

# Cent pour cent

BASSE-NORMANDIE



N° 214 / AVRIL 2011

## Les services à la personne

# Un secteur économique en croissance, des emplois à professionnaliser



## REPÈRES

- ✚ Le secteur des services à la personne représente 6,4 % de l'emploi salarié régional, soit environ 32 400 salariés.
- ✚ En Basse-Normandie, 13,4 % des ménages recourent aux services à la personne en 2006 contre 10,9 % au niveau national. Ce recours est encore plus élevé dans la Manche, particulièrement dans la zone d'Avranches-Granville.
- ✚ Dans 80 % des cas, les salariés sont employés directement par les particuliers employeurs. Ils cumulent le plus souvent plusieurs contrats de travail afin de compenser leur faible volume horaire.
- ✚ Alors que 3 organismes agréés de service à la personne sur 4 relèvent de la sphère sociale, la sphère privée, encore peu présente en 2006, effectue une percée.
- ✚ A l'horizon 2020, 8 400 ménages bas-normands supplémentaires pourraient avoir recours aux services à la personne, générant un volume d'emploi de l'ordre de 1 200 équivalents temps plein.

Depuis une vingtaine d'années, les politiques publiques ont soutenu le développement des services à la personne au travers de mesures d'incitations fiscales et sociales. La loi du 26 juillet 2005 (également appelée "loi Borloo") s'inscrit dans cette dynamique et souligne la volonté publique d'organiser les services à la personne, d'en structurer l'offre et d'encourager l'arrivée de prestataires de services privés sur ce marché. Le développement des services à la personne constitue également un des volets du programme national de réforme 2005 élaboré par la France à la demande du Conseil européen de mars 2005, dans le cadre de la stratégie de Lisbonne. Plusieurs rapports nationaux récents soulignent l'intérêt des pouvoirs publics pour ce secteur d'activité et mettent en évidence les enjeux économiques et sociaux soulevés par son développement.

Cette étude, menée en partenariat entre l'Insee et la Direccte, revêt un double objectif, en premier celui de mesurer la situation prévalant dans les services à la personne sur le champ défini dans la loi de juillet 2005. Elle permettra de connaître les caractéristiques des salariés du secteur, celles des particuliers y ayant recours, et enfin, celles des organismes agréés.

Le second objectif de l'étude est de permettre aux décideurs locaux d'anticiper au mieux les besoins potentiels en services à la personne. Des projections départementales de ménages utilisateurs ont ainsi été réalisées à l'horizon 2020. Les acteurs locaux impliqués dans le développement des activités de services à la personne sont nombreux. La Région intervient dans le cadre plus général de la formation continue des salariés de ce secteur. La Direccte et ses unités territoriales contribuent depuis 2005 à la structuration de l'offre de services par le biais de la délivrance d'agréments qualité aux services intervenant auprès des publics fragiles. Les Conseils Généraux financent l'allocation Personnalisée à l'Autonomie qui permet aux personnes dépendantes de bénéficier d'aide à domicile et délivrent des autorisations aux organismes de services à domicile. En 2006, 68 % des heures travaillées dans ce cadre ont été prises en charge en Basse-Normandie au titre de l'aide sociale ou de l'action sociale, contre 56 % en France.

Ce panorama des services à la personne sera complété ultérieurement, par une étude de la Direccte concernant le devenir des personnes ayant suivi la formation ADVF (assistant de vie aux familles) et de celles ayant obtenu le DEAVS (diplôme d'état d'auxiliaire de vie sociale).

