contraint comme les services à la personne, toutes ces heures ne sont pas forcément couvertes. La DREES (A. Carrere, S. Monirijavid – Sept. 2023) estimait à 144 000 le nombre d'équivalents temps-plein travaillant effectivement auprès des personnes âgées, à domicile et sur des activités médico-sociales, en 2019.

Tableau 4 - Nombre de personnes âgées et équivalents temps-plein nécessaires pour répondre aux besoins de services d'aide et d'accompagnement à domicile entre 2020 et 2030

Années	Bénéficiaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie à domicile (dépendance modérée)	Bénéficiaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie à domicile (dépendance sévère)	Équivalents temps-plein nécessaires pour répondre aux besoins de services d'aide et d'accompagnement à domicile
2020	660 000	145 000	183 000
2025	722 000	148 000	197 000
2030	795 000	156 000	216 000

Lecture : En 2030, 795 000 seront des bénéficiaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie à domicile GIR 3/4 et 156 000 des bénéficiaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie GIR 1/2. 216 000 équivalents temps-plein seront nécessaires pour fournir l'aide associée.

Source : Nombre de seniors dépendants de 2015 à 2050, modèle LIVIA – 2021 – DREES. Hypothèse d'évaluation de la dépendance intermédiaire et scénario central d'évolution démographique. On suppose que le nombre d'équivalents temps-plein par bénéficiaire.

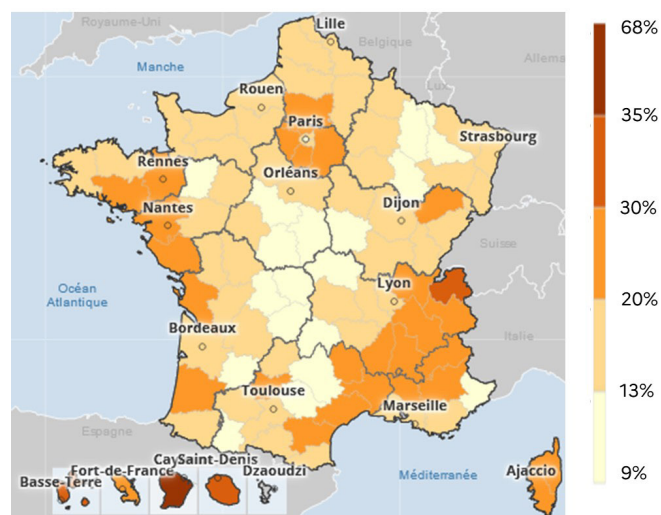
Une analyse par département met en lumière une hétérogénéité des besoins sur le territoire, avec des situations critiques en tenant compte des départs à la retraite d'ici 2030. Certains départements sont plus exposés par ces besoins d'emplois supplémentaires pour l'aide à domicile des personnes âgées dépendantes, notamment en Auvergne-Rhône-Alpes, dans le haut de la région Sud (Provence-Alpes-Côte d'Azur) et sur le pourtour Atlantique. La situation devient plus critique dans ces territoires en prenant en compte les départs à la retraite d'ici 2030 (cf. Cartes 1.a et 1.b).

Face aux besoins grandissants d'un secteur déjà confronté à d'importantes difficultés d'embauche²⁴,

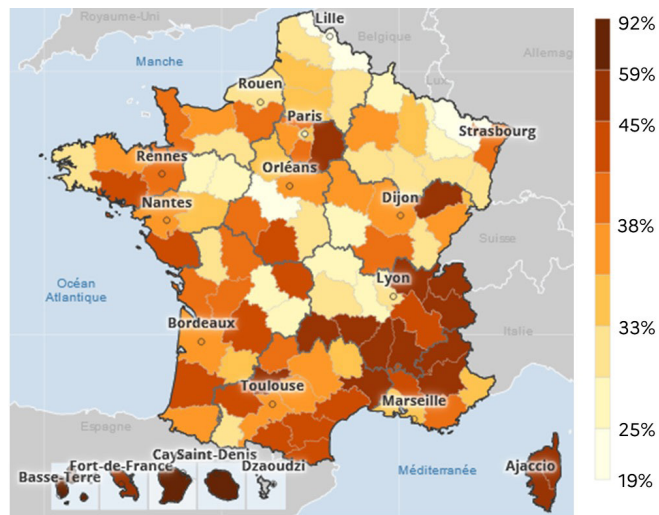
de nombreux emplois devront être mobilisés d'ici 2030 pour répondre à la demande (cf. Encadré 4). Cette croissance devra passer par des recrutements au sein des organismes déjà en place, mais aussi par l'arrivée de nouveaux organismes entrants, fortement dépendante de la politique locale des conseils départementaux en matière d'autorisation de services d'aide et d'accompagnement à domicile pour le mode prestataire (cf. *supra*).

