

# Pages de Profils



**A**vec plus de 70 200 salariés, le secteur des services à la personne représente près de 5 % de l'emploi salarié en région Nord-Pas-de-Calais. Près de trois salariés sur quatre sont employés par un particulier. Les autres le sont par des organismes agréés prestataires ayant vu leur nombre croître de près de 60 % en quatre ans, grâce au dynamisme de la sphère privée et la création du statut d'auto-entrepreneur en 2009. Ce secteur se caractérise par un salariat majoritairement âgé et féminin. De plus, les contrats représentant des rémunérations et des volumes horaires faibles, les salariés cumulent souvent plusieurs emplois. La poursuite de l'amélioration des conditions d'emploi constitue l'un des éléments déterminants pour l'avenir de ce secteur.

## **Un salarié régional sur vingt travaille dans le secteur des services à la personne**

Frédéric Lejeune

Jean Bresner

Vincent Bonjour

Service études et diffusion



En 2010, le volume des heures travaillées dans le secteur des services à la personne atteint 54 millions en Nord-Pas-de-Calais, représentant près de 29 000 Équivalents temps plein (ETP), soit du fait de l'activité partielle, près de 70 200 salariés. Ces derniers connaissent des conditions d'emploi, en termes de rémunération, de profil de carrière, de multiplicité des employeurs, qui questionnent quant au renouvellement d'un secteur, qui connaîtra de nombreux départs de fin de carrière. Les secteurs publics impliqués dans ce domaine, tant dans les services de l'État que dans les collectivités territoriales visent ainsi à mieux appréhender les éléments de fragilité dans le contexte de travail des services à la personne, pour en soutenir la professionnalisation, la montée en compétences et l'amélioration des conditions d'exercice. Cette préoccupation est d'ailleurs au cœur des lois Borloo qui ont apporté un cadre juridique et fiscal permettant d'asseoir l'essor du secteur.

### L'EMPLOI DIRECT PRÉDOMINE

Les services au domicile des particuliers sont effectués selon deux modes. Dans le premier, qualifié de direct, le particulier traite directement avec une personne qu'il a recrutée seul ou par l'intermédiaire d'un organisme de services à la personne mandataire. Dans le second mode, qualifié d'indirect, le particulier traite entièrement avec l'organisme de services à la personne qui agit en tant que prestataire et reste l'employeur de l'aide à domicile.

Cumulant près de 60 % de l'activité (soit 17 000 ETP), l'emploi direct est la principale modalité de travail (Schéma 1).

### LE SECTEUR REPRÉSENTE 5 % DE L'EMPLOI SALARIÉ RÉGIONAL

Ces heures de travail sont effectuées par des salariés dont le nombre varie au fil de l'année. Un décompte dans la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010 portait à 70 200 leur nombre, représentant 5 % de l'ensemble des salariés régionaux.

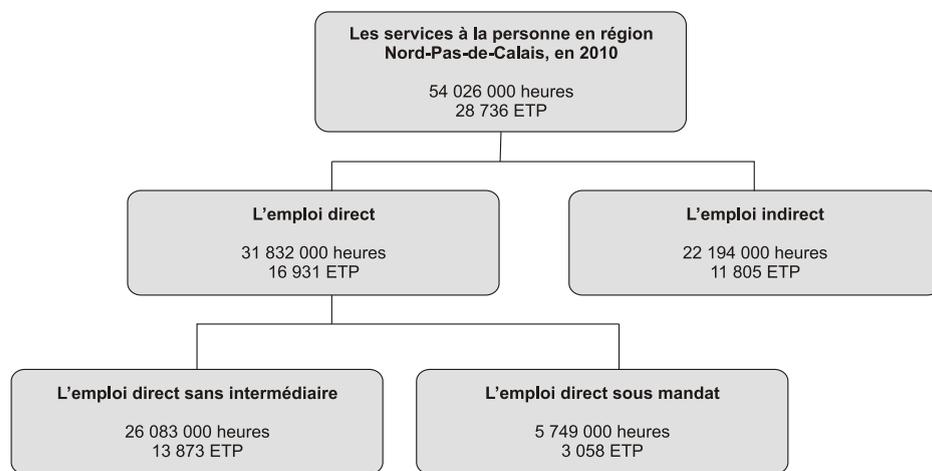
La plupart de ces salariés sont employés via le mode direct uniquement (65 %), tandis que 25 % sont mis à disposition auprès de particuliers par un organisme de services à la personne et que 10 % cumulent ces deux modes d'intervention (Graphique 1).