## Un recours plus élevé dans la région

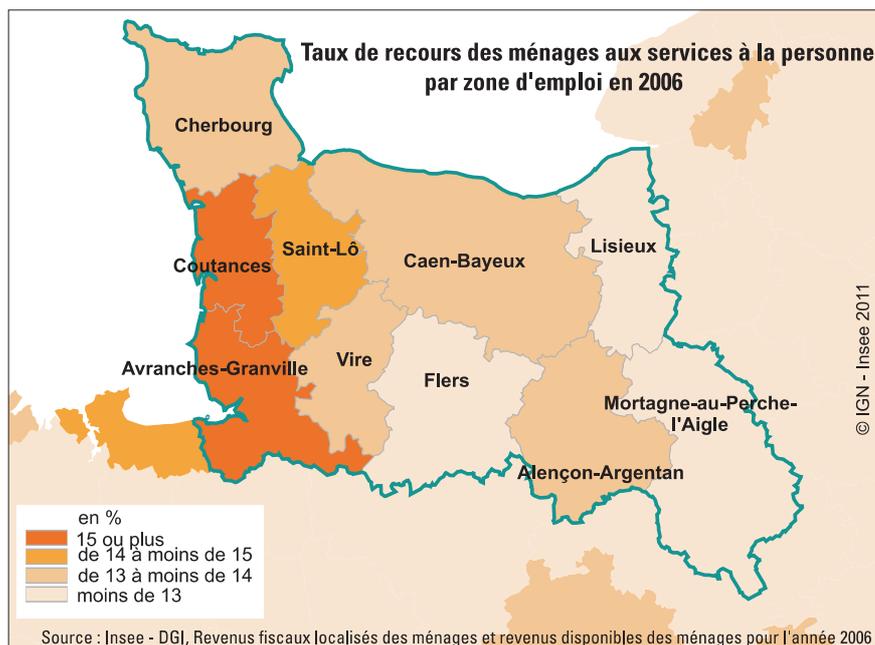
En 2006, 13,4 % des ménages bas-normands ont eu recours aux services à la personne (SAP) contre 11 % au plan national. Avec le Poitou-Charentes, le Limousin et les Pays de la Loire, la Basse-Normandie fait partie des régions dans lesquelles l'intensité des recours à ces services est la plus forte. Les mesures en faveur du maintien à domicile des personnes âgées programmées par les trois départements, dans le cadre de leurs schémas gérontologiques, ont contribué à la structuration de l'offre de services à la personne. Elles expliquent en partie les recours plus intenses des ménages bas-normands.

La Manche se distingue des autres départements bas-normands : 14,4 % des ménages recourent aux services à la personne (contre 13 % dans le Calvados et l'Orne), représentant une moyenne de 1 610 heures travaillées pour 100 habitants (contre 1 510 dans l'Orne et 1 400 dans le Calvados).

Les recours des ménages aux SAP sont supérieurs à la moyenne nationale dans toutes les zones d'emploi bas-normandes, et s'échelonnent de 11,9 % (Lisieux) à 15,9 % (Avranches - Granville). Des facteurs démographiques (la part des personnes âgées de 75 ans ou plus), sociologiques (le taux d'activité des femmes, la part des familles monoparentales), économiques (les niveaux de revenu, le taux d'équipement en structures d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) ou culturels (l'intensité des liens familiaux) peuvent se conjuguer pour expliquer ce recours élevé.

## 6,4 % de l'emploi pour un secteur très féminisé

En 2006, les services à la personne représentent 6,4 % de l'emploi salarié régional, soit environ 32 400 salariés. Cette part est supérieure à celle du niveau national (4,6 %). Elle varie de 6,2 % dans le Calvados et l'Orne à 6,9 % dans la Manche. Le nombre de salariés est cependant à relativiser, ceux-ci ne représentant que 15 000 équivalents temps plein (ETP), le temps partiel étant très développé. Les services à la personne se réduisent à 10 900 ETP si l'on ôte les autres activités (hors SAP) des multiactifs. Les emplois de services à la personne sont occupés par des femmes dans 9 cas sur 10 alors qu'elles ne représentent qu'un emploi salarié sur deux dans la région. Par ailleurs, les salariés des SAP sont plus âgés. Un quart des salariés des services à la personne est âgé de 35 à 44 ans, et plus de la moitié d'entre-eux ont plus de 45 ans.



## ZOOM : QUELLES ACTIVITÉS ?

Le secteur des services à la personne analysé dans cette étude comprend les 21 activités énoncées dans le décret du 29 décembre 2005 du plan dit « Borloo 1 », allant du soutien scolaire aux travaux ménagers en passant par le jardinage et l'aide aux personnes âgées ou handicapées. Les soins médicaux sont exclus, ainsi que les assistances maternelles. Elles ont comme point commun d'être réalisées au domicile des ménages utilisateurs.

