

Services à la personne :

35 000 emplois à l'aube du papy boom

■ **Damien RICHET**

■ **Bernard THIRION**
Directeur Lorraine

Le secteur des services à la personne pèse 4% de l'emploi lorrain, avec 35 000 emplois chez les particuliers employeurs ou au sein d'organismes de services à la personne. C'est un secteur où le temps partiel et la multiplicité des employeurs règnent. L'âge des salariés est élevé, 61% ont plus de 45 ans, et le secteur est féminisé à plus de 90%. 800 organismes proposent des services à la personne en Lorraine. Il s'agit pour beaucoup d'entreprises, mais les associations restent hégémoniques quand on regarde le total des heures travaillées. Les activités proposées et les tarifs pratiqués dépendent beaucoup du statut de l'organisme. Le renouvellement de la main-d'œuvre âgée et la demande en hausse vont créer des opportunités et des emplois dans les prochaines années, sous réserve de la solvabilité financière des ménages demandeurs. Toutefois, malgré le niveau élevé du chômage, le recrutement reste difficile. Le manque d'attractivité du secteur s'explique par la faible rémunération et les conditions de travail difficiles : pénibilité physique et mentale, temps de travail réduit, mobilité entre les divers employeurs.

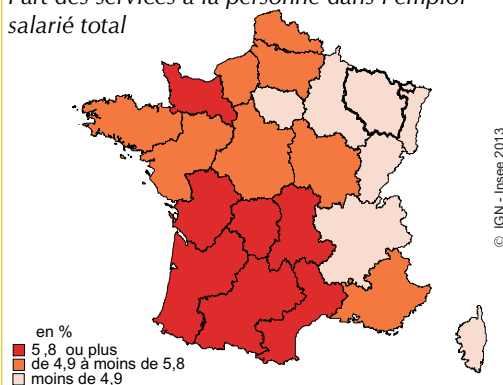
En 2010, plus de 50 000 Lorrains ont travaillé dans le secteur des services à la personne (hors assistantes maternelles). 35 200 ont travaillé directement pour le compte de particuliers et 20 700 au sein d'organismes de services à la personne (associations, organismes publics ou entreprises privées). Au niveau national, les services à la personne ont employé près de 1,8 million de salariés. Au total, plus de 27 millions d'heures ont été effectuées dans ce secteur en Lorraine, soit 14 500 emplois en équivalents temps plein (ETP).

En prenant pour référence la 3^{ème} semaine de mars 2010, près de 34 600 Lorrains travaillent simultanément dans les services à la personne (SAP). Leurs emplois représentent un emploi salarié sur 25 dans la région. La Lorraine se place au 17^{ème} rang des régions en termes d'importance des emplois de ce secteur, devant l'Alsace et la Franche-Comté. Au

niveau national, 4,8% des emplois sont des emplois de services à la personne.

Contraste nord-est/sud-ouest pour l'emploi dans les services à la personne

Part des services à la personne dans l'emploi salarié total



Source : Insee, DADS, Particulier employeur - ANSP, Liste des siren de nOva



PRÉFET
DE LA RÉGION
LORRAINE

La main-d'œuvre de ce secteur est plus âgée et très féminisée. La moyenne d'âge y est supérieure de six ans à la moyenne d'âge de l'ensemble des salariés lorrains. 26% des salariés des services à la personne ont 55 ans ou plus, contre 11% dans l'ensemble des salariés. À l'opposé, les moins de 35 ans sont deux fois moins nombreux qu'ailleurs. Ce profil démographique particulier met en évidence la faible attractivité du secteur sur les jeunes. Il pose également le problème de renouvellement des départs en retraite dans les années qui viennent. Par ailleurs, plus de neuf salariés du secteur sur dix sont des femmes.

Un secteur peu rémunérateur

L'emploi à temps plein (1 880 heures par an) est rare dans les services à la personne, il ne concerne que

11% des salariés contre 73% en moyenne pour le restant des salariés. Un salarié lorrain des services à la personne travaille en moyenne 740 heures par an dans ce secteur, et 1 050 heures en incluant d'éventuelles heures exercées dans des emplois hors services à la personne. C'est un peu moins qu'au niveau national (770 heures annuelles dans le secteur). 27% des salariés des services à la personne ont travaillé moins de cinq cents heures dans l'année en cumulant tous leurs contrats, y compris hors du secteur. La moitié travaillent moins de mille heures. Mais, une fois n'est pas coutume, les femmes ont des durées annuelles de travail sensiblement supérieures aux hommes.

Deux tiers des salariés des particuliers employeurs sont déclarés ex-

clusivement au réel, c'est-à-dire que les charges sont calculées sur le salaire réellement perçu. Le troisième tiers a au moins un contrat déclaré au forfait. Les charges sont alors calculées sur la base du SMIC, bien que le salaire réellement perçu par le salarié puisse être supérieur.

Le salaire horaire médian d'un salarié des services à la personne atteint 10,6 euros brut en Lorraine (1), moins que la moyenne nationale à 11,4 euros. Comme dans les autres secteurs, les femmes sont moins payées que les hommes. Plus de quatre contrats sur dix rémunèrent au niveau du SMIC (8,9 euros) ou un peu au-dessus. D'ailleurs, moins le contrat compte d'heures, plus la rémunération horaire est élevée. Au final, les salariés cumulent basses rémunérations horaires et faible nombre d'heures de travail, d'où un salaire total faible. La moitié des contrats dans les services à la personne rapportent moins de 788 euros sur toute leur durée.

Les salaires ne progressent pas ou peu avec l'âge, comme c'est le cas dans d'autres secteurs. En effet, l'expérience et l'ancienneté ne sont peu ou pas reconnues, de par la nature et le nombre des employeurs.

Plusieurs employeurs pour gagner plus

La multiplicité des employeurs, particularité du secteur, est le lot commun des salariés des services à la personne. Plus de la moitié ont plusieurs employeurs, et trois sur dix travaillent également dans un secteur d'activité autre que les SAP. En moyenne, un salarié du secteur a 2,2 employeurs. C'est moins qu'en moyenne nationale, et cela explique le plus faible contingent d'heures travaillées en Lorraine. C'est entre 35 et 54 ans, au cœur de la vie active, que la propension à la multi-activité est la plus forte.