²⁴ À titre d'exemple, le taux de réponse favorable aux demandes d'accompagnement à domicile pour les personnes handicapées est de 41% seulement - Cour des comptes, l'accompagnement des personnes en situation de handicap vieillissantes, septembre 2023.

Carte 1.a - Besoins de création nette d'équivalents temps-plein d'ici 2030 par département (par rapport au nombre d'équivalents temps-plein en 2020) pour l'aide à domicile des personnes âgées dépendantes



Carte 1.b - Équivalents temps-plein à pourvoir d'ici 2030 par département (par rapport au nombre d'équivalents temps-plein en 2020) pour l'aide à domicile des personnes âgées dépendantes en prenant en compte les départs à la retraite



Lecture : Les départements en couleur plus foncée sont ceux pour lesquels, les emplois à pourvoir pour réaliser des services à destination des personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans, vont le plus augmenter entre 2020 et 2030, pour répondre à la demande croissante (carte 2.a) et aussi pour remplacer les départs en retraite (carte 2.b).

Source : Modèle LIVIA – DREES – 2021 ; RI-Allocation personnalisée d'autonomie – DREES – 2017, calculs DGE.

Encadré 4 - Besoins estimés par France Stratégie et la Dares – Publication « Les métiers en 2030 : quelles perspectives de recrutement en région ? » – 2023

Deux familles de métiers sont assimilées aux activités de services à la personne : les aides à domicile et aides ménagères et les employés de maisons. Les services à la personne n'étant pas une notion statistique mais juridique, ces familles ne recouvrent pas tous les services à la personne (les activités d'assistantes maternelles, de jardinage, de cours particulier ne sont pas couvertes), mais ces familles de métiers approchent les activités d'accompagnement des personnes fragiles et de ménage à domicile.

Dans le secteur des aides à domicile et aides ménagères, 305 000 postes seraient à pourvoir entre 2019 et 2030 dont 207 000 dus aux départs en fin de carrière et 98 000 aux créations nettes d'emplois qui correspondent à la croissance induite par les besoins supplémentaires d'aide et d'accompagnement à domicile. Ces postes à pourvoir représentent 55% de l'emploi de ce métier en 2019. C'est le 3^e métier comptant le plus de postes à pourvoir, après les agents d'entretien et les enseignants. Du côté des employés de maison, 81 000 postes seraient à pourvoir, dont 4 000 créations nettes.

De fortes disparités régionales sont à signaler : beaucoup de postes à pourvoir en Île-de-France et en Auvergne-Rhône-Alpes en proportion, moins dans la partie Nord-Ouest.

Au total, 386 000 postes sont pourvoir d'ici 2030, dont 102 000 créations nettes et 284 000 départs à la retraite à remplacer. En 2010, selon l'Insee, les salariés des services à la personne réalisaient en moyenne environ 65% d'un temps plein (dont 40% dans une activité spécifique aux services à la personne)²⁵. **Ainsi, en prenant en compte ce temps partiel, environ 250 000 ETP seraient à pourvoir.**

Or, le secteur est déjà confronté à d'importantes tensions sur le marché du travail, notamment liées aux conditions de travail, qui risquent de contraindre l'offre.