En 2009, le plan 2 du développement des services à la personne prévoit l'extension du secteur à cinq nouvelles activités. Il s'agit de l'aide aux aidants familiaux, de l'audit éco-habitat, de la prévention des accidents de la vie courante à domicile, de l'assistance informatique à distance et le soutien scolaire en minigroupes pour les zones urbaines sensibles.

### Services de la vie quotidienne

#### Ménage

#### Jardinage et bricolage

#### Livraison de repas et de courses à domicile

Collecte et livraison de linge repassé, préparation de repas à domicile, gardiennage, entretien et surveillance temporaire des résidences principales et secondaires, mise en relation et distribution de services, ...

78 % des recours

### Les services aux personnes âgées, dépendantes ou handicapées

#### Assistance aux personnes âgées

#### Assistance aux personnes handicapées

Aide à la mobilité et transport, accompagnement dans la promenade et les actes de la vie courante, conduite du véhicule personnel, soins esthétiques à domicile, soins et promenades d'animaux, ...

12 % des recours

### Services à la famille

#### Garde d'enfants

#### Soutien scolaire

Accompagnement des enfants dans leurs déplacements, cours à domicile, assistance informatique et Internet, assistance administrative, garde-malade, ...

10 % des recours

## L'emploi direct prédomine

Les salariés intervenant au domicile des personnes peuvent être employés directement par le particulier, mandatés par un organisme agréé fonctionnant en mode mandataire, ou encore salariés d'un organisme agréé fonctionnant en mode prestataire. Dans les deux premiers cas, le particulier est l'employeur direct de l'intervenant. La relation directe entre le salarié et le particulier employeur constitue la forme d'emploi la plus fréquente dans le secteur des SAP. Elle concerne 25 500 salariés en 2006, soit près de 80 % des salariés de ce secteur. Les organismes agréés emploient 12 600 salariés en mode prestataire en Basse-Normandie.

Comme on le verra plus loin, la multiactivité est fréquente et la moitié de ces salariés cumulent emploi direct et contrat avec un organisme agréé.

## 3 organismes agréés sur 4 appartiennent au champ de l'économie sociale

Près de 230 organismes agréés employant au moins un salarié étaient en activité en Basse-Normandie en 2006. Ils peuvent être classés en trois sphères : l'économie sociale, la sphère publique et la sphère privée hors économie sociale. La sphère de l'économie sociale se compose principalement d'associations, de coopératives ou de mutuelles. Elle est très largement présente en Basse-Normandie avec 74 % des organismes contre 66 % au plan national. En termes d'emplois salariés, la prédominance de la sphère sociale est encore plus forte : 79 % des salariés des organismes agréés travaillent dans la sphère sociale, 19 % dans un établissement de la sphère publique et moins de 2 % dans une entité de la sphère privée. La sphère publique comprend les communes, les CCAS, les EPCI, les Sivom et regroupe 14 % des organismes. La sphère publique est entièrement constituée de Centres Communaux d'Action Sociale situés pour la plupart dans le Calvados. Les organismes de la sphère publique sont peu nombreux dans la Manche et totalement absents dans l'Orne.

Les autres organismes constituent la sphère privée qui, avec 12 % des organismes agréés seulement, est moins développée qu'au niveau national (20 %).



## ZOOM : QUE DISENT LES ORGANISMES ?

La réalisation d'une trentaine d'entretiens auprès d'organismes employeurs (organismes prestataires) doit permettre à l'Espace Régional de Ressources sur l'Emploi, la Formation et les Métiers (ERREFOM) de mesurer l'impact de la professionnalisation dans ce secteur, d'identifier celui-ci en termes de structuration et de gestion des emplois et de la formation.

De la première dizaine d'entretiens réalisés, il ressort que le secteur fait actuellement face à d'importantes difficultés financières ayant un impact à la fois sur les démarches de formation et sur l'emploi dans les structures.

Les contraintes budgétaires restreignent les démarches de qualification des personnels d'intervention à domicile et les recrutements sur des postes d'encadrement (responsable de secteur), d'où un taux d'encadrement encore faible.

Ainsi, en termes de formation, si le nombre de candidats pour une démarche de Validation des acquis de l'expérience (VAE) n'a cessé de croître ces dernières années, les employeurs préfèrent perfectionner leurs salariés sur des compétences spécifiques plutôt que de viser directement une qualification reconnue. Ils privilégient donc les formations courtes et ciblées (aide à la toilette, nutrition et alimentation, sensibilisation à l'accompagnement de fin de vie, pathologies Alzheimer et Parkinson, etc.). Très demandées par les professionnels de l'aide à domicile, ces formations peuvent également faciliter la réussite d'une démarche de qualification (via la VAE).