Dans leur grande majorité (71 %), les salariés des organismes de services à la personne relèvent de la sphère de l'économie sociale et solidaire, laquelle regroupe en grande partie des associations (Graphique 2). Cette proportion est identique au plan national.

### UNE MAIN D'ŒUVRE PRINCIPALEMENT FÉMININE

Dans la région comme au niveau national, les salariés sont majoritairement des femmes (90 %, contre 48 % tous secteurs confondus). Toutefois, les hommes sont davantage représentés parmi les salariés mis à disposition

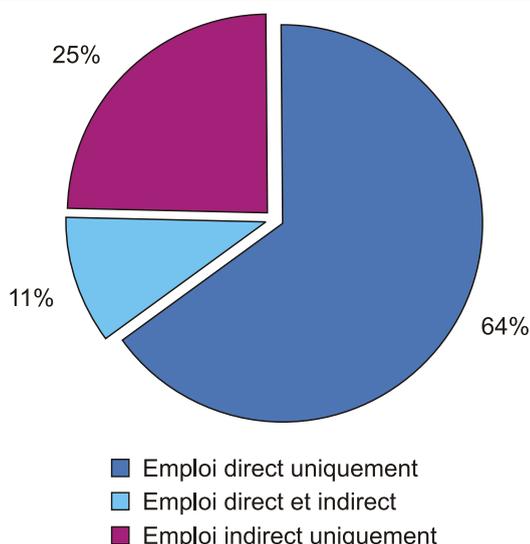
Schéma 1 : RÉPARTITION DE L'EMPLOI DANS LES SERVICES À LA PERSONNE EN 2010



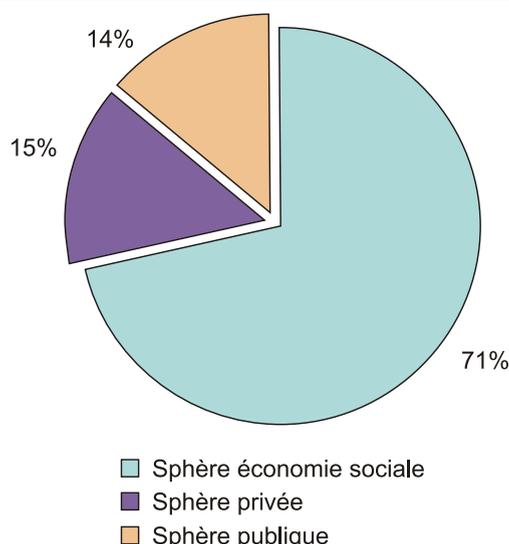
ETP : Équivalent temps plein

**Champ** : salariés des services à la personne ayant un contrat au cours de la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010, hors postes d'assistantes maternelles.  
Sources : DADS grand format 2010 (Insee) ; fichier particuliers-employeurs anonymisés (ANSP) ; liste de Siret de Nova ; Estel au 31/12/2009 (Insee).

Graphique 1 : RÉPARTITION DES SALARIÉS DES SERVICES À LA PERSONNE SELON LA MODALITÉ D'EMPLOI



Graphique 2 : RÉPARTITION DES SALARIÉS DES SERVICES À LA PERSONNE EN EMPLOI INDIRECT, PAR SPHÈRE



**Champ** : salariés des services à la personne ayant un contrat au cours de la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010, hors postes d'assistantes maternelles.  
Sources : DADS grand format 2010 (Insee) ; fichier particuliers-employeurs anonymisés (ANSP) ; liste de Siret de Nova ; Estel au 31/12/2009 (Insee).

des particuliers par les organismes prestataires (12,0 % contre 8,5 % dans l'emploi direct).