Les difficultés de recrutement observées dans le secteur s'expliquent principalement par l'attractivité du métier. En 2022, sur les 85 000 projets de recrutement des métiers d'aides à domicile et d'aides ménagères, 85% des recrutements ont été jugés difficiles²⁶. Plusieurs causes expliquent ces tensions de recrutement : **les faibles rémunérations**, généralement au salaire minimum²⁷, le fait de travailler avec plusieurs employeurs, le temps partiel, ainsi qu'une sinistralité importante en termes d'accident du travail, due à la répétition de gestes physiques, comme la manipulation des personnes bénéficiaires. Ces facteurs rendent les emplois peu attractifs pour de nombreux travailleurs potentiels et limitent la fidélisation des employés.

De plus, le secteur est fondé sur un équilibre économique fragile, notamment pour les entreprises privées. En effet, compte tenu de l'importance du facteur travail dans les activités de service à la personne, le poids des rémunérations apparaît élevé. Ainsi, 77% du produit d'exploitation est utilisé pour rémunérer les intervenants (cf. Tableau 5). Par comparaison, dans le secteur des services (hors activité financière), la rémunération ne représente que 18% du produit d'exploitation²⁸.

²⁵ Insee Première – Les services à la personne – Juillet 2013.

²⁶ Enquête Besoins en Main-d'œuvre, Pôle Emploi, 2023.

²⁷ La moitié des salariés des entreprises de services à la personne touchent moins de 1,1 du Smic horaire brut (données Insee).

²⁸ Sources : Statistiques annuelles d'entreprises (FARE - Insee) - 2020.

Tableau 5 - Compte de résultat simplifié des entreprises privées du secteur des services à la personne en 2019 – Répartition des postes en pourcentage du total des produits d'exploitation

Poste	Part dans le total des produits d'exploitation
Produits d'exploitation	100%
Achats et charges externes	16%
Rémunération salariale versée	77%
<i>dont Salaires et traitements</i>	68%
<i>dont Charges sociales</i>	9%
Impôts et taxes	2%
Dotations d'exploitation et autres charges	3%
Total des charges d'exploitation	97%
Résultat d'exploitation	3%

Lecture: La rémunération salariale versée représente 77% du produit d'exploitation: 68% pour les salaires et traitements et 9% pour les charges sociales. Champ: Ensemble des organismes prestataires lucratifs de l'année 2019, inclus dans les secteurs NAF 88.10A (aide à domicile), 88.91A (accueil de jeunes enfants) et 96.09Z (autres services personnels), présents dans les bases Nova, FARE et DADS, dont les heures travaillées selon DADS sont supérieures aux heures déclarées sur Nova et dont le taux horaire d'intervention est compris entre 15 et 30 euros. Ces organismes représentent 57% des heures de services à la personne déclarées par des entreprises privées en 2019.

Source: Appariements Nova – Statistiques annuelles d'entreprises (FARE - Insee) – Déclaration annuelle des données sociales (DADS – Insee), calculs DGE.

IV. Plusieurs défis d'ampleur pour répondre à la demande croissante: recrutement, élargissement des offres, digitalisation, et simplification

Le recrutement et la fidélisation doit passer par un regain d'attractivité du secteur

L'intervention publique est également justifiée par une volonté de soutenir les emplois dans ce secteur. En effet, le potentiel gisement d'emplois liés aux services à la personne, non délocalisables, constitue d'une part une opportunité pour des publics en manque de qualification en leur offrant des métiers à dimension humaine. D'autre part, ces services peuvent également constituer un surcroît de revenu pour une activité à temps partiel, complémentaire d'une activité salariée, notamment dans le cas des microentrepreneurs.

Plusieurs politiques ont déjà été mises en place par les pouvoirs publics récemment afin d'améliorer cette attractivité. Concernant le pouvoir d'achat direct des intervenants, les salaires dans les services d'aide et d'accompagnement à domicile associatifs ont été revalorisés de 13 à 15% fin 2021. Plus récemment, l'État a mis en place un tarif plancher, à 22 euros en 2022²⁹, augmenté à 23 euros en 2023, pour chaque heure d'aide et d'accompagnement réalisé par un organisme prestataire. Une dotation complémentaire au tarif plancher prestataire, pouvant aller jusqu'à 3 euros de l'heure³⁰, est venue compléter pour améliorer la qualité de service. Cette dotation est encadrée dans un contrat pluriannuel d'objec-

tifs et de moyen signé avec le Conseil départemental, après sélection par appel à candidature.