Les employeurs soulignent d'importantes difficultés de recrutement liées notamment à des temps de travail partiels et des salaires peu élevés mais également à un déficit d'image des métiers de l'aide à domicile.

**Hélène RAMMANT**  
Errefom

## Travailler pour plusieurs employeurs, une nécessité

En Basse-Normandie, les salariés des SAP travaillent en moyenne 1,7 heures par jour de contrat, contre 1,9 en moyenne nationale. Le nombre d'heures travaillées est plus élevé dans les organismes agréés, et notamment dans la sphère publique, avec en moyenne 4 heures par jour de contrat.

Pour compenser le faible volume horaire de leurs contrats, les deux tiers des salariés des SAP cumulent les emplois avec des particuliers employeurs, des organismes agréés, ou les deux, ou encore en dehors des SAP. Ainsi, la moitié des salariés d'organismes agréés travaillent aussi pour des particuliers employeurs.

Lorsqu'ils travaillent pour des particuliers, les salariés se rendent en moyenne au domicile de 2,8 em-

ployeurs différents. En effet, les contrats établis par les particuliers portent souvent sur des volumes horaires très faibles. Plus de la moitié des contrats portent sur un volume horaire de moins d'une demi-heure par jour et huit sur dix correspondent à moins d'une heure par jour. Même si ces données sont entachées d'une certaine imprécision, car elles dépendent de la façon dont l'employeur déclare le contrat, elles donnent une idée de l'importance du morcellement du temps de travail. Ces contrats correspondent par exemple à l'emploi d'une femme de ménage qui se rend chez le particulier employeur un après-midi par semaine mais également à l'emploi d'une personne pour l'aide journalière au repas ou/et à la toilette.

30 % des salariés de particuliers employeurs cumulent en outre leur activité de SAP avec une activité appartenant à un domaine différent. Ils en tirent ainsi un complément de revenu représentant en moyenne 35 % de leur salaire.

## Salaire horaire des contrats services à la personne en fonction du SMIC horaire

Salaire horaire brut	Particuliers - employeurs		Organismes agréés		Ensemble des employeurs	
	Basse-Normandie	France	Basse-Normandie	France	Basse-Normandie	France
Moins de 1 Smic horaire brut (*)	8,0	9,6	2,0	6,2	7,1	9,1
Entre 1 et 1,2 Smic horaire brut	64,8	56,3	62,8	57,0	64,5	56,4
Entre 1,2 et 1,4 Smic horaire brut	17,8	17,2	21,4	19,3	18,3	17,5
Plus de 1,4 Smic horaire brut	9,5	17,0	13,8	17,5	10,1	17,1
<b>Ensemble</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Champ : contrats de service à la personne (yc DNS)

Sources : Insee, DADS - ANSP - CNAV, Déclarations Cesu DNS Paje

(\*) pour des activités spécifiques du type surveillance de nuit

## Des rémunérations peu attractives

Les conditions de rémunération de ces salariés restent peu attractives. 72 % des contrats sont établis sur la base d'une rémunération inférieure à 1,2 Smic horaire (soit 8,27 euros au 1<sup>er</sup> juillet 2006). Les plus hauts salaires dépassent rarement 1,4 Smic horaire. Les organismes agréés offrent des conditions de rémunération plus favorables : le salaire horaire brut s'y élève à 10,2 euros par contrat alors qu'il atteint 9,7 euros chez les salariés des particuliers employeurs. Les hommes touchent en moyenne un salaire brut horaire plus élevé que celui des femmes, avec 11,2 euros contre 10,1 euros. L'expérience et le savoir-faire des salariés sont mieux pris en compte dans les organismes agréés dont les salariés bénéficient d'une rémunération progressant légèrement avec l'âge. Alors que le taux de rémunération horaire des moins de 25 ans s'élève à 9,6 euros en moyenne, il atteint 10,2 euros entre 45 et 54 ans et 10,8 euros au delà. Ce n'est pas le cas des salariés de particuliers employeurs, dont la rémunération est identique quelle que soit la tranche d'âge.