Ainsi, le secteur emploie près d'une femme sur dix, soit un peu plus que les deux secteurs de l'industrie et la construction réunis (environ 8 % de l'emploi féminin) ou un peu moins que l'éducation (12 % de l'emploi féminin).

En outre, plus de la moitié (56 %) des salariés du secteur sont âgés de 45 ans et plus [Graphique 3](#), alors que cette proportion n'est que de 36 % tous secteurs confondus. Ce profil démographique particulier peut souligner une plus faible attractivité du secteur pour les jeunes générations.

### DES RÉMUNÉRATIONS HORAIRES AUX ALENTOURS DU SMIC

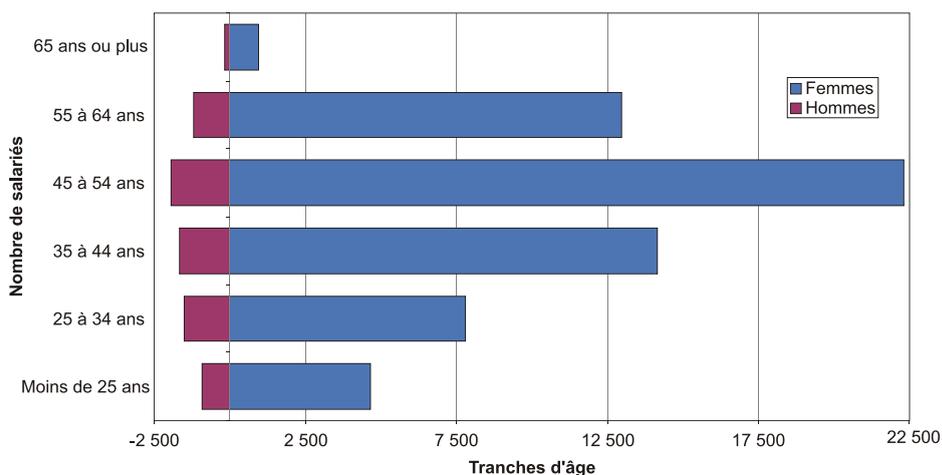
La rémunération horaire brute avoisine souvent le Smic. Le salaire horaire brut médian d'un salarié des services à la personne est de 9,8 € en Nord-Pas-de-Calais, contre 10,3 € en France métropolitaine, soit 11 % de plus que le Smic horaire brut.

La situation des salariés mis à disposition par un organisme de la sphère publique est plus favorable que celle des autres. Ainsi, trois salariés sur quatre employés directement par un particulier sont rémunérés sur une base horaire brute inférieure à 1,2 Smic, part proche de celle constatée dans les sphères privée et de l'économie sociale et solidaire. En revanche, dans la sphère publique, trois salariés sur quatre bénéficient de rémunérations supérieures à 1,2 Smic [Graphique 4](#).

### DES DURÉES DE TRAVAIL ANNUELLES RELATIVEMENT FAIBLES

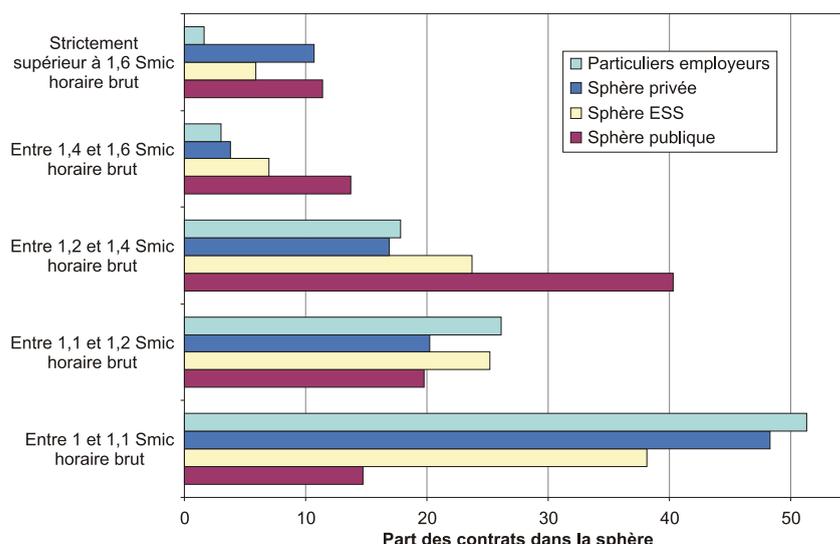
Les salariés des services à la personne effectuent en moyenne 760 heures de travail par an, soit environ 40 % d'un ETP. Le nombre d'heures travaillées est plus faible dans l'emploi direct (559 heures par an en moyenne) où 84 % des salariés totalisent moins de 1 000 heures.