L'offre de services doit être renforcée, notamment grâce à la digitalisation

Le secteur des services à la personne est intrinsèquement dominé par les échanges (de services) physiques. De fait, la digitalisation des organismes demeure assez limitée même si les opérateurs ont entrepris des actions au cours de ces dernières années ; les plateformes en ligne dans les services à la personne représentent un chiffre d'affaires estimé de 10 millions d'euros en 2021, soit 0,1% du marché des services à la personne, avec une trentaine d'organismes présents essentiellement sur les activités de la vie quotidienne. L'arrivée de ces nouveaux acteurs innovants permet de faciliter et simplifier la mise en relation notamment de microentrepreneurs auprès de nouveaux clients pour des activités de la vie quotidienne. Cette évolution ne doit cependant pas se traduire par une réduction des exigences de qualité de service et de protection des bénéficiaires des services, en particulier les plus fragiles.

²⁹ Arrêté du 30 décembre 2021 relatif au tarif minimal mentionné au I de l'article L. 314-2-1 du Code de l'action sociale et des familles et fixant son montant pour 2022.

³⁰ Décret n° 2022-735 du 28 avril 2022 relatif au financement des services proposant des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile.

La digitalisation offre également des pistes de solutions à la pénurie de main-d'œuvre du secteur, aux enjeux de qualité des emplois et de couverture du territoire : meilleure gestion des temps de travail et des déplacements, couverture de certaines « zones blanches », meilleure adéquation entre les besoins des bénéficiaires et les compétences spécifiques des professionnels.

Les outils numériques représentent également un levier potentiel d'amélioration du quotidien de personnes dépendantes (par exemple la téléassistance et visio-assistance), en leur permettant de rester à leur domicile et de retarder le placement en institution. C'est une des ambitions du plan antichute du Gouvernement d'étendre la couverture de la téléassistance, via le concours des financements des conseils départementaux notamment, comme outil de prévention.

Un élargissement et une structuration du marché permettra de répondre à la demande croissante, notamment pour les personnes âgées

Au sein des différents modes de recours et acteurs, l'offre reste encore atomisée. La structuration du marché, en cours depuis la loi Borloo de 2005, devrait toutefois permettre de renforcer les divers modèles économiques en présence. Le secteur doit réussir à attirer de nouveaux acteurs dont les activités sont proches (EHPAD, services de vie quotidienne, etc.) pour réaliser des prestations auprès des personnes dépendantes, tout en assurant la qualité et la sécurité de ces services.

Les nouvelles entrées sur le marché des services à la personne à destination des personnes fragiles, qui nécessitent une autorisation pour réaliser ces prestations, dépendent depuis le 1^{er} janvier 2023 d'une procédure d'appel à projets mis en place par les départements. Les conseils départementaux sont donc en charge d'évaluer les besoins de leurs territoires et d'agir en conséquence en intégrant des nouveaux organismes aptes à répondre aux besoins d'accompagnement à domicile des personnes âgées³¹.

La mise en place de mesures de simplification se poursuit afin de faciliter l'accès aux services à la personne à l'ensemble de la population et d'endiguer le travail non déclaré

Au-delà des avantages sociaux et fiscaux, de nombreux dispositifs ont été mis en place pour faciliter la déclaration de recours aux services à la personne. Ainsi, le Chèque Emploi Service Universel déclaratif fournit une offre simplifiée pour déclarer facilement la rémunération d'un salarié à domicile pour des activités de service à la personne pour les particuliers employeurs. Pour les gardes d'enfants, l'outil Pajemploi permet de simplifier les formalités administratives pour les parents employeurs qui font garder leur(s) enfant(s) à domicile.