Travailler plus y compris dans d'autres activités

Travailler dans les services à la personne ne permet pas toujours d'assurer un nombre suffisant d'heures de travail. Les salariés du secteur sont

La moitié des salariés des services à la personne ont plusieurs employeurs

Nombre d'employeurs	Répartition des salariés des SAP selon le nombre de leurs employeurs (%)	
	Lorraine	France de province
1	47,0	41,5
2	24,3	23,4
3 ou plus	28,7	35,0
Ensemble	100,0	100,0

Champ : salariés des services à la personne au lieu de résidence, hors postes d'assistantes maternelles, ayant un contrat SAP au cours de la 3^{ème} semaine de mars 2010
On compte le nombre d'employeurs, qu'ils soient dans le champ des SAP ou non.

Source : Insee, DADS-GF - Insee, Particulier employeur - ANSP, Liste des sired de nOva

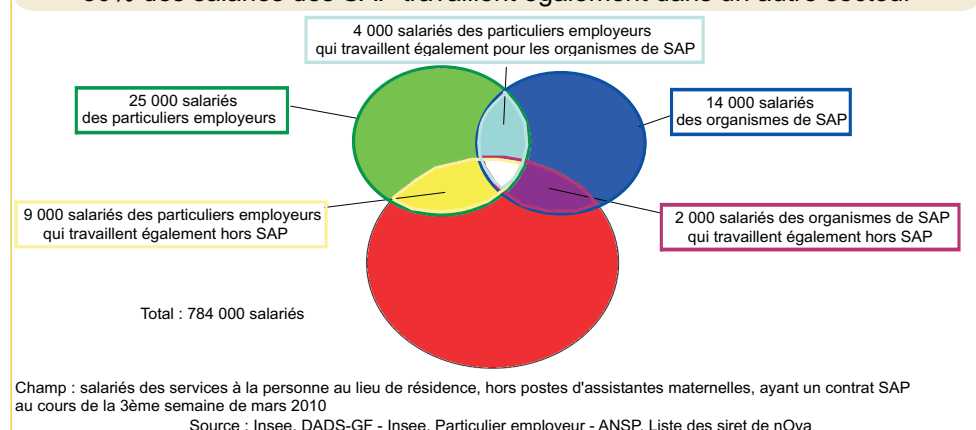
Peu de jeunes travailleurs dans les services à la personne

Âge	Salariés des services à la personne		Ensemble des actifs en emploi	
	Effectif	Répartition (%)	Effectif	Répartition (%)
Moins de 25 ans	2 210	6,4	104 237	10,8
25 à 34 ans	3 637	10,5	225 457	23,3
35 à 44 ans	7 386	21,4	264 252	27,3
45 à 54 ans	12 474	36,1	264 455	27,4
55 à 64 ans	8 006	23,2	102 300	10,6
65 ans ou plus	842	2,4	5 980	0,6
Ensemble	34 556	100,0	966 682	100,0

Champ : salariés des services à la personne au lieu de résidence en Lorraine, hors postes d'assistantes maternelles, ayant un contrat SAP au cours de la 3^{ème} semaine de mars 2010

Source : Insee, recensement de population 2009, DADS-GF - Insee, Particulier employeur - ANSP, Liste des sired de nOva

30% des salariés des SAP travaillent également dans un autre secteur



(1) Les contrats déclarés au forfait sont exclus du calcul

donc souvent amenés, par choix ou obligation, à exercer une autre activité dans un autre secteur. Inversement, des salariés ayant leur contrat principal hors services à la personne peuvent vouloir compléter leurs salaires en travaillant dans les services à la personne. C'est ainsi que 10 500 salariés combinent des travaux à la fois dans et hors services à la personne.

Des employeurs au profil très divers

Choisie et plus souvent imposée, la multiplicité des employeurs est possible en raison de la multitude et de la diversité des employeurs du secteur. En 2010, plus de 62 000 particuliers ont été employeurs en Lorraine et 781 organismes de services à la personne (OSP) y officient, qu'il s'agisse d'associations, d'entreprises privées ou plus rarement d'organismes publics.

Plus de 62 000 ménages lorrains ont employé un salarié des services à la personne en 2010. Plus de treize millions d'heures ont ainsi été effectuées au domicile des particuliers lorrains, ce qui représente environ 7 100 équivalents temps plein (2). Environ 6% des ménages lorrains ont donc employé directement un salarié des services à la personne, un taux de recours très inférieur au taux national (hors Île-de-France) qui avoisine les 10%.

En parallèle, 14 millions d'heures ont été effectuées par les salariés intervenants des organismes de services à la personne (hors activités de support), soit un peu plus d'heures que chez les particuliers employeurs. L'emploi dans les services à la personne au sein des organismes représente 7 400 équivalents temps plein.

La moyenne d'âge des salariés des particuliers employeurs est plus élevée que celle des salariés des organismes de services à la personne. En effet, la proportion des 55 ans et plus est bien plus élevée chez les particuliers employeurs.

Plus d'heures, mais moins bien payées dans les OSP

De manière générale, les conditions de travail sont plus favorables pour les salariés des OSP que pour les

salariés des particuliers employeurs. Le temps partiel reste la norme dans les deux cas, mais les temps de travail réduits sont bien plus fréquents chez les salariés des particuliers employeurs. Ils sont en effet deux fois plus nombreux que les salariés des OSP à travailler moins de 500 heures par an. Un salarié d'un OSP travaille en moyenne 960 heures par an, la moitié d'un temps complet. Un salarié d'un particulier employeur travaille quant à lui en moyenne 500 heures par an, un quart de temps complet.

Toutefois, le salaire horaire est plus faible dans les contrats des OSP que dans les contrats des particuliers employeurs. La moitié des contrats des OSP sont payés au niveau du SMIC (9,0 euros de l'heure) ou un peu au-dessus, et rares sont les contrats rémunérés plus de 13 euros par heure. Chez les salariés des particuliers employeurs, la majorité des salaires horaires bruts se situe entre 1,1 et 1,4 fois le SMIC, et 15% au-delà. Toutefois, en raison de leurs durées plus longues, les contrats des OSP sont bien plus rémunérateurs que les contrats des particuliers employeurs.

Les salaires horaires des salariés des particuliers employeurs n'augmentent pas avec l'âge. La pluralité des employeurs semble freiner la reconnaissance de l'ancienneté et de l'expérience. Pour les salariés des OSP, on constate une faible hausse du salaire horaire au fil des ans. La rémunération peu élevée et les temps de travail réduits diminuent l'attractivité du secteur.

