



# Un nouveau modèle économique des services à la personne

L'avenir des services à la personne mérite mieux qu'une polémique de chiffres. Au-delà de la controverse née de la publication du nombre de créations d'emplois dans le secteur depuis le plan Borloo, une question majeure se pose aujourd'hui à l'ensemble des acteurs: quel type d'emplois va créer ce secteur et quels seront les principaux acteurs de ces nouveaux marchés? Après être sortie du travail au noir, l'activité de services à la personne est largement dominée aujourd'hui par une activité artisanale – c'est-à-dire individuelle et précaire. Or le potentiel de croissance et de diversité de ce secteur amènera-t-il une progression vers une organisation plus structurée, à plus forte valeur ajoutée technique et humaine, s'appuyant sur des modèles économiques pérennes pour les acteurs concernés? Répondre à cette question oblige à rappeler au préalable les raisons qui expliquent aujourd'hui l'explosion sans précédent de la demande de services.

En premier lieu, la tendance démographique planétaire au vieillissement conduit logiquement à l'augmentation exponentielle des besoins de services à apporter au quatrième âge. De l'accompagnement dans la grande dépendance à l'assistance pour des tâches domestiques, en passant par des dispositifs de maintien à domicile médicalisé,

les besoins sont de plus en plus importants et diversifiés. Ils ouvrent des perspectives de nouveaux services pour les professionnels du secteur. Une réalité renforcée par le fait qu'avant de recourir à ce type d'aide ou d'assistance, les seniors actifs d'aujourd'hui profitent de plus en plus de services permettant de faciliter la vie quotidienne. Avec les nouveaux rythmes urbains, alors que 200 000 personnes dans le monde s'installent chaque jour en ville, le développement du travail des femmes, l'explosion de la cellule familiale ou bien encore la confirmation d'un nouvel hédonisme, ces tendances sont aujourd'hui à l'origine d'une révolution de la demande de services personnalisés, la *Care revolution*.

Plus avancée aux États-Unis, la concentration autour de grands acteurs n'est pas encore effective en Europe et en France en particulier. Très fragmenté avec une multitude d'acteurs, le marché des services à la personne n'en est que plus fragile, constat paradoxal au moment où il apparaît parmi les plus prometteurs pour l'avenir de nos économies.

Le propos ne vise évidemment pas l'efficacité du travail accompli chaque jour par le monde associatif ou par un vivier de PME dont l'activité reste un atout capital à faire fructifier. Mais il paraît inéluctable que les grands acteurs du monde des services contribuent à la structuration de ce secteur

grâce à leur expérience, leurs savoir-faire, la puissance de leurs réseaux nationaux et internationaux.

À ce jour deux modèles sont en train d'asseoir leur position: d'une part, les producteurs fournisseurs de services à la personne et d'autre part des distributeurs issus d'univers aussi différents que l'assurance, la banque, la grande distribution ou la téléphonie mobile, qui enrichissent leurs produits de base avec des bouquets de services annexes. De là devrait résulter à terme une partition de l'activité entre des distributeurs de services complémentaires et des producteurs intégrateurs de services, tel qu'Europ Assistance, qui s'appuie sur la force de leur implantation à l'international, leur connaissance des marchés locaux et surtout leur expérience historique du service personnalisé.

Outre leur maîtrise des prestations de terrain, ces acteurs de dimension mondiale bénéficient aussi d'un poste d'observation stratégique des grandes tendances, des innovations et des évolutions culturelles et sociales de nos sociétés. Économique, l'enjeu est aussi sociétal et moral, car fondé sur une conception de la relation humaine et sociale où la sécurité, la qualité et l'engagement humain des entreprises qui fournissent les prestations sont intimement liés à la sécurité et au respect de leurs clients.



## Par Martin Vial

Le directeur général du groupe Europ Assistance plaide pour une organisation plus structurée, et à plus forte valeur ajoutée technique et humaine, de ce secteur d'activité.