# Les services à la personne face à la révolution numérique

## Montée en gamme, revalorisation des services, risque d'ubérisation : enjeux et perspectives à l'horizon 2018

Le groupe **Xerfi** vient de publier la 6e édition de son rapport sur les services à la personne. Celui-ci décrypte les stratégies des acteurs pour profiter pleinement du potentiel de croissance du secteur et faire face à la percée des plateformes d'intermédiation. L'étude analyse également les défis à relever pour revaloriser les services et insiste sur la nécessaire adaptation des modèles traditionnels et des leviers de croissance dans un contexte de bouleversement technologique. Une attention toute particulière a été portée aux prévisions d'activité des entreprises de services à la personne d'ici 2018.

Grâce à cette analyse complète et opérationnelle, vous disposerez d'un véritable outil pour stimuler votre réflexion. Nous sommes à votre disposition pour vous apporter des compléments d'information concernant cette étude de référence dont vous trouverez ci-joint la présentation. Pour la recevoir, il vous suffit de nous retourner le bon de commande au verso de la plaquette ou de vous rendre directement sur notre site internet pour la télécharger immédiatement.

*Téléchargez immédiatement cette étude sur Xerfi.com*

**Avec le code étude 7SME50**

**Julien Pillot**
Directeur des synthèses stratégiques
Xerfi Precepta

# Les services à la personne face à la révolution numérique

## Montée en gamme, revalorisation des services, risque d'ubérisation : enjeux et perspectives à l'horizon 2018

**Edition février 2017**
**200 pages**

### La revalorisation des prestations est devenue indispensable

Les perspectives des services à la personne sont toujours aussi prometteuses en France. Pour autant, l'émergence des plateformes en ligne d'intermédiation, à l'image de Helpling, Shiva et YoupiJob, laisse planer la menace d'une ubérisation et d'une dégradation des marges des prestataires, déjà à bas niveau. Dans ce contexte, les professionnels n'ont d'autre choix que de monter en gamme pour revaloriser leurs services et (re)stimuler la demande. Une stratégie qui suppose toutefois de relever de nombreux défis : s'inscrire dans une véritable logique servicielle, élargir le champ de compétences en misant sur les offres de bouquets, développer des marques fortes et évocatrices, optimiser la politique multicanal ou encore redorer l'image et l'attractivité du secteur. Les modèles et les leviers de croissance traditionnels doivent donc être naturellement repensés. Dès lors, **à quelles évolutions du jeu concurrentiel faut-il s'attendre ? Et quelles sont les perspectives de croissance des entreprises de SAP d'ici 2018 ?**

### Les points clés de l'étude

- **L'émergence des plateformes d'intermédiation et le risque d'ubérisation du secteur**
  Le numérique impacte lourdement le secteur des services à la personne. La montée en puissance des plateformes de mise en relation fait planer la menace d'une ubérisation du secteur et d'une dégradation à la fois de l'activité et des marges des prestataires de services.
- **L'impérative montée en gamme pour revaloriser les services**
  Compte tenu des bouleversements technologiques, mais aussi de l'évolution des besoins, les prestataires doivent impérativement opérer un saut qualitatif majeur afin de relancer leur activité. Un élargissement de leur offre *via* des stratégies de bouquets apparaît également incontournable. Pour ce faire, les visions écosystémiques basées sur les partenariats doivent prendre une importance croissante.
- **L'analyse détaillée du marché et les marges des opérateurs privés**
  L'étude analyse de manière détaillée le marché des SAP ainsi que les principaux acteurs, segment par segment. Les marges et la dynamique de croissance sont également présentées à travers l'analyse financière des acteurs privés, segmentée par positionnement : généralistes, garde d'enfants, travaux ménagers, aide aux personnes âgées et dépendantes.

**« Décrypter le marché et la concurrence »**

La collection Xerfi Precepta vous propose des études approfondies sur une sélection de secteurs et marchés clés de l'économie française. Chaque titre poursuit un double objectif : dresser un panorama complet du jeu concurrentiel et analyser la dynamique du marché et de l'activité des entreprises à court et moyen termes.