Sept contrats des particuliers employeurs sur dix sont des contrats

déclarés au réel, les trois restants étant déclarés au forfait. 56% des salariés des particuliers employeurs ont exclusivement des contrats déclarés au réel.

La pluralité des employeurs est l'apanage des salariés des particuliers : ils cumulent en moyenne quatre contrats sur l'année. Les salariés des OSP, quant à eux, ont en majorité un seul contrat dans l'année. La multi-activité est plus développée pour les salariés des particuliers employeurs. 37% d'entre eux travaillent également dans un autre secteur, et 15% pour un OSP. Parmi les salariés des OSP, 16% travaillent aussi dans un autre secteur, 18% pour un seul particulier employeur et 12% pour plusieurs particuliers employeurs.

La multiplicité des employeurs engendre néanmoins de nombreux déplacements entre le domicile du salarié et les multiples lieux de travail. Les temps de déplacement ne sont pas inclus dans le temps de travail et ne sont donc pas rémunérés. La moitié de ces déplacements se font dans un rayon de cinq kilomètres autour du domicile du salarié, c'est-à-dire à moins de dix minutes. Dans neuf cas sur dix, le temps de trajet maximal d'un salarié n'excède pas la demi-heure.

900 organismes de services à la personne emploient 14 000 salariés des SAP

Près de 900 organismes portent l'offre de services à la personne en Lorraine en 2011. Trois quarts d'entre eux sont des entreprises privées, dont 40% d'auto-entreprises.

Des temps de travail plus importants au sein des organismes que chez les particuliers

Nombre d'heures annuel	Particuliers employeurs	Organismes de services à la personne
Moins de 150 heures par an	27,1	11,6
150 à moins de 500 heures par an	36,9	17,6
500 à moins de 1 000 heures par an	22,0	22,7
1 000 à moins de 1 500 heures par an	8,8	26,6
1 500 à moins de 1 880 heures par an	2,8	18,7
1 880 heures et plus	2,3	2,8
Ensemble	100,0	100,0

Champ : salariés des particuliers employeurs au lieu de résidence en Lorraine, hors postes d'assistantes maternelles, ayant un contrat particulier employeur au cours de la 3^{ème} semaine de mars 2010

Champ : salariés des organismes de services à la personne au lieu de résidence ayant un contrat organisme de services à la personne au cours de la 3^{ème} semaine de mars 2010 et des contrats organisme de services à la personne dont le nombre d'heures déclaré est strictement positif

Source : Insee, Particulier employeur 2010, DADS GF - ANSP, nOva

(2) ETP, soit 1 880 heures annuelles dans ce secteur

Les évolutions socio-démographiques et la montée en charge des dispositifs incitant à la consommation de services à la personne favorisent la création de nouvelles structures dans ce secteur. Le nombre d'organismes de services à la personne a plus que doublé en Lorraine entre 2008 et 2011, passant de 389 à 883 organismes. Les plus fortes hausses sont enregistrées en Moselle et dans les Vosges.

Les entreprises privées sont le moteur de l'augmentation de l'offre en services à la personne. Elles ont en effet fortement investi le secteur depuis les incitations de la loi de 2005. 460 créations nettes sont ont été enregistrées dans le secteur entre

2008 et 2011. Parmi elles, 260 ont le statut d'auto-entreprise. Ce nouveau statut a dynamisé la création d'entreprises de services à la personne, mais leur activité reste néanmoins très faible. Cette atomisation du secteur peut aussi provoquer un effet d'éviction pour les entreprises plus classiques. Il a de plus tendance à inhiber les créations de vraies entreprises.

Entre 2008 et 2011, le nombre d'associations proposant des services à la personne a très peu augmenté (20% sur trois ans). Elles restent toutefois hégémoniques, concentrant 82% des heures travaillées des OSP. Par ailleurs, deux organismes publics supplémentaires proposent des services à la

personne en 2009, leur nombre passant de 3 à 5 dans la région.

Cette croissance du nombre d'organismes s'effrite au fil des ans. Le tassement de ces dernières années est le fruit d'une morosité de la demande consécutive à la crise économique et d'une possible saturation du marché. Cette saturation peut être liée à une baisse de la demande du fait de la hausse du chômage ou plus simplement à une moindre solvabilité de l'offre. La moitié de la croissance enregistrée entre 2008 et 2011 est le fait d'auto-entrepreneurs.

Conditions de travail, recrutement, formation : le point de vue des organismes employeurs

L'objectif du plan 2005 était d'accroître l'offre de services, mais aussi de mieux la structurer pour remédier à l'émiettement des opérateurs. La forte progression du nombre d'organismes s'est au contraire apparemment accompagnée dans un premier temps d'une atomisation des acteurs. Certes, des réseaux professionnels ont développé des structures privées, mais de nombreuses structures indépendantes de très petite taille sont également apparues, telles que les entreprises individuelles. Ainsi, en 2012, 27% seulement des OSP interrogés déclaraient appartenir à un réseau. Ils étaient 48% dans ce cas en 2006. Cette situation confirme l'actualité de la mission confiée à l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP), à savoir développer un dispositif d'enseignes nationales regroupant les milliers d'associations sous une même bannière pour rendre leur offre plus lisible.

Les auto-entrepreneurs dynamisent la création d'organismes de services à la personne

Type d'organisme	Nombre d'établissements des organismes de services à la personne en Lorraine			
	2008	2009	2010	2011
Entreprise	224	299	378	429
Auto-entrepreneur		90	214	256
Organisme public	3	5	5	5
Association	162	172	184	193
Ensemble	389	566	781	883

Champ pour le nombre d'établissements : ensemble des établissements des organismes de services à la personne en Lorraine répertoriés dans nOva agréés ou déclarés sur l'année. Tous les organismes présents dans les états mensuels d'activité (EMA), renseignés en ligne par les organismes sont comptés, quel que soit le nombre d'heures travaillées sur l'année (yc 0 heure).

Source : ANSP, nOva - traitements Dares

L'augmentation du contingent d'heures travaillées se tasse

Type d'organisme	Nombre d'heures travaillées dans les organismes de services à la personne en Lorraine (base 100 en 2009)			
	2008	2009 (base 100)	2010	2011
Entreprise	64,0	100,0	131,8	161,9
Auto-entrepreneur	0,0	100,0	456,3	680,2
Organisme public	47,1	100,0	185,2	191,6
Association	92,9	100,0	99,8	98,2

Champ pour le nombre d'heures : ensemble des établissements des organismes de services à la personne en Lorraine répertoriés dans nOva, ayant renseigné au moins un état mensuel d'activité (EMA) ou le tableau statistique annuel (TSA) au cours de l'année.

