

Les services à la personne

12 000 salariés
et des organismes agréés en plein essor

En 2006, près de 12 000 personnes travaillent dans le secteur des services à la personne à La Réunion. Cela représente 6 % de l'ensemble des salariés de l'île, c'est plus que dans le reste de la France (4,6 %). Les salariés travaillent en grande majorité pour des particuliers mais l'activité des organismes agréés se développe rapidement. Environ 15 000 ménages ont recours aux services à la personne en 2006, ils pourraient être entre 9 000 et 25 000 de plus en 2020.

Le secteur des services à la personne est bien implanté sur l'île de La Réunion avec 12 000 salariés en 2006, soit deux fois plus que le secteur du tourisme et presque trois fois plus que celui des hôtels, cafés et restaurants. Ainsi 6 % des salariés travaillent dans les services à la personne, part plus importante qu'en métropole (4,6 %). La grande majorité des salariés sont des femmes et deux sur trois sont âgées de 35 à 54 ans. Le secteur propose 21 services allant du ménage au jardinage, du soutien scolaire à la garde d'enfant en passant par l'aide aux personnes âgées ou handicapées. Par convention, les activités de ce secteur sont pratiquées au domicile de l'employeur.

Les salariés des services à la personne en 2006

	Effectifs des services à la personne	Part en % de l'emploi salarié	
		total	du secteur des services
La Réunion	11 900	6,0	8,7
France entière	1 075 200	4,6	7,4
Guadeloupe	7 200	6,0	8,5
Martinique	5 600	4,7	6,7
Guyane	500	1,0	1,4

Source : Insee, DADS-ANSP-CNAV, Déclarations DNS Paje, hors assistantes maternelles

L'emploi dans ce secteur prend deux formes. D'une part, des particuliers emploient directement une personne à domicile. C'est le cas le plus fréquent : 9 200 salariés travaillent pour 10 500 particuliers employeurs. D'autre part, les organismes agréés des services aux personnes (OASP) peuvent vendre aux ménages des services réalisés par leurs salariés : 2 800 salariés travaillent ainsi pour les OASP. Une petite minorité de salariés (1,7 %) travaillent à la fois pour un organisme et pour un particulier-employeur.

En 2006, 6 % des ménages réunionnais ont fait appel au secteur des services à la personne. En métropole, ils sont 11 % à avoir recours à ce type de service. Les ménages réunionnais sont plus jeunes, ils ont moins recours aux services à domicile. Le chômage élevé, la forte proportion de femmes inactives et les revenus plus bas sur l'île expliquent aussi le faible recours des ménages aux services à la personne.

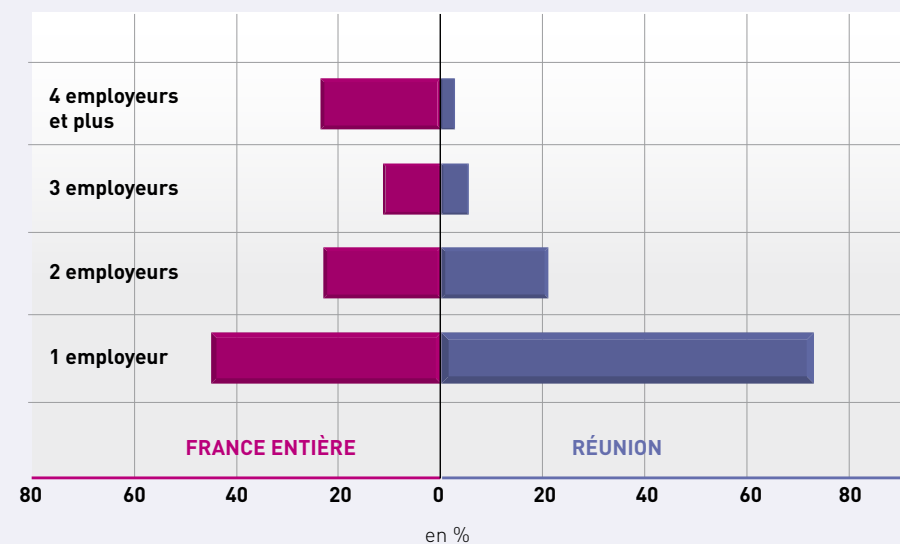
Le taux de recours évolue de manière sensible suivant l'âge de la personne de référence du ménage et donc suivant le cycle de la vie. Plus le ménage est âgé, plus il utilise le service à la personne ; et ce jusqu'à 60 ans, c'est-à-dire la fin de la vie active. Les ménages de 26 à 30 ans ont six fois moins recours à ces services que ceux de 56 à 60 ans. Les ménages de 60 à 70 ans, c'est-à-dire ceux qui commencent leur retraite, utilisent progressivement moins les services à la personne. Ces ménages ont plus de temps pour accomplir certains services par eux-mêmes. Ils ont aussi moins de revenus que lorsqu'ils étaient en activité. A partir de 70 ans, les ménages, qui deviennent plus dépendants, utilisent progressivement plus les services à la personne. Ainsi, le taux de recours des ménages de plus de 90 ans est le double de celui des ménages de 66 à 70 ans.