## 2000 ETP créés depuis 2006

L'activité des services à la personne représente en 2010 environ 25,2 millions d'heures de travail déclarées en Basse-Normandie, à l'exclusion des heures d'assistantes maternelles. Elle a augmenté de 16 % entre 2006 et 2010. Cela représente 3,4 millions d'heures de travail supplémentaires ou 2 000 ETP. Les organismes prestataires de services agréés se développent le plus rapidement. En 4 ans, le volume d'heures de travail qu'ils ont assuré au-

près de particuliers est passé de 6,1 millions d'heures à 8,9 millions en 2010. L'activité en mode prestataire est largement dominée par 230 organismes publics ou associatifs agréés ; ils assurent 90 % des heures travaillées en 2010, en croissance de 35 % depuis 2006. Les entreprises privées sous mode prestataire continuent leur percée : leur poids passe de 2 % à 10 %. L'emploi direct reste prédominant mais ne progresse que de 3 % au cours de la même période.

## + 10 % à l'horizon 2020

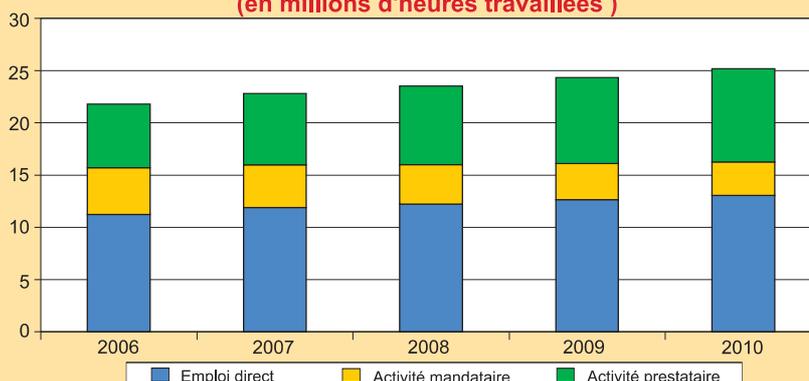
En supposant constants les comportements de recours, le seul effet du prolongement des évolutions démographiques récentes pourrait accroître de 8 400 le nombre de ménages utilisateurs des services à la personne en Basse-Normandie à l'horizon 2020. Cette hausse de 10 % du nombre de ménages ayant recours aux SAP se répercuterait de façon variable dans les départements. Elle serait de 13 % dans le Calvados, et de moindre amplitude dans la Manche (+ 9 %) et l'Orne (+ 7 %). En faisant varier les hy-

pothèses démographiques, le nombre de ménages utilisateurs se situerait entre 87 700 (scenario de population basse) et 93 500 en 2020 (scenario de population haute). Au plan national, les mêmes exercices de projection conduisent à situer le nombre de ménages utilisateurs de services à la personne entre 3 et 3,2 millions à l'horizon 2020.

Ces évolutions sont liées à la progression du nombre de ménages dont le chef de famille est âgé de plus de 75 ans dans les trois départements, les recours aux SAP étant naturellement plus fréquents dans cette catégorie de ménages.

Les ménages continueraient de recourir très majoritairement aux services d'aide à la vie quotidienne. En 2010, cette catégorie de SAP représente 8 recours sur 10. Dans ce domaine, les recours progresseraient plus fortement dans le Calvados (+ 14 %) que dans la Manche (+ 10 %) et l'Orne (+ 9 %). L'aide aux personnes âgées, dépendantes ou handicapées, qui représentent 12 % des recours des ménages bas-normands, serait également en hausse dans les trois départements à

Les services à la personne en Basse-Normandie de 2006 à 2010 (en millions d'heures travaillées)



Sources : ANSP, Déclarations Cesu, DNS, Paje

l'horizon 2020. Les besoins seraient en forte croissance dans le Calvados (+ 16 %) et dans la Manche (+ 13 %) et en progression plus modérée dans l'Orne (+ 10 %). Les besoins en services à la famille, qui représentent 10 % des recours, diminueraient dans la Manche et dans l'Orne, restant stables dans le Calvados.