## Graphique 3 : PYRAMIDE DES ÂGES DES SALARIÉS DES SERVICES À LA PERSONNE PAR SEXE ET ÂGE



**Champ :** salariés des services à la personne ayant un contrat au cours de la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010, hors postes d'assistantes maternelles.  
Sources : DADS grand format 2010 (Insee) ; fichier particuliers-employeurs anonymisés (ANSP) ; liste de Siret de Nova ; Estel au 31/12/2009 (Insee).

## Graphique 4 : RÉPARTITION DES SALARIÉS SELON LA TRANCHE DE SALAIRE HORAIRE BRUT ET LE TYPE D'EMPLOYEUR



**Champ :** salariés non encadrants des OSP ayant un contrat OSP et salariés des particuliers-employeurs (hors assistantes maternelles) ayant un contrat particulier-employeur, au lieu de résidence des salariés au cours de la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010.

**Note :** on ne retient que les contrats dont le nombre d'heures déclarées est strictement positif. Le Smic horaire brut utilisé est celui paru au JO le 17/12/2009 (soit 8,86 €).  
Sources : DADS grand format 2010 (Insee) ; fichier particuliers-employeurs anonymisés (ANSP) ; liste de Siret de Nova ; Estel au 31/12/2009 (Insee).

### Encadré 1 : CAS DES ASSISTANTES MATERNELLES

Les assistantes maternelles sont exclues de l'étude. En effet, quoiqu'employées par des particuliers, elles ne travaillent pas au domicile de leurs employeurs.

En Nord-Pas-de-Calais, plus de 19 600 assistantes maternelles sont employées par près de 61 000 particuliers. De sexe féminin dans l'immense majorité des cas (99,7 %), elles sont généralement âgées de plus de 35 ans (90 %). En moyenne, elles sont rémunérées 11 900 euros brut annuellement mais avec des écarts de salaires importants, liés au nombre d'enfants qu'elles gardent. En effet, alors que certaines assistantes gardent un seul enfant, d'autres peuvent cumuler jusqu'à six contrats.

En France métropolitaine, ce sont 301 000 assistantes maternelles qui étaient employées au cours de la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010, soit approximativement 4,8 assistantes maternelles pour 1 000 habitants, contre 4,9 dans la région. Le salaire brut annuel moyen est supérieur de 18 % à celui des assistantes maternelles de la région.

Lorsqu'ils sont mis à disposition par un organisme, les salariés comptabilisent en moyenne davantage d'heures travaillées (945 heures en moyenne). La part des salariés à temps plein ne dépasse toutefois pas 2 %. De plus, la durée de travail est variable selon la sphère de l'organisme employeur. Avec 1 165 heures travaillées par an en moyenne, c'est dans la sphère publique que les contrats sont les plus importants. À l'inverse, le volume d'heures effectuées dans la sphère privée (747 heures par an) est plus faible, mais reste toutefois supérieur à celui de l'emploi direct.

### LA MOITIÉ DES SALARIÉS ONT PLUS D'UN EMPLOYEUR

Une des particularités du secteur est la multiplicité des employeurs, encore appelée multi-activité. Cette multi-activité s'exerce au sein du secteur, par l'intervention auprès de plusieurs particuliers, en mode direct ou indirect, mais aussi par le cumul avec un emploi situé en dehors du secteur des services aux particuliers. Ainsi plus de la moitié des salariés sont multi-actifs (55,4 % en région et 53,8 % en France métropolitaine) au sein du secteur. En comparaison, la proportion de salariés multi-actifs, tous secteurs confondus, s'élevaient à 8,3 % en France métropolitaine selon les estimations d'emploi à fin 2009. Près de 28 % des salariés des services à la personne occupent un autre emploi hors

de ce secteur, mais la pratique de la multi-activité est moins fréquente parmi les salariés des organismes prestataires (13 %) [Schéma 2](#).