## NOS PREVISIONS

Xerfi vous propose son analyse ainsi que sa vision prospective des services à la personne. L'étude présente nos prévisions exclusives du chiffre d'affaires des entreprises privées de services à la personne à l'horizon 2018. La croissance des acteurs dépendra en grande partie de leur capacité à élargir leurs offres, grâce notamment aux bouquets de services, à monter en gamme et à nouer des partenariats pertinents afin notamment de se prémunir contre l'ubérisation potentielle du secteur.

# Table des matières et contenu de l'étude


## SYNTHÈSE & CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

*Cette synthèse attire l'attention sur les grands enjeux et défis des acteurs des services à la personne. Elle met en évidence les formidables perspectives du (des) marché(s) en France et la nécessité pour les acteurs d'adopter des stratégies de croissance innovantes et des business models cohérents. La structuration de l'offre et la stimulation de la demande, enjeux latents mais pas encore réellement relevés pour faire décoller la filière, dépendront du dynamisme et de l'esprit d'innovation du secteur privé. D'autant que l'essor numérique redéfinit les règles du jeu concurrentiel avec la montée des plateformes de mise en relation et du risque d'ubérisation du secteur.*

## ENJEUX STRATÉGIQUES DES ACTEURS

### 1. LE SECTEUR FACE À LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE

#### 1. L'ÉMERGENCE DES PLATEFORMES ET DE L'UBÉRISATION

- La révolution des usages
- L'émergence des plateformes d'intermédiation
- La reconfiguration du secteur par les acteurs digitaux
- L'échec d'Homejoy et les enseignements à en tirer
- Les différentes plateformes présentes en France
- Les modèles d'affaires des plateformes
- Les implications pour les prestataires de SAP

#### 2. LES ENJEUX LIÉS À LA MARQUE

- Afficher une marque évocatrice sur un marché déstructuré
- Introduire la connotation numérique dans sa marque…
- …et la dimension relationnelle
- Se muer en marque média
- Optimiser sa politique multicanal
- Saisir les opportunités offertes par les réseaux sociaux
- Mener une politique de *community management*
- Renforcer les dispositifs de jugement et de connaissance

### 2. REPENSER SON OFFRE POUR STIMULER LA DEMANDE

#### 1. MONTER EN GAMME POUR REVALORISER LES SERVICES

- Identifier les facteurs rendant impératif un saut qualitatif
- Choisir entre 3 options stratégiques
- Appréhender les prérequis pour impulser la qualité
- Passer du transactionnel au serviciel
- Miser sur les offres de bouquets
- Utiliser le mode de croissance adapté à sa stratégie
- Un exemple d'acteur misant sur les bouquets : Axeo
- Redresser l'image et l'attractivité du secteur et des métiers

#### 2. DE LA CONCURRENCE À LA COOPÉTITION

- Les SAP : un secteur favorisant les logiques écosystémiques
- Présentation des membres de l'écosystème SAP
- Les nouveaux critères de segmentation dans le secteur
- Les plateformes en passe de diriger le secteur des SAP ?
- Les partenariats dans les services à la personne

## MARCHÉ & CONCURRENCE

### 1. LES FORCES EN PRÉSENCE

#### 1. LES GÉNÉRALISTES

- Adecco à domicile ; Axeo Services (La Poste) ; Azaé ; Confiez-nous ; Domia Group ; Domidom ; Junior Senior ; Millepatte ; O2 Care Services ; Solutia ; Tout à dom Services ; Viadom

#### 2. L'AIDE AUX PERSONNES DEPENDANTES

- Adhap Services ; Advitam ; AD Seniors ; Âge d'Or Services ; AidADomi ; Bien à la maison ; Coviva ; Groupe Destia ; DomusVi Domicile ; Senior Compagnie ; Vitalliance ; Vitame

#### 3. L'ENTRETIEN DE LA MAISON

- Maison & Services

#### 4. LA GARDE D'ENFANTS

- Babychou Services ; Family Sphère ; Kangourou Kids ; Yoopala Services

#### 5. LE SOUTIEN SCOLAIRE

- Anacours ; Complétude ; Cours Legendre ; Domicours

#### 6. L'ASSISTANCE INFORMATIQUE

- Docteur Ordinateur ; Solutions 30 (PC30 et Mulot Déclic)