Source : ANSP, nOva - traitements Dares

L'enquête auprès d'un échantillon d'organismes de services à la personne

L'enquête « qualitative » sur les organismes de services à la personne a été réalisée sur demande de la Direccte Lorraine par le cabinet conseil « Carrière Consultants ». L'enquête a été faite par voie téléphonique et/ou électronique au mois de mai 2012 et a permis de recueillir un échantillon de 158 OSP répondants sur une population de référence de 433 OSP (hors auto-entrepreneurs) stratifiée selon le type d'organisme (association, entreprise, organisme public) et le type d'agrément (qualité ou simple).

Le questionnaire a été construit autour de cinq thématiques, reprenant en partie des questions de l'enquête menée en 2006 par l'OREFQ Lorraine pour pouvoir établir des points de comparaison sur certains thèmes :

- La stratégie de positionnement sur le marché ;
- La détermination du prix des prestations ;
- La politique de recrutement, de formation, de professionnalisation des salariés ;
- L'organisation du travail et les conditions de travail ;
- Les perspectives d'évolution de l'activité et le lien avec les besoins en emplois et en compétences.

Un organisme propose en moyenne six activités

Les organismes de services à la personne ont une offre diversifiée de façon à proposer un bouquet de services à leurs clients. En moyenne, un organisme est agréé pour six activités différentes. Les activités d'assistance aux personnes âgées ou aux enfants ainsi que le ménage sont de loin les activités principales des organismes.

Les activités en direction des publics «fragiles» (enfants, personnes âgées ou handicapées) sont l'apanage des associations. Elles y sont souvent prépondérantes. Ainsi, plus de 90% des heures travaillées dans l'aide à domicile aux personnes âgées sont de leur ressort.

Concernant les seules activités nécessitant l'obtention d'un agrément «qualité», les associations sont encore bien plus présentes que les entreprises sur ces créneaux. Pour chaque activité «qualité», plus de 40% des associations sont agréées contre moins de 25% des entreprises. Pour autant, les associations sont également nombreuses à avoir un agrément «simple» pour l'entretien de la maison et les travaux ménagers (77%), et pour la préparation des repas à domicile (58%), la garde d'enfants de plus de 3 ans à domicile (56%) et le jardinage (51%). Les entreprises sont majoritairement agréées pour les activités de «confort», comme le jardinage (56%) et les travaux ménagers (55%). Une étude menée en Haute-Normandie a mis en évidence que les associations se destinent plus fréquemment à un public plus âgé et moins aisé, contrairement aux entreprises qui privilégieraient un public plus jeune et plus aisé. Cette différence intervient sans doute dans la détermination des tarifs horaires.

Plusieurs facteurs interviennent dans la fixation des tarifs

Quel que soit le type d'organisme, le type de service rendu détermine le plus souvent la tarification de la

prestation. Toutefois, les pratiques de tarification diffèrent entre les associations et les entreprises. Les associations à agrément «qualité» intègrent le critère «type de public» (58%) à égalité avec le type de service, et les associations à agrément «simple» l'intègrent dans 42% des cas. Les entreprises, d'agrément «qualité» comme «simple», incluent plus fréquemment des critères plus économiques comme le nombre d'interventions (avec un prix dégressif) ou les coûts de transport.

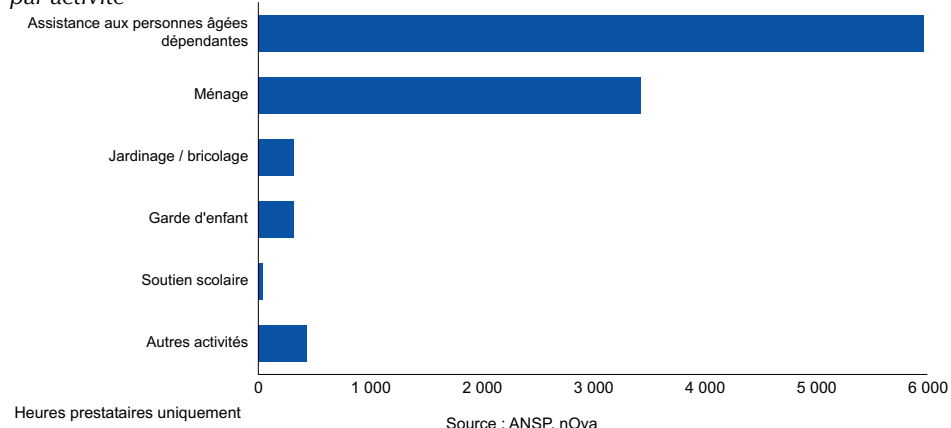
Ainsi, les associations auraient une pratique de tarification intégrant plus une dimension «sociale», alors que les entreprises tarifieraient plus au coût «réel». Ceci dit, la dimension «sociale» des associations est en

grande partie liée aux directives des organismes distributeurs d'aide comme les conseils généraux, les Caf, les caisses de retraite ou les mutuelles.

72% des organismes de services à la personne déclarent avoir recours à une étude des coûts pour établir le prix de revient de leurs prestations. Les indications du réseau constituent une référence pour 15% d'entre eux. La détermination des tarifs peut être influencée par les politiques des collectivités territoriales en la matière. L'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et les aides sociales accroissent la demande solvable en services, mais dans un cadre financier auquel les structures doivent s'adapter.