La plupart des salariés ont un employeur unique

À la Réunion 74 % des salariés des services à la personne ont un unique employeur alors qu'en France métropolitaine, plus de la moitié des salariés du secteur ont au moins deux employeurs. Un salarié sur cinq y cumule au moins quatre employeurs différents, ce qui n'existe pas à La Réunion.

En outre, les salariés réunionnais des services à la personne exercent rarement une activité dans un autre secteur, seulement 12 % d'entre eux sont dans ce cas contre 27 % pour l'ensemble de la France. Ce cumul d'activité est encore moins fréquent pour les salariés des OASP (8 %) que pour ceux des particuliers-employeurs (13 %).

Nombre d'employeurs par salarié du secteur des services à la personne



Source : Insee, DADS-ANSP-CNAV, Déclarations DNS Paje



Des salaires horaires plus faibles qu'en métropole

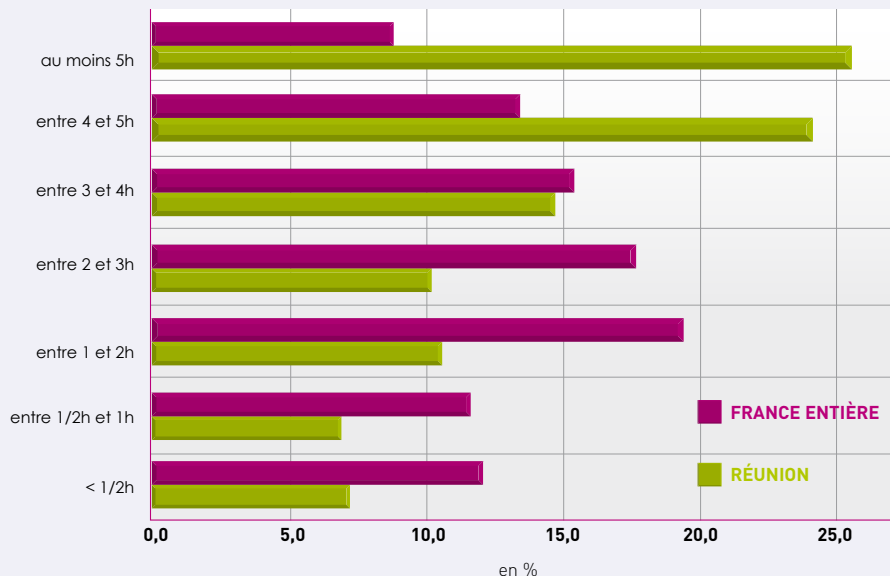
Dans l'ensemble les salariés réunionnais du secteur des services à la personne sont moins bien rémunérés à l'heure qu'en France métropolitaine. Les hommes sont mieux payés que les femmes, en raison avant tout de la répartition des services proposés entre les hommes et les femmes.