#### 7. LES ASSOCIATIONS

- ADMR ; UNA ; Adessadomicile

## LE JEU CONCURRENTIEL

La révolution digitale et l'émergence des plateformes d'intermédiation rebattent les cartes du jeu concurrentiel. La tendance du marché vers des besoins de plus en plus globaux pousse les acteurs à élargir leur palettes de services. Les logiques d'écosystèmes sont ainsi amenées à se renforcer dans le secteur tandis que les relations concurrentielles traditionnelles vont s'estomper au profit de rapports plus partenariaux fondés sur la coopétition. L'objectif final étant de proposer à cette clientèle des offres de plus en plus globales.

## LES AXES DE DEVELOPPEMENT

Pour compléter l'analyse, Xerfi a identifié et décrypté les enjeux auxquels sont confrontés les acteurs des SAP pour s'imposer sur leurs marchés. Parmi ceux-ci : aller vers la demande en la stimulant, monter en gamme pour revaloriser les services, optimiser la politique multicanal, redresser l'image et l'attractivité des métiers, miser sur les offres de bouquets, renforcer les dispositifs de jugement, s'appuyer sur une véritable stratégie de marque et développer une vision écosystémique ainsi que les partenariats.

## 2. LE MARCHÉ DES SERVICES À LA PERSONNE

### 1. LES FONDAMENTAUX DES SAP

- Les éléments de cadrage : chiffres clés des SAP, modes de recours, mesures réglementaires, aides de l'Etat, structure de coûts et évolution des marges des entreprises entre 2009 et 2015, pouvoir d'achat des ménages, etc.
- Les forces en présence : structure du paysage concurrentiel, positionnement et chiffres clés des principaux acteurs privés, positionnement selon la taille et les services couverts
- Le cadre sociodémographique : natalité, taux d'activité des femmes, politiques publiques en matière de petite enfance, garde d'enfants, population scolaire, espérance de vie à 60 ans, nombre de seniors, montant mensuel des retraites, situation résidentielle des seniors, etc.

### 2. LES PERFORMANCES FINANCIÈRES DES ACTEURS ENTRE 2009 ET 2015 PAR SEGMENT DE MARCHÉ

- Les principaux indicateurs financiers : évolution du chiffre d'affaires, **prévisions 2018 pour l'ensemble du marché**, poids des AACE et des frais de personnel, taux d'EBE et de résultat net
- Le récapitulatif des états financiers du secteur : bilan et compte de résultat des entreprises

### 3. LES STATISTIQUES CLÉS DU SECTEUR

- Les particuliers employeurs : nombre, répartition par type de services, mode de déclaration et mode de recrutement
- Les organismes de SAP : nombre, répartition par statut
- Les salariés : nombre, répartition par type d'employeur
- Les heures travaillées : nombre total d'heures, volume d'heures par salarié selon le type d'employeur, volume d'heures prestataires par type d'organisme
- Le panorama par marché : garde d'enfants, ménage et services de confort, assistance aux personnes dépendantes

### 4. LES INDICATEURS ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS DE 150 ENTREPRISES

- Les performances de 150 entreprises du secteur à travers les fiches synthétiques de chacune d'elles et des tableaux comparatifs (les données portent sur la période 2011-2015, selon la disponibilité des comptes)