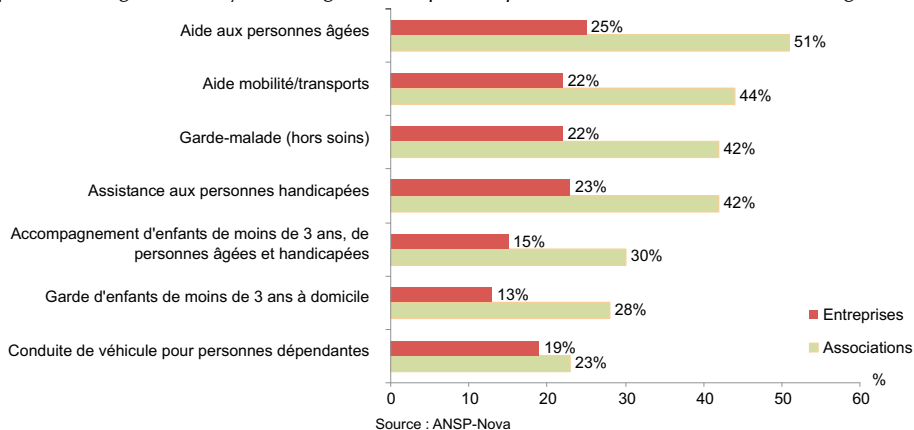
L'aide aux personnes âgées domine les services à la personne

Nombre d'heures travaillées dans les organismes de services à la personne en Lorraine par activité



51% des associations sont agréées pour l'aide aux personnes âgées contre 25% des entreprises

Proportion d'organismes ayant un agrément "qualité" pour les activités nécessitant un agrément



Avertissement de langage

Dans la présente étude, les organismes de services à la personne exerçant des activités soumises à agrément, c'est-à-dire à destination des publics fragiles, sont dénommées : OSP ayant un agrément «qualité», dénomination datant de 2005 et abandonnée avec le nouveau cadre juridique de la loi n°2010-853 du 23 juillet 2010 modifiant le régime de l'agrément. De même, les organismes exerçant des activités non soumises à agrément sont toujours dénommés dans l'étude : organisme ayant un agrément «simple».

Des stratégies d'implantation variées

Le manque de visibilité de l'offre des services à la personne a été souvent souligné et fait partie des préoccupations du plan des services à la personne de 2005. Pourtant, le quart des OSP ne réalise jamais d'opération de marketing commercial : c'est le cas de 33% des associations agréées «qualité» contre seulement 3% des entreprises. Les entreprises «qualité» sont globalement plus dynamiques que les associations en matière de communication et par des voies plus variées, l'enjeu étant pour elles de se montrer comme alternative crédible face aux associations. À l'inverse, dans les OSP à agrément «simple», les associations sont plus offensives que les entreprises : l'enjeu est d'être perçu par les particuliers comme alternative crédible à l'embauche directe de salariés pour les services de la vie courante, comme le ménage ou le repassage par exemple.

Souvent petites, les entreprises ayant un agrément simple se localisent très majoritairement (73%) en fonction du choix personnel du dirigeant, vraisemblablement son propre domicile. Pour les autres structures, les opportunités de locaux ou les choix personnels déterminent la localisation de l'organisme, à l'exception des structures privées «qualité» dont l'implantation dépend pour moitié d'une étude de marché.

Des conditions de travail jugées difficiles

Pour un tiers des entreprises comme des associations, les condi-

tions de travail jouent négativement pour l'attractivité du secteur et donc le recrutement.

Les activités requérant un agrément «qualité», essentiellement auprès des publics en difficulté ou fragiles, imposent des conditions de travail plus pénibles que les activités relevant du domaine de l'agrément «simple». Près de sept OSP «qualité» sur dix reconnaissent en effet que les conditions de travail y sont difficiles. Ils ne sont que trois sur dix parmi ceux ayant un agrément «simple». Mais globalement, les organismes ont répondu en 2012 moins souvent «oui» à la question sur les difficultés des conditions de travail qu'en 2006 : 42% contre 66%.

Sur les raisons de la difficulté des conditions de travail, la pénibilité physique arrive en tête, 55,3% de réponses positives, à égalité avec la mobilité. Cependant, la nature des difficultés et leur intensité dépendent du type d'agrément et du type d'organisme. Au sein des OSP «qualité», les appréciations sur les difficultés des métiers sont très différentes entre entreprises et associations. Pour les entreprises, les contraintes horaires (80%) et la mobilité (78%) sont les contraintes les plus prégnantes, soit des contraintes «d'environnement» et non le travail proprement dit. Pour les associations, c'est la nature même du travail qui confère en premier lieu le caractère difficile des activités de services à la personne et génère ainsi pénibilité mentale (65%) et physique (61%).

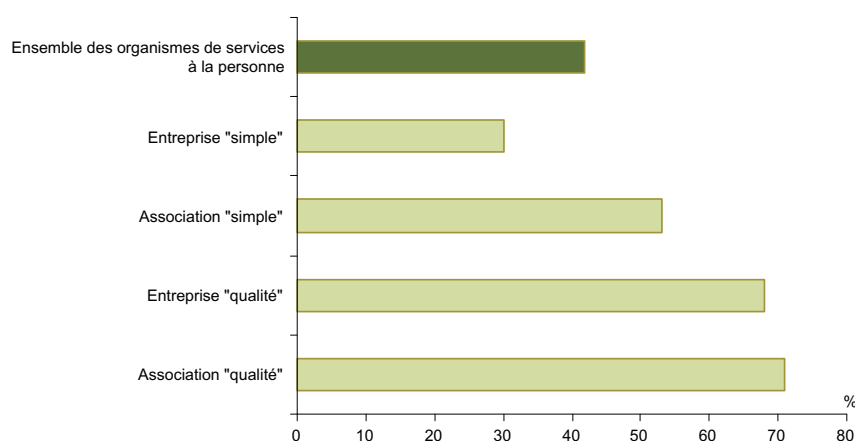
Si les OSP à agrément «simple» sont moins nombreux à qualifier de «très important» ou «assez important» les différents items de pénibilité proposés, les associations sont néanmoins 79% à classer la mobilité dans cette catégorie. Les difficultés inhérentes aux métiers ou à leur environnement ont vraisemblablement des incidences sur le turn-over ou l'absentéisme des salariés du secteur.

Turn-over et absentéisme sont des éléments d'appréciation de l'attractivité des services à la personne pour les salariés. S'agissant du turn-over, la situation en 2006 et 2010 est sensiblement voisine. Certes, la proportion d'OSP reconnaissant un turn-over «fort» est passée de 15% à 18,6% au détriment de ceux déclarant un turn-over faible. Mais la moitié des OSP déclarent toujours un turn-over «faible» et un tiers le qualifient toujours de «moyen». S'agissant de l'absentéisme, l'évolution est plus accentuée. La proportion d'OSP annonçant un absentéisme important n'a certes pas bougé, entre 12% et 13% en 2006 et 2011. Mais la part de ceux indiquant un absentéisme «moyen» est passé 16% à 34,1% au détriment de ceux affichant un absentéisme «faible», dont la part passe de 72% en 2006 à 53,1% en 2011. Ces phénomènes sont encore plus marqués dans les OSP agréées «qualité» comme le confirme une approche sommaire, par le biais de l'enquête, de la fréquence des arrêts maladie, des accidents au travail ou des maladies professionnelles. Alors que le nombre moyen d'arrêts maladie est de 16,4 en 2011 dans les OSP «qualité», il est de 2,7 dans les OSP à agrément «simple». Les mêmes clivages apparaissent pour les accidents, plus fréquents dans les organismes «qualité», et plus généralement dans les associations.