Dans les organismes agréés les contrats aidés étaient très utilisés en 2006, ce qui peut expliquer la moindre rémunération à La Réunion. Il existe aussi certaines disparités salariales au sein du secteur réunionnais : dans les OASP de la sphère économie sociale le salaire horaire est plus élevé, il est le même que celui pratiqué en France métropolitaine. Une autre disparité concerne la géographie de l'île ; les salariés du Nord ont un salaire horaire brut supérieur à ceux des autres régions de l'île. Un salarié qui travaille pour un organisme gagne en moyenne dans le Nord 13,30 euros brut par heure, alors que dans le Sud et l'Ouest le salaire est de 10 euros.

Les salariés réunionnais font un nombre d'heures par jour de contrat plus important qu'en France métropolitaine. Ainsi, dans les OASP, les Réunionnais sont 25 % à travailler plus de cinq heures par jour pour leur employeur alors qu'en métropole ils ne sont que 9 %.

Les salariés réunionnais ont un salaire horaire plus faible mais ils effectuent beaucoup plus d'heures de travail par jour pour un même employeur. Ils ont au final un salaire par jour de travail et par employeur supérieur à celui de la métropole. Cependant les salariés de l'île ont deux fois moins d'employeurs que ceux de la métropole. Ils travaillent par conséquent moins de jours dans l'année et touchent un revenu global plus faible qu'en métropole.

Nombre d'heures par jour de contrat d'OASP



Champ : salariés des OASP
Source : ANSP- Insee, DADS

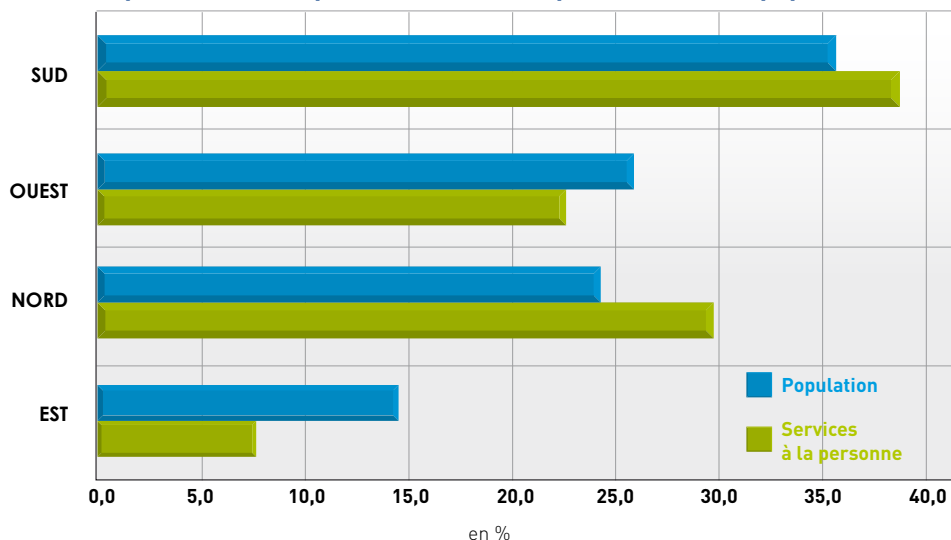
Les assistantes maternelles à La Réunion

Une activité est définie comme faisant partie des services à la personne si ce service est rendu au domicile du particulier. Les assistantes maternelles gardent des enfants à leur propre domicile. A ce titre, elles ne sont pas considérées comme faisant partie du champ des services à la personne. A La Réunion, 620 assistantes maternelles travaillent pour 1 200 ménages en 2006. 60 % d'entre elles ont au moins deux employeurs différents. En métropole elles sont plus nombreuses dans ce cas (73 %). Un tiers des assistantes maternelles exercent dans l'Ouest de l'île. Dans cette région, trois ménages sur quatre ont des enfants et le taux de chômage est moins élevé que dans le Sud et l'Est.

Localisation préférentielle dans le Sud et dans le Nord

Les salariés des services à la personne sont plus nombreux à travailler dans le Sud (38 %). Région la plus peuplée de l'île, le Sud est potentiellement celle où la demande de services est la plus forte. Dans le Nord, le chômage est plus faible et les catégories sociales aisées sont plus nombreuses que dans le reste de l'île. La plus grande aisance financière des habitants de cette région conduit à un taux de recours aux services à la personne plus important. Ainsi, la région regroupe 30 % des salariés du secteur alors qu'elle représente 24 % de la population de l'île. Par contre, seulement 8 % des salariés exercent leur activité dans l'Est alors que 15 % de la population y vit. Dans cette région, les catégories sociales aisées sont moins nombreuses et le chômage plus élevé.