## Des enjeux économiques et sociaux

Le vieillissement de la population, l'allongement de l'espérance de vie et le développement de l'activité professionnelle féminine se conjuguent pour alimenter une demande potentielle croissante, faisant des services rendus au domicile des particuliers un gisement d'emplois. Ce constat est partagé par le Conseil Économique et Social, dans son rapport 2007 sur les services

à la personne, par le Centre d'Étude sur les Revenus et les Coûts (Cerc) dans son huitième rapport consacré en 2008 aux services à la personne et par le rapport de l'Inspection générale des finances (IGF) établi en 2008.

Les services à la personne sont porteurs d'un enjeu économique important dans un contexte de soutien de l'emploi. Les besoins croissants des ménages en SAP à l'horizon 2020, nécessiteraient l'emploi d'environ 2 500 salariés supplémentaires, correspondant à 1 200 ETP en Basse-Normandie. Cette estimation est à utiliser avec précaution car elle suppose constants les comportements de recours, les heures travaillées par salarié, ainsi que les aides des pouvoirs publics en faveur des SAP. Or, dans un contexte de contraintes budgétaires, ces dispositions pourraient se réduire, certaines mesures de la Loi de Finances 2011 allant déjà en ce sens.

Le secteur des services à la personne est également porteur d'enjeux sociaux importants liés à la qualité de l'emploi dans ces activités marquées par un fort temps partiel subi, des rémunérations faibles et peu de perspectives de professionnalisation et de carrière. Le rapport du Cerc souligne la nécessité d'améliorer l'image sociale des métiers de service à la personne. Le rapport de l'IGF et celui du Cerc relèvent que la professionnalisation de ces emplois est liée à la fois à une formation initiale ciblée et à des actions de formation continue.

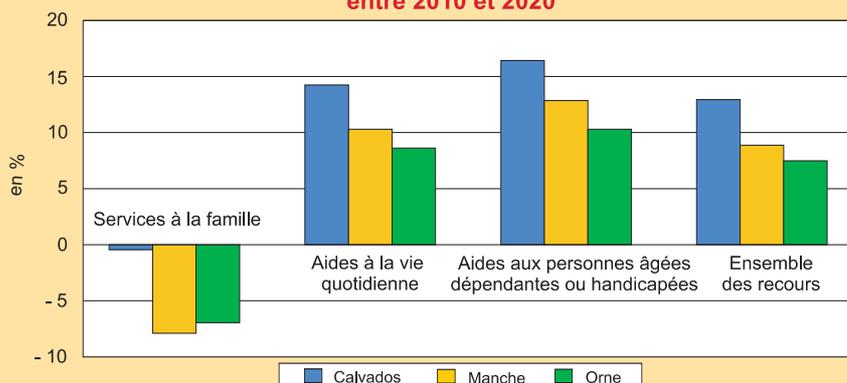
**Isabelle BIGOT**  
Insee

**Catherine CLÉMENT**  
Directrice

## Pour en savoir plus

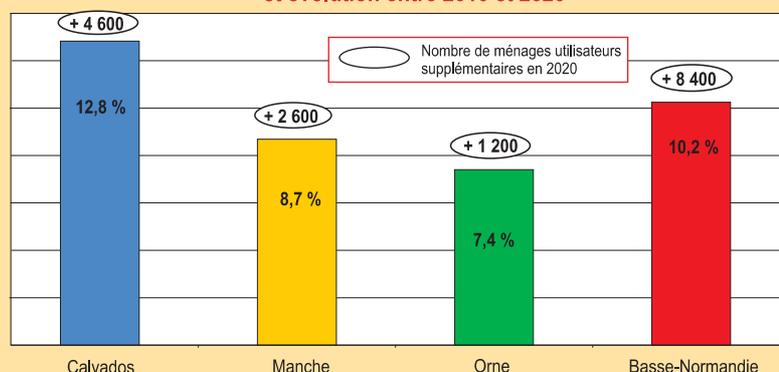
- "Les salariés des particuliers-employeurs en 2006", Insee Première n°1173, janvier 2008.
- "En France, qui recourt aux services à domicile ?", Insee-Références, France Portrait social, édition 2008.
- "Travailler pour des particuliers : souvent une activité d'appoint", Insee-Références, Les salaires en France, édition 2008.
- "Les services à la personne : une croissance vive en 2007, atténuée en 2008", DARES Analyses n°020, avril 2010.
- "Les services à la personne : modalités de recours et profil des usagers 2008", DARES Analyses n°089, décembre 2010.
- "Les activités des aides à domicile en 2008", DREES Etudes et Résultats, n° 741, octobre 2010.