Des difficultés de recrutement, notamment pour les OSP «qualité»

37% des organismes connaissent des difficultés de recrutement. C'est particulièrement problématique chez les organismes «qualité». Pour 71,6% d'entre eux, recruter est problématique, les entreprises y étant d'ailleurs plus confrontées que les as-

4 organismes sur 10 déclarent les conditions de travail de leurs salariés difficiles



Source : Enquête Direccte Lorraine

sociations. Pour les OSP à agrément «simple», la situation est moins tendue, seul le quart d'entre eux signalent des difficultés. Mais chez ces derniers, les associations sont plus touchées (43% contre 21% pour les entreprises). Néanmoins, la situation se serait globalement améliorée depuis 2006. En effet, tous OSP confondus, 37,2% répondent «oui» en 2011 à la question sur les difficultés de recrutement. Ils étaient 52% en 2006 (3).

Pour les associations, les problèmes de recrutement pèsent notamment sur l'aide à domicile, qui souffre du peu de candidats diplômés. C'est particulièrement vrai dans certains secteurs géographiques, comme Briey ou Saint-Avold par exemple. Des associations font également état des difficultés de recruter des TISF (technicien de l'intervention sociale et familiale), et des AVS (auxiliaire de vie scolaire) : les sessions de formation leur semblent insuffisantes par rapport aux besoins des structures. D'autres mettent également en avant la garde d'enfant ou les tâches ménagères. Pour les entreprises, un grand nombre d'activités sont citées mais la recherche d'auxiliaires de vie et d'assistantes de vie revient le plus souvent.

Les OSP ne relevant que de l'agrément simple citent quant à eux le manque de personnel masculin (hommes toutes mains, entretien, jardinage...), et de candidats pour les activités de ménage/repassage.

Manque de candidats pour les associations, défaut de qualification pour les entreprises

Les raisons invoquées relatives aux difficultés de recrutement sont de nature différente selon le profil des OSP. Pour

(3) Le recul des réponses «oui» peut aussi en partie s'expliquer par le nombre plus important d'entreprises individuelles, sans salarié.

les associations ayant un agrément «qualité», les causes sont relativement partagées. La principale est le manque de candidats (46%), suivie de près et à égalité (33%) par le manque de mobilité des candidats, les conditions de travail difficiles et la faible rémunération.

Pour les entreprises «qualité» au contraire, le manque de candidats n'est pas prioritairement en cause, comme tendrait à le confirmer l'importance des demandes d'emploi, mais principalement le manque de qualification (74%). Suivent le manque de mobilité (55%), le niveau de rémunération (52%) et le manque de candidats (48%).

Les entreprises pointent ainsi plus précisément les difficultés de recrutement explicitement liées à la qualification des candidats plus qu'aux conditions d'exercice des métiers eux-mêmes. Pour les entreprises «qualité», la formation devrait être une préoccupation majeure pour permettre à des candidats potentiels de répondre aux attentes des entreprises en termes de compétences.

La formation interne privilégiée

Face à ces difficultés de recrutement, et notamment au manque de

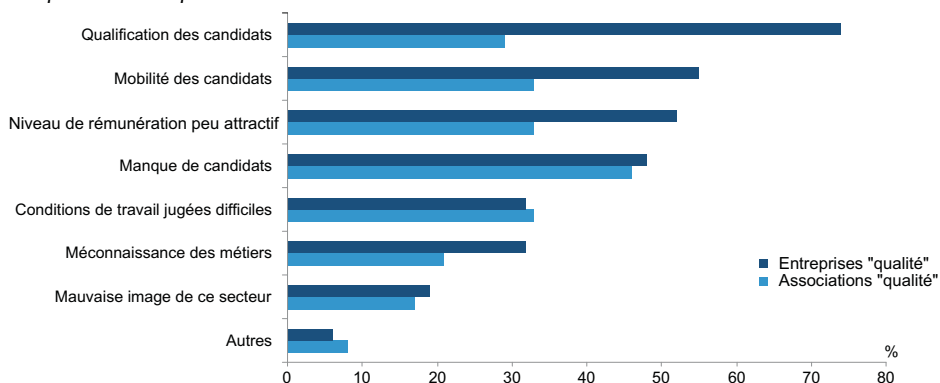
qualification des candidats, les organismes de services à la personne ont largement mis en place des dispositifs de formation interne, qu'il s'agisse de formation «sur le tas», d'accompagnement par un tuteur ou de stage de formation interne. Les entreprises y ont recours encore plus massivement que les associations. Ces dernières font plus souvent appel à des organismes externes que les structures privées.

La formation en interne apparaît mieux encadrée dans les entreprises. La formation «sur le tas» n'est utilisée que par 29% d'entre elles, contre 38% des associations. Les entreprises privilégient les stages de formation interne, plus structurés. L'accompagnement par un tuteur (ou senior) est d'importance voisine (50% et 55%).

L'importance de la formation interne fait écho aux résultats de l'enquête conduite par l'OREFQ en 2006. D'après cette enquête, «l'investissement dans la formation permanente des personnels est incontournable pour les employeurs dans les services à la personne». Une entreprise remarque qu'elle n'embauche que du personnel qualifié ou ayant plus de 3 ans d'expérience : «Compte

Difficultés de recrutement : défaut de qualification en tête pour les entreprises, manque de candidats pour les associations

Proportion de réponses "oui" aux différentes raisons de difficultés de recrutement



Source : Enquête Direccte Lorraine

La formation interne largement utilisée

Organisation de la formation	Proportion de réponse «oui» aux différentes modalités de formation adoptées (%)				
	Associations à agrément		Entreprises à agrément		Total
	Qualité	Simple	Qualité	Simple	
Formation interne, dont :					
Sur le tas	38	32	29	40	36,9
Accompagnement par un tuteur/senior	50	37	55	31	36,9
Stage de formation par la structure	17	16	39	15	18,5
Formation externe via un organisme	50	42	42	11	23,4
Autres	13	11	3	23	17,3

Source : Enquête Direccte Lorraine

tenu du turn-over, dit-elle, est-il raisonnable de former des gens ?»