Répartition de l'emploi des services à la personne et de la population



Source : Insee, DADS-ANSP-CNAV, Déclarations DNS Paje, Recensement de la population 2006

Les services à la personne ce sont :

Des activités qui s'exercent exclusivement au domicile des personnes ou dans leur environnement immédiat si elles contribuent au maintien à domicile des personnes. Ces activités sont référencées dans les décrets énoncés ci-dessous. De plus, ces activités doivent être exercées à titre exclusif, c'est-à-dire qu'il est impossible d'exercer simultanément une activité hors du domicile ou une activité qui sortirait du champ des activités de services à la personne définies par le décret n°2005-1698 du 25 décembre 2005.

En conséquence, les assistantes maternelles sont exclues du champ des services à la personne.

• des statuts multiples

L'emploi direct : le particulier est l'employeur. Il utilise essentiellement le Titre de Travail Simplifié (TTS) pour déclarer les revenus qu'il verse au salarié.

Le mode mandataire : le particulier est l'employeur de l'intervenant. Il en a donc la responsabilité pleine et entière. Il délègue l'exécution de certaines tâches administratives (recrutement, contrat de travail, fiche de paie...) à un organisme de services à la personne.

Le mode prestataire : le particulier achète un service à un organisme agréé. Le personnel est salarié de l'organisme agréé.

• des agréments simples ou qualité selon les activités

L'agrément simple : il est facultatif mais son obtention ouvre les droits à la réduction d'impôts pour les organismes de services à la personne et pour les particuliers.

L'agrément qualité : il est obligatoire pour les activités concernant la garde d'enfant de moins de 3 ans, l'assistance aux personnes âgées de 60 ans au moins, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile.

Cadre législatif

Activités des services à la personne ouvrant droit à l'agrément

Loi n°2005-8421 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale (dite Loi Borloo)

Le décret n°2005-1698 du 29 décembre 2005 complété par le décret n°2007-854 du 14 mai 2007 fixe la liste des activités des services à la personne à domicile éligibles à l'obtention d'un agrément :

- ✓ Entretien de la maison et travaux ménagers ;
- ✓ Petits travaux de jardinage y compris travaux de débroussaillage ;
- ✓ Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » ;
- ✓ Garde d'enfant à domicile ;
- ✓ Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile ;
- ✓ Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
- ✓ Livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- ✓ Collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- ✓ Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
- ✓ Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété ;
- ✓ Garde-malade, à l'exclusion des soins ;
- ✓ Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile ;
- ✓ Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- ✓ Accompagnement des enfants dans leurs déplacements, des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que ces prestations soient comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.
- ✓ Livraison de courses à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- ✓ Assistance informatique et internet à domicile ;
- ✓ Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exception des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes ;
- ✓ Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
- ✓ Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire ;
- ✓ Assistance administrative à domicile.
- ✓ Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services à la personne.

Le plan 2 du développement des services à la personne devrait rendre éligible 5 nouvelles activités :

- > Aide aux aidants familiaux
- > Audit-éco-habitat
- > Prévention des accidents de la vie courante au domicile
- > Assistance informatique à distance
- > Soutien scolaire en mini groupes dans les Zones Urbaines Sensibles

A l'heure actuelle, le décret n'est pas encore publié.

Entre 9 000 et 25 000 ménages de plus auront recours aux services à la personne

D'ici à 2020, sous les hypothèses démographiques les plus probables, et sous l'hypothèse d'une stabilité des comportements de recours aux services à la personne, plus de 24 000 ménages réunionnais pourraient utiliser ces services. Ceci représenterait 9 000 ménages de plus qu'en 2006, soit une augmentation de 60 %.

En raison du vieillissement de la population réunionnaise, les ménages utilisateurs âgés de plus de soixante ans seraient 4 800 de plus en 2020, dont 2 700 ménages de plus de soixante-dix ans. Ces ménages représenteraient 37 % des ménages utilisateurs, contre 28 % en 2006.