### PLUSIEURS EMPLOYEURS, MAIS POUR DES SALAIRES ANNUELS QUI DEMEURENT FAIBLES

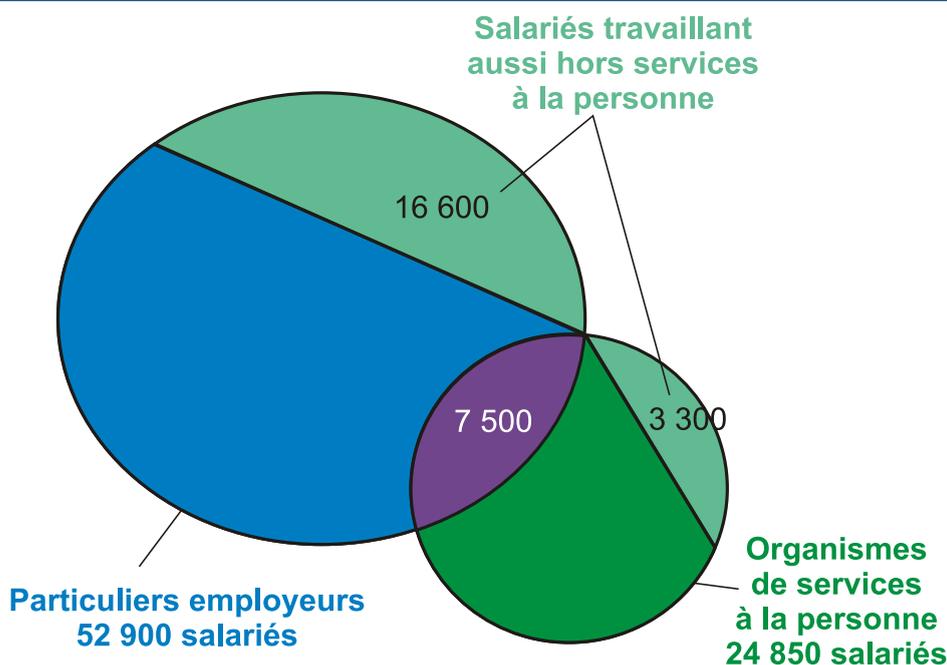
Les salaires annuels atteignent 8 300 € bruts en moyenne mais d'importantes disparités existent entre ceux qui, employés via le mode direct, perçoivent en moyenne 5 000 € bruts par an, et ceux qui touchent 9 800 € pour le mode indirect. Les volumes d'heures travaillées, moindres en mode direct, expliquent la plus grande partie de cette différence.

En cumulant les revenus dans et en dehors du secteur, les 19 900 salariés multi actifs touchent en moyenne 14 300 € bruts par an. Parmi ces derniers, près de la moitié d'entre eux perçoivent moins de 3 000 € bruts dans le secteur des services à la personne. En revanche, les salariés travaillant uniquement dans le secteur ont un revenu brut annuel moyen proche de 10 000 €.

Ainsi, qu'ils constituent des compléments de revenu ou des emplois principaux, qu'ils soient exercés auprès d'un unique employeur ou de plusieurs, les emplois de services à la personne procurent des rémunérations modestes, d'autant plus que le renouvellement

rapide des employeurs peut constituer un frein à la reconnaissance salariale. Ce facteur pèse vraisemblablement sur l'attractivité des métiers de ce secteur. La non prise en compte de l'expérience et de l'ancienneté acquise au fil de la vie professionnelle des actifs des services à la personne contribue sans doute à ce déficit d'attractivité.