Répondre aux besoins en formation du personnel nouvellement recruté ou déjà en poste pose des difficultés pour 25% des OSP «qualité» et 15% des OSP à agrément «simple». Toutefois, la situation des associations relevant de l'agrément «simple» semble plus compliquée, 42% d'entre elles déclarant rencontrer des difficultés pour former leur personnel.

Parmi les difficultés rencontrées en matière de formation, le coût de la formation est le plus cité, puis les problèmes logistiques de remplacement des salariés en formation. La situation semble donc avoir peu évolué depuis 2006, l'enquête de l'OREFQ mentionnant les mêmes types de difficultés.

Dans ce contexte de pénurie de main-d'œuvre, Pôle emploi est le premier partenaire en matière de recrutement, pour les structures privées comme pour les associations. Le second mode de recrutement tient au réseau personnel et aux contacts directs employeur/employé, et cela quel que soit le type d'OSP. A contrario, le secteur ne fait quasiment pas appel à l'intérim et très peu aux services de l'APEC. Les établissements de formation constituent quant à eux des opportunités de recruter non négligeables.

La motivation du candidat : principal critère de recrutement

Concernant le recrutement, la remarque citée le plus fréquemment, essentiellement par des entreprises, concerne la faible motivation des candidats et l'absence de diplômes. Selon ces entreprises, avant le manque de candidats, leur inadéquation en termes de motivation et/ou de qualification serait à l'origine de la pénurie de main-d'œuvre, voire le refus de certains chômeurs de reprendre un travail. Les associations, moins directes dans leurs commentaires, préféreraient parler du manque de candidats, mais il peut s'agir aussi du manque de candidats «crédibles».

À la question «Quels sont vos critères de recrutement ?», les motivations personnelles du candidat viennent le plus souvent en tête, sauf pour les

entreprises «qualité». Pour ces dernières, l'expérience professionnelle est le premier critère cité (87%), suivi du niveau de diplôme (81%) et de la motivation (77%). Les entreprises «qualité» recrutent sur une appréciation globale prenant largement en compte les trois critères proposés dans le questionnaire. Elles y ajoutent un regard sur la qualité «comportementale» du candidat (politesse, respect d'autrui, patience...) qui est évidemment un atout pour des activités en contact avec un public fragile, personnes âgées ou enfants.

Besoins de main-d'œuvre dans le futur proche

La faible croissance démographique de la Lorraine pendant les trente

prochaines années induit a priori peu de créations d'emploi dans les services à la personne. Mais la structure par âge de la population va profondément changer, avec notamment un vieillissement prononcé, engendrant de nouveaux besoins et en réduisant d'autres.

Entre 2010 et 2040, la Lorraine va en effet gagner environ 176 000 ménages de 60 ans ou plus, dont 117 000 de 75 ans ou plus. Ces derniers sont très consommateurs de services à la personne, en particulier les aides et l'assistance aux personnes âgées et/ou dépendantes. À taux de recours stable dans le temps, le nombre d'emplois dans les services aux personnes âgées et/ou dépendantes

Plus d'assistantes maternelles en Lorraine qu'en moyenne nationale

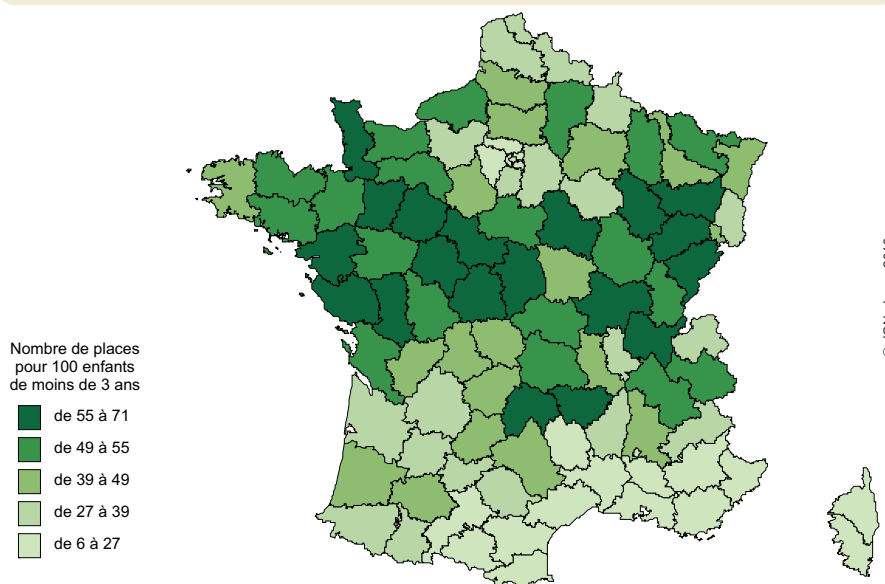
En 2010, 15 500 assistantes maternelles lorraines travaillent pour un ou plusieurs particuliers employeurs. On en compte 4 600 en Meurthe-et-Moselle, 1 400 dans la Meuse, 6 900 en Moselle et 2 700 dans les Vosges. Elles offrent environ 40 000 places, ce qui correspond à la moitié du nombre d'enfants de moins de deux ans de la région. En moyenne nationale, on compte 37 places pour cent enfants. Les Vosges et la Meuse, départements ruraux, sont mieux équipés que la Meurthe-et-Moselle et la Moselle, départements urbains. Une assistante maternelle peut accueillir jusqu'à quatre enfants simultanément.

Les assistantes maternelles sont presque toutes des femmes (99,5%), et plus d'un quart ont 55 ans ou plus. Leur moyenne d'âge est d'ailleurs plus élevée en Lorraine qu'en moyenne nationale. Les assistantes maternelles sont également bien plus âgées que les autres travailleurs lorrains, ce qui soulève des interrogations sur le remplacement des départs en retraite et l'attractivité du métier pour les jeunes.