Cette hypothèse de stabilité dans le temps du taux de recours aux services à la personne par les ménages réunionnais constitue vraisemblablement une hypothèse basse, dans la mesure où ces taux augmentent

régulièrement depuis 2005, le secteur étant en pleine expansion.

Sous l'hypothèse, haute cette fois, d'augmentation du taux de recours annuel au même rythme qu'entre 2005 et 2007 (3,9 % par an en moyenne), près de 40 000 ménages auraient recours aux services à la personne en 2020, soit une augmentation de près de 25 000 ménages par rapport à 2006. Sous cette hypothèse, en 2020, le taux de recours moyen aux services à la personne des ménages réunionnais se rapprocherait du taux métropolitain actuel, tout en restant inférieur (un peu moins de 11 %). Cependant, les ménages réunionnais étant plus jeunes, cette évolution peut sembler rapide en moins de quinze ans.

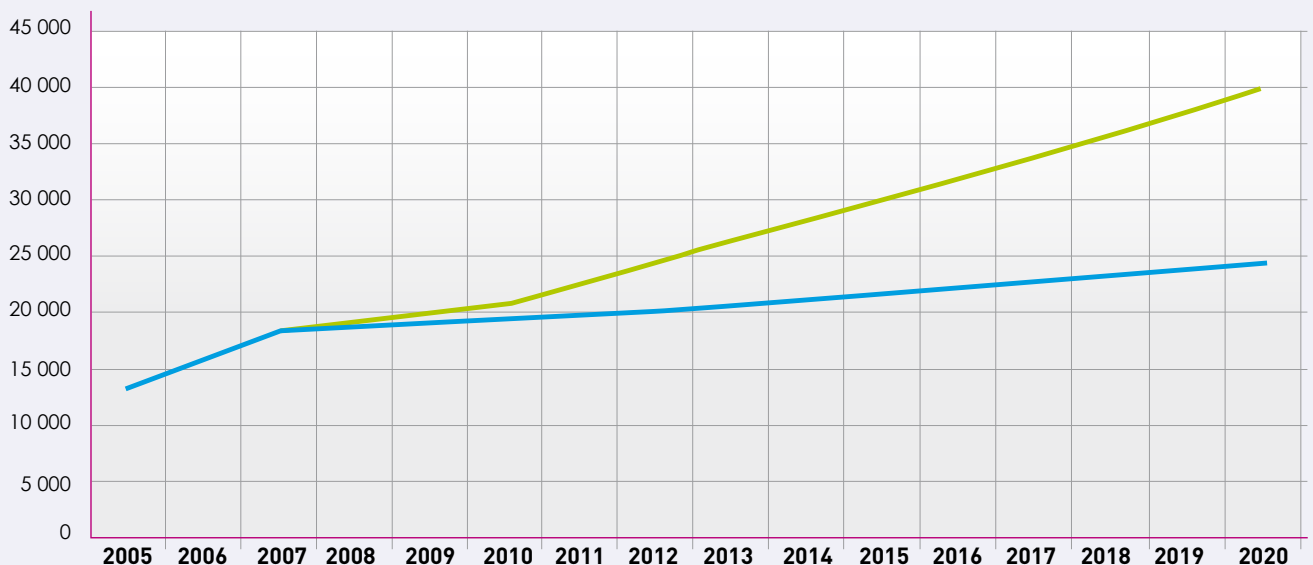
Ce scénario constitue l'hypothèse haute de projection, la réalité se situera probablement entre ces deux

fourchettes : entre 24 000 et 40 000 ménages auront recours aux services à la personne en 2020. Le secteur des services à la personne présente donc un fort potentiel de développement.

Ces projections de ménages ayant recours aux services à la personne constituent une estimation. Elles sont issues du scénario central de projection démographique de l'Insee. Ce scénario repose sur trois hypothèses : une prolongation des comportements migratoires moyens récents, un abaissement du taux de fécondité à 2,1 d'ici à 2030 et une prolongation des modes de cohabitation récents. Avec ces hypothèses, on applique aux ménages, âge par âge, un taux de recours aux services à la personne. Les données disponibles ne permettent pas de disposer des taux de recours par sexe et type de famille, ce qui aurait constitué une projection plus fine.