La mise en place de l'avance immédiate du crédit d'impôt, évoquée précédemment, permettra aussi dans cet esprit de simplification d'accroître la demande en services à la personne tout en accélérant la lutte contre le travail non déclaré. En effet, plutôt que d'attendre le remboursement à l'issue de la déclaration fiscale, le ménage ne s'acquitte que des 50% du reste à charge (l'Urssaf se chargeant du reste). Cette baisse du prix facial, mais aussi la simplification de la saisie (directement via les plateformes Cesu+ pour les particuliers employeurs et Home+ pour les prestataires) favorise le travail déclaré pour les ménages utilisateurs.

³¹ Par ailleurs, le décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile (SAD) mentionnés à l'article L. 313-1-3 1° du Code de l'action sociale et des familles impose aux SSIAD (services de soins infirmiers à domicile) d'intégrer une activité de service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) dans leur offre ou de fusionner avec un ancien SAAD.

Pour les SAD assurant uniquement une activité d'aide et d'accompagnement à domicile (article L 313-1-3 2°), ceux-ci ont l'obligation d'une mise en relation avec un professionnel de santé lorsque le besoin en soins apparaît. Cette réforme vise à offrir aux personnes accompagnées une offre globale complète intégrée et plus qualitative de service tout en consolidant une partie des acteurs du secteur à travers des fusions.

Références

- [Activité prestataire des organismes de services à personne de 2013 à 2021](#) - Données nationales annuelles Dares - Novembre 2023
- [DREES Études et résultats n°1279](#) – Accessibilité géographique à l’offre médicosociale et sanitaire pour les personnes âgées: une approche territoriale – DREES/IPP (Amélie Carrère, Salimeh Monirijavid) – Septembre 2023
- Rapport public thématique de la Cour des comptes – L’accompagnement des personnes en situation de handicap vieillissantes – Septembre 2023
- Enquête [Besoins en Main-d’œuvre 2023](#) – Pôle Emploi – Avril 2023
- [XERFI Precepta 23SME50](#) – Le marché des services à la personne à l’horizon 2025 – Xerfi (Cathy Alegria, Alix Merle) – Mars 2023
- [L’aide et l’action sociale en France](#) – Perte d’autonomie, handicap, protection de l’enfance et insertion – Édition 2022 – DREES – Décembre 2022
- [Rapport d’activité 2021 – FEPEM](#) (Fédération des Particuliers-Employeurs de France) – Juillet 2022
- [Prospective des métiers et qualifications](#) – Les Métiers en 2030 – France Stratégie / Dares (Président: Jean-Christophe Sciberras) – Mars 2022
- [Dares Résultats N°70](#) – Services à la personne : baisse du travail non déclaré en 2017 – Dares (Marie Beltzung, Louis Malard) – Décembre 2021
- [Dares Résultats N°011](#) – Les services à la personne en 2018 – Dares (Éric Kulanthaivelu) – Février 2020
- [Dares Analyses n°038](#) – Les salariés des services à la personne: comment évoluent leurs conditions de travail et d’emploi ? – Dares (Éric Kulanthaivelu, Lydia Thiérus) – Août 2018
- [Insee Analyses Normandie N°54](#) – En Normandie, le vieillissement de la population pourrait entraîner une forte croissance des services à la personne – Insee Normandie (Camille Hurard, Bruno Mura) et Direccte Normandie (Brigitte Keromnes) – Décembre 2018
- [Trésor-Eco n°175](#) – La politique de soutien aux services à la personne – DG Trésor (Jean-François Lebrun), DGE (Alain Fournia) – Août 2016
- [Dares Analyses N°063](#) – Les services à la personne: qui y recourt? Et à quel coût? – Dares (Isabelle Benoteau, Aurélie Goin) – Août 2014
- [Insee Première N°1461](#) – Les services à la personne: davantage sollicités dans les zones rurales et âgées – Insee (Yohan Baillieul, Gaëlle Chaillot), Dares (Isabelle Benoteau) – Juillet 2013
- [Étude comparative des services à la personne dans 7 pays européens](#) – DGCIS / P3E – Novembre 2011