Un peu moins d'une assistante maternelle sur cinq n'a qu'un employeur. À l'opposé, un bon tiers en ont quatre ou plus simultanément. Les assistantes maternelles lorraines ont en moyenne 3 employeurs, soit moins que la moyenne nationale (3,5 employeurs). Au total, 40 400 ménages ont fait appel à leurs services en 2010.

Le salaire annuel brut moyen d'une assistante maternelle en Lorraine est de 11 000 euros. Cette faiblesse du revenu est due à un nombre d'heures de travail réduit et à une assez faible rémunération horaire. Au niveau de la France métropolitaine, les salaires des assistantes maternelles sont bien plus élevés car elles travaillent pour plus d'employeurs. Les assistantes maternelles sont quasiment toutes rémunérées à l'aide de la PAJE (prestation d'accueil du jeune enfant).

Nombre de places chez les assistantes maternelles employées directement par des particuliers en 2010



Savoir plus :

- Les services à la personne en Lorraine : un potentiel d'emplois à développer, Économie Lorraine n°237 - Novembre 2010

- Les organismes de services à la personne en Lorraine, Direccte Lorraine, Cahiers Lorrains de l'emploi n°2/13 - Février 2013

- Les services à la personne en 2011 : une baisse globale de l'activité et de l'emploi, Dares Analyses n°2013-025 - Avril 2013

Sites Internet :

www.insee.fr

www.lorraine.direccte.gouv.fr



Insee

Institut National de la Statistique et des Études Économiques

Direction Régionale de Lorraine

15, rue du Général Hulot

CS 54229

54042 NANCY CEDEX

Tél : 03 83 91 85 85

Fax : 03 83 40 45 61

www.insee.fr/lorraine

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

Christian TOULET

Directeur régional de l'Insee

COORDINATION RÉDACTIONNELLE

Bertrand KAUFFMANN

Jean-Jacques PIERRE

RESPONSABLE ÉDITORIALE

ET RELATIONS MÉDIAS

Brigitte VIENNEAUX

RÉDACTRICE EN CHEF

Agnès VERDIN

RÉALISATION DE PRODUITS

ÉDITORIAUX

Marie-Thérèse CAMPISTROUS

ISSN : 0293-9657

© INSEE 2013

croîtrait donc au même rythme que la population concernée, soit de 2% par an.

En contrepartie, les métiers des services à la personne plutôt destinés aux jeunes enfants ou aux familles seront affectés par la baisse de la population de moins de 60 ans. Entre 2010 et 2040, la Lorraine comptera 37 000 ménages de moins de 60 ans en moins, soit une baisse de 6%.

Cette baisse concerne notamment les enfants de moins de trois ans, qui sont les seuls consommateurs d'assistantes maternelles. Entre 2010 et 2040, la Lorraine comptera 10 000 enfants de moins de trois ans en moins. Si les taux de recours aux assistantes maternelles sont stables dans le temps, leur nombre devrait suivre la même tendance et diminuer de 0,4% par an, soit une soixantaine par an. Toutefois, la dissociation toujours plus marquée

entre lieu de travail et lieu de résidence ainsi que l'élévation du taux d'activité des femmes devraient contribuer à augmenter le nombre de structures de garde d'enfants et d'assistantes maternelles.

Malgré la conjoncture économique difficile, les organismes anticipent une extension du recours aux services domestiques par les ménages, en lien avec le maintien ou le développement de mesures fiscales incitatives. Ces perspectives de développement ouvrent des opportunités d'embauches et donc de besoins supplémentaires en personnel intervenant, mais aussi de besoins en formation et en compétences nouvelles. La hausse de la demande globale, conjuguée aux nombreux départs en retraite, fait du secteur des services à la personne un important vivier d'emplois dans les années à venir. Charge aux acteurs de rendre ces métiers attractifs.

Définition du champ de l'étude

Les chiffres fournis ici ne sont pas comparables avec les chiffres des études précédentes. Entre 2006 et 2010, les activités de services à la personne ont subi de nombreuses évolutions réglementaires et statistiques qui rendent la comparaison des données de l'année 2006 avec celles de 2010 délicate. Le système d'information des organismes de services à la personne a notamment changé avec la mise en place de nOva en 2008. Des ruptures de série ont été mises en évidence par le groupe de travail interinstitutionnel consacré à la mesure de l'activité et de l'emploi dans les services à la personne.

L'extranet nOva permet aux organismes de services à la personne de saisir en ligne leurs demandes d'agrément, leur activité, états mensuels d'activité (EMA) et tableaux statistiques annuels (TSA). Il permet aussi la constitution d'un fichier national actualisé. Mis en œuvre par l'Agence Nationale des Services à la Personne, il est utilisé comme outil d'échanges, d'administration et de pilotage par les administrations centrales et les Direccte.

Le champ des SAP au sens du plan Borloo concerne «les activités réalisées au domicile de la personne ou dans l'environnement immédiat de son domicile». Il s'agit des 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. Le plan Borloo a en outre intégré 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, etc.), et sont le plus souvent délivrés à domicile (à la marge, hors domicile au sein d'un bouquet de services).

Le cas des gardes d'enfants hors domicile par les assistantes maternelles est particulier. En effet, seule la garde d'enfant au domicile de l'utilisateur relève des services à la personne. Les assistantes maternelles sont donc comptées à part.

Dans les organismes, l'analyse se limite à certaines catégories socioprofessionnelles (PCS) afin de ne pas prendre en compte les salariés manifestement employés par la structure pour sa propre gestion (secrétaires, gestionnaires, directeurs, etc.). Pour les centres communaux d'action sociale (CCAS), l'analyse est restreinte à la PCS 536B - aides à domicile, aides ménagères et travailleuses familiales, et pour les communes, intercommunalités et départements aux PCS 563A, B et C. Pour les associations, l'analyse exclut les PCS suivantes : 542A, 543G, 543B, 461F ou 543H.

Pour obtenir une photographie la plus juste possible des emplois du secteur, seuls les contrats de la troisième semaine de mars 2010 ont été retenus. Cette période d'une semaine est assez longue pour mesurer correctement l'emploi. Elle est également assez courte pour bien appréhender la multi-activité.

Les services à la personne permettent aux particuliers de bénéficier de réductions, crédits d'impôts ou exonérations de cotisations patronales. Ces avantages financiers feront l'objet d'une étude spécifique qui complètera l'étude de l'accroissement attendu des besoins en volume de la demande qui est abordée ici sous le seul angle du public concerné et non de la solvabilité de cette demande.