Projection du nombre de ménage ayant recours aux services à la personne

Nombre de ménages



— Hypothèse de stabilité du taux de recours

— Hypothèse d'augmentation du taux de recours au rythme 2005-2007

Source : Projection Insee

Forte concentration de l'activité sur trois organismes



Fin 2008, 52 organismes sont agréés pour les services à la personne à La Réunion. Parmi eux, 44 déclarent une activité de services au cours de cette même année. La très grande majorité des organismes actifs a un agrément simple : seulement quatre d'entre eux ont un agrément qualité (voir page 4).

Trois organismes spécialisés dans l'aide aux personnes âgées dominent le secteur

Les trois organismes les plus importants possèdent cet agrément qualité. Ils concentrent 92 % des heures de travail et 86 % des salariés de l'ensemble des organismes de services à la personne de l'île. Ils travaillent exclusivement dans l'activité d'assistance aux personnes âgées et handicapées. Ces structures importantes ont le statut d'association ou de centre communal d'action sociale. Elles travaillent en mode mixte (prestataire et mandataire), mais privilégient l'activité de mandataire. Les deux tiers du volume des heures travaillées par les salariés gérés par ces trois organismes sont effectués en mode mandataire.

Les autres organismes sont majoritairement des entreprises : pour 60 % des entreprises à responsabilité limitée et 40 % des entreprises individuelles. Ils privilégient le mode prestataire (pour les deux tiers de leur activité) et concentrent le volume de leur activité sur des activités de ménage, jardinage, garde d'enfant et soutien scolaire.



Une augmentation de 14 % en un an du volume d'heures de travail

Au total, l'activité des organismes réunionnais agréés des services à la personne est de 4,3 millions d'heures en 2008 et s'est développé de 14 % par rapport à 2007. Les salariés des organismes ont effectué 1,7 millions d'heures de travail, en mode prestataire, soit une augmentation de 14 % par rapport à 2007. Ces salariés sont très majoritairement des femmes. En mode mandataire, les salariés, en emploi direct chez le particulier, ont effectué 2,6 millions d'heures de travail, soit une augmentation de 14 %, ici aussi. Cette augmentation globale de 14 % du volume d'heures entre 2007 et 2008 fait suite à une augmentation de 6 % entre 2006 et 2007.

L'activité des organismes agréés des services à la personne se développe donc fortement depuis 2006, année de transition. A cette date les associations étaient majoritaires, elles se sont adaptées au cadre réglementaire de la loi Borloo et ont été fortement sollicitées dans le cadre de la lutte contre l'épidémie de chikungunya.

Depuis, des entreprises privées se sont créées et proposent des services plus variés : les plus proposés en 2008 sont le ménage (25 organismes agréés), le jardinage (23 organismes) et la garde d'enfant (12 organismes). Le soutien scolaire arrive, quant à lui, en quatrième position. Au total 13 services sur les 21 proposés sont effectivement proposés et utilisés par les organismes agréés des services à la personne.



Publication apériodique de l'Insee-Réunion en collaboration avec ses partenaires locaux.

n°7 - novembre 2009
ISSN : 1969-3532
ISBN : 978-2-11-098524-8
Dépôt légal n°325
Directeur de la publication : Pascal CHEVALIER
Rédactrice en chef : Colette BERTHIER
Conception Graphique : Design System
Imprimerie : Print 2000

© INSEE-2009 - Reproduction autorisée, sauf à des fins commerciales, moyennant mention de la source.
Autorisation préalable pour toute diffusion par voie électronique.

Retrouvez ce document sur le site : www.insee.fr/reunion

Ont participé à la réalisation de cette publication :

- **Nelly ACTIF** chef de la division « études » de la direction régionale de l'Insee
- **Guilaine DAVID** : déléguée territoriale de l'agence nationale des services à la personne (ANSP)
- **Pascale FAUVET** : chargée d'étude au service statistique de la DTEFP
- L'article a été rédigé par **Frédéric AUTRAN** responsable du service statistique de la DTEFP et **Edouard FABRE**, chef de projet au service « études » de la direction régionale de l'Insee.