## LES PRINCIPAUX ACTEURS CITÉS DANS L'ÉTUDE (*)

- ACADOMIA
- AD SENIORS
- ADECCO A DOMICILE
- ADESSADOMICILE
- ADHAP SERVICES
- ADMR
- ADVITAM
- AGE D'OR SERVICES
- AID A DOMI
- AKERYS
- ALADOM
- ALLIANCE VIE
- ALLOFAMILLE
- ALMA LEARNING GROUP
- ANACOURS
- ARKEA ASSISTANCE
- ATOUT MENAGE
- AVIDOM
- AXA
- AXEAVITA
- AXEO SERVICES
- AZAE
- BABYCHOU SERVICES
- BAZILE
- BIEN A LA MAISON
- BITDEFENDER
- BLUELINEA
- BOULANGER
- COMPLETUDE
- CONFIEZ-NOUS
- COURS ADO
- COURS LEGENDRE
- COVIVA
- CPE
- DEPARNORDI
- DOCTEUR ORDINATEUR
- DOM & VIE
- DOMIA GROUP
- DOMICOURS
- DOMIDOM
- DOMPLUS
- DOMUSVI DOMICILE
- DORO
- EASYSHOWER
- EUROP ASSISTANCE
- FAMIHERO
- FAMILY SPHERE
- FILASSISTANCE
- FIRST ALERT
- GO MICRO
- GROUPE DESTIA
- HAPPY ZOU
- HELP CONFORT
- HELPLING
- HEUREUX CHEZ SOI
- HOMEJOY
- HOM'SERVICES
- HOPER
- JUNIOR SENIOR
- KANGOUROU KIDS
- LA COMPAGNIE DES AIDANTS
- LA POSTE
- MAAF
- MAIF
- MAISON & SERVICES
- MARCEL ET GINETTE
- MENAGES & CIE
- MGEN
- MILLEPATTE
- MONDIAL ASSISTANCE
- MONOPRIX SAP
- MULOT DECLIC
- MYPLOMBIER
- O2 CARE SERVICES
- ORDISSIMO
- ORPEA
- PHARMAMODEL
- PC30
- SEFAIREAIDER
- SENIOR A DOM
- SENIOR COMPAGNIE
- SEREALE
- SHIVA
- SNCF
- SOLUTIA
- SOLUTIONS 30
- SOOMVILLE
- SOUS MON TOIT
- STAROFSERVICE
- STOOTIE
- SYNERPA
- TOUT A DOM SERVICES
- UNA
- VIADOM
- VILLAGES D'OR
- VITALLIANCE
- VITAME
- WELP
- YOOPALA SERVICES
- YOOPIES

(*) Liste non exhaustive

WEB

Groupe xerfi

Pour recevoir votre étude **IMMEDIATEMENT**, **COMMANDEZ** directement sur : **XERFI.COM**

❶ Rentrez **le code 7SME50** dans la barre de recherche pour la retrouver

❷ Achetez l'étude directement par carte bancaire

❸ Recevez votre étude en format pdf sur votre compte client xerfi.com

Pour toutes **PRESTATIONS PERSONNALISEES** (présentation, étude sur mesure, etc.), contactez Laurent Marty, Directeur Associé, lmarty@xerfi.fr

Ces études pourraient également vous intéresser

- **La Silver Economie**
  6SME36 – Décembre 2016
- **Le marché du soutien scolaire**
  6SME65 – Mai 2016

Retrouvez sur le site **xerfi.com** le plus vaste catalogue d'études sur les secteurs et les entreprises

# BON DE COMMANDE

**A retourner à :**
Groupe Xerfi 13-15 rue de Calais 75009 Paris
Téléphone : 01 53 21 81 51
**Email : commande@xerfi.fr**

**Réf : 7SME50 / PTAX / Cial**

## INFORMATIONS CLIENT

Nom :
Prénom :
Fonction :

Société :

Adresse :

Code postal :
Ville :
Adresse email :
Téléphone :
TVA Intra :
N° SIRET :

Facture avec la livraison. Le taux de TVA applicable est celui en vigueur à la date d'émission de la facture. En cas de litige, il est fait attribution exclusive au Tribunal de Commerce de Paris.
Tarifs valables jusqu'au 28/02/2018 (TVA 20,0%).

## Les services à la personne face à la révolution numérique

**Montée en gamme, revalorisation des services, risque d'ubérisation : enjeux et perspectives à l'horizon 2018**

| Version papier (classeur) | Version électronique (fichier pdf) | Version électronique + version papier |
|---|---|---|
| **2 500,00 € HT** | **2 400,00 € HT** | **2 795 € HT** |
| 2 637,50 € TTC | 2 880,00 € TTC | 3 354 € TTC |
| ☐ | ☐ | ☐ |

## MODE DE REGLEMENT CHOISI

- ☐ dès réception de l'étude et de la facture
- ☐ par carte bancaire sur www.xerfi.com
- ☐ par chèque joint à l'ordre de XERFI-DGT

**Date, signature et cachet :**