Schéma 2 : REPRÉSENTATION DE LA MULTI-ACTIVITÉ DANS LE SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE

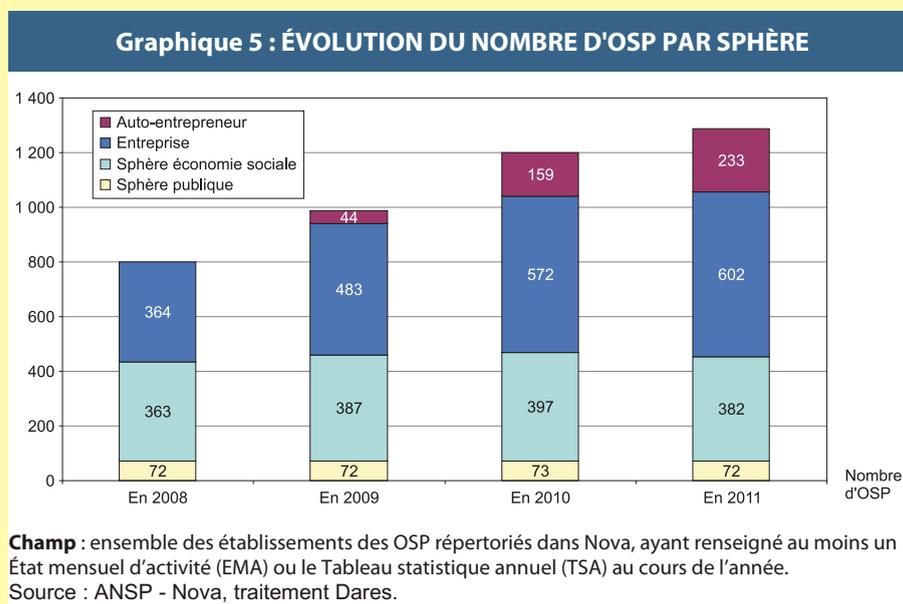


**Champ** : salariés des services à la personne au lieu de résidence en région Nord-Pas-de-Calais ayant un contrat dans les services à la personne au cours de la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010, hors postes d'assistantes maternelles,  
Source : DADS grand format (Insee) ; fichier particuliers-employeurs anonymisés (ANSP) ; liste de Siret de Nova ; Estel au 31/12/2009 (Insee).

## Encadré 2 : 490 ORGANISMES DE SERVICES À LA PERSONNE (OSP) SUPPLÉMENTAIRES ENTRE 2008 ET 2011

Les organismes de services à la personne peuvent être classés en trois sphères de formes juridiques différentes : la sphère de l'économie sociale, la sphère publique et la sphère privée [Définitions](#).

En 2008, 799 organismes de services à la personne étaient agréés ou déclarés en Nord-Pas-de-Calais [Graphique 1](#). L'augmentation de l'activité féminine et le vieillissement de la population d'une part, l'impulsion donnée par le plan de soutien initié par la loi du 26 juillet 2005 d'autre part, ont favorisé la création de nouvelles structures spécialisées. Ainsi, en 2011, ce sont 1 289 organismes qui sont recensés en Nord-Pas-de-Calais.



En 2011, la sphère privée regroupe plus de 830 organismes, alors qu'en 2008, elle en concentrait près de 360. Cette évolution s'explique en grande partie par la création du statut d'auto-entrepreneur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009, représentant en 2011 plus de 18 % de l'ensemble des OSP, soit 233 parmi les 1 289 organismes agréés ou déclarés. A contrario, la sphère de l'économie sociale et solidaire compte 380 organismes en 2011 (soit 20 organismes supplémentaires par rapport à 2008).

Au total, le volume d'heures effectuées au sein de ces organismes de service à la personne est stable depuis 2008. En effet, la sphère de l'économie sociale cumule près des deux tiers de l'ensemble des heures travaillées (77 % pour cette sphère, contre 21 % pour la sphère privée et 12 % pour la sphère publique). La relative stabilité du nombre de ses structures n'a pu empêcher une baisse de son nombre d'heures effectuées, sa part relative passant de 77 % à 67 % depuis 2008. À l'inverse, le volume horaire réalisé par les entreprises privées a progressé entre 2008 et 2011, la part assurée par les auto-entrepreneurs étant quasi nulle.