### Evolution du nombre de recours aux services à la personne entre 2010 et 2020



Sources : Insee, DADS, ANSP, CNAV, Déclarations Cesu, DNS, Paje, Traitement Insee

### Part de ménages utilisateurs de services à la personne en 2010 et évolution entre 2010 et 2020



Sources : Insee, DADS, CNAV, Déclarations Cesu, DNS, Paje, Traitement Insee



**DIRECTION  
REGIONALE DE L'INSEE  
DE BASSE-NORMANDIE**

5 rue Claude Bloch  
BP 95137  
14024 CAEN CEDEX  
Tél. : 02.31.15.11.00  
Fax : 02.31.15.11.80

[www.insee.fr/basse-normandie](http://www.insee.fr/basse-normandie)

Directrice de la publication :  
Maryse CHODORGE

Service études et diffusion :  
Julien BECHTEL

Rédacteur en Chef :  
Didier BERTHELOT

Composition PAO :  
Françoise LEROND  
Marie-Isabelle LARDET

Crédit photos :  
Comité régional du tourisme ; Chambre régionale  
d'agriculture ; Comité départemental du  
tourisme de la Manche.

Attaché de presse :  
Philippe LEMARCHAND  
02.31.15.11.14

© INSEE 2011



## MÉTHODE

### Un outil statistique dédié aux services à la personne

Encore récent, couvrant des activités très diverses, le champ des services à la personne reste difficile à circonscrire. L'Insee et la Dares en association avec l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) ont développé en ce sens un outil statistique se prêtant à l'étude des services à la personne. En croisant les sources administratives retraçant l'activité des salariés, cet outil permet d'appréhender les différents types d'offres de SAP, tout en restant quasi exhaustif.

Pour les particuliers-employeurs (passant ou non par un organisme en mode mandataire), une base de données regroupant les informations issues des déclarations Cesu, Déclaration nominative simplifiée (DNS) et Paje a été construite. Pour les organismes en mode prestataire, les Déclarations Annuelles de Données Sociales (DADS) constituent la référence. Chaque employeur est en effet tenu de déclarer, chaque année, le détail de ses postes salariés et des salaires versés. Enfin, pour saisir le phénomène de la multiactivité des salariés, prégnant dans le champ des services à la personne, l'emploi a été principalement mesuré sur une période donnée (la première semaine de décembre 2006).

### Méthodologie des projections à l'horizon 2020

Pour élaborer les projections à l'horizon 2020, deux sources ont été mobilisées : les données fiscales de l'année 2006 et celles de l'enquête Dares de 2008 sur les utilisateurs de services à la personne. Les données fiscales fournissent le nombre de ménages utilisateurs et les taux de recours associés, c'est-à-dire les proportions de ménages utilisateurs de services à la personne. Ces deux éléments sont détaillés sur la base de certaines variables sociodémographiques (âge, sexe et mode de cohabitation).

Les données issues de l'enquête Dares spécifient les recours selon le type d'activité : services à la famille, services d'aide à la vie quotidienne et services aux personnes âgées ou handicapées, ainsi que le nombre total de recours. Ces données sont aussi détaillées sur la base de certaines variables sociodémographiques (âge, sexe et mode de cohabitation).

Les projections réalisées fournissent un nombre de ménages. Ensuite, l'application des taux de recours de la source fiscale permet de calculer un nombre de ménages utilisateurs de services à la personne. Enfin, la répartition par activités issue de l'enquête Dares permet d'obtenir le nombre de recours associé pour les services à la famille, les services d'aide à la vie quotidienne et les services aux personnes âgées ou handicapées, ainsi que le nombre total de recours.

Les projections de population sont fondées sur différents scénarios d'évolution des composantes démographiques. Dans cette étude, le scénario "central calé" a été utilisé. Ce scénario juxtapose des hypothèses standard sur les comportements de fécondité, de mortalité et de migration, déterminées sur la base des évolutions nationales de référence. Ce scénario central de population a été calé sur les projections régionales, elles-mêmes calées sur les projections nationales de référence.