## SOURCES

Le fichier PEA (Particuliers-employeurs anonymisés) de l'Insee, construit à partir des données de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), qui collecte et traite les fichiers des trois modes déclaratifs de salariés de particuliers-employeurs :

- le Chèque emploi service universel (Cesu),
- la Déclaration nominative simplifiée (DNS),
- la Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje).

Les DADS (Déclarations annuelles de données sociales) grand format (couvrant l'ensemble du champ de l'emploi salarié) pour l'année 2010.

La liste des Organismes de services à la personne (OSP) de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) saisie dans l'outil de suivi Nova.

## DÉFINITIONS

### Le champ des services à la personne :

Les emplois dans les services à la personne, au sens du plan Borloo, concernent les emplois familiaux traditionnels tels que l'aide à domicile aux personnes âgées ou handicapées, la garde d'enfants à domicile, les travaux ménagers et le soutien scolaire. Ont également été intégrées des activités comme l'assistance informatique et administrative, le gardiennage ou encore la livraison de courses à domicile. Ces emplois concernent soit tous les publics, soit des publics fragiles (handicapés, malades, personnes âgées dépendantes, personnes à mobilité réduite...), et les services sont le plus souvent délivrés à domicile (à la marge hors domicile au sein d'un bouquet de services). Sont exclus du champ de l'étude les salariés ayant des fonctions supports et n'intervenant pas à domicile.

### Les organismes des services à la personne :

L'étude porte sur l'ensemble des organismes des services à la personne. Ils peuvent être agréés ou déclarés ; la loi du 23 juillet 2010 a modifié les conditions d'exercice : tous les organismes qui ont une activité destinée aux publics fragiles (enfants de moins de trois ans, personnes âgées, personnes handicapées) doivent être agréés par la Direccte en remplissant des conditions particulières (locaux, personnel...). Pour les autres, une simple déclaration aux services de la Direccte est suffisante.

### Ces organismes peuvent être ventilés en trois sphères :

- la sphère *économie sociale* est définie selon la forme juridique adoptée, ainsi que l'exercice de certaines activités. Elle se compose principalement d'associations, de coopératives, de mutuelles ou de fondations ;
- la sphère publique se compose, selon la nomenclature de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP), de communes, Centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS ou CIAS), Établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), Syndicats intercommunaux à vocations multiples (SIVOM) ;
- la sphère privée a été définie comme l'ensemble des Organismes des services à la personne (OSP) n'appartenant à aucune des deux catégories précédentes au sein de laquelle on distingue dans l'étude les entreprises des auto-entrepreneurs.

### Pour en savoir plus

- **Abdelmalek S., Chamboredon H.**, « Nette augmentation des petits organismes de services à la personne en Île-de-France depuis 2008 », Insee Île-de-France, *Insee Île-de-France à la page*, n° 409, juillet 2013.
- **Richet D., Thirion B.**, « Services à la personne : 35 000 emplois à l'aube du papy boom », Insee Lorraine, *Économie Lorraine*, n° 312, mai 2013.
- **Antonov-Zafirov P.**, « Services à la personne : un secteur économique en croissance, des emplois morcelés », Insee Nord-Pas-de-Calais, *Pages de Profils*, n° 80, octobre 2010.

## Suivi partenarial

**Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi du Nord-Pas-de-Calais (Direccte) :** Bruno CLÉMENT-ZIZA, Lahcen MERDJI et Patrick BARTIER.

Directeur de la publication : Daniel HUART  
Service Administration des Ressources : Philippe RODRIGUEZ  
Service Études Diffusion : Arnaud DEGORRE  
Service Statistique : François CHEVALIER  
Rédactrice en chef : Élisabeth VILAIN  
Correcteur réviseur : Christian DE RUYCK  
Responsable Fabrication : Olivier MAJCHERCZAK  
Graphistes : Annick CEUGNIEZ, Olivier MAJCHERCZAK, Claude VISAYZE  
CPPAD en cours - ISSN : 1774-7562 - Dépôt légal Avril 2014 - © Insee - Code Sage PRO145620  
Imprimerie : Becquart IMPRESSIONS - 67, rue d'Amsterdam - 59200 TOURCOING