

# T EN INFO

## Nouveaux regards sur les services à la personne en Haute-Normandie : un secteur dynamique mais un emploi fragile

**F**ruit d'une collaboration et d'un partenariat entre la direction régionale de l'Insee et la direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, cette étude permet d'apporter un éclairage nouveau sur le secteur des services à la personne en Haute-Normandie, secteur économique encore mal connu et pourtant très dynamique.

Portant leur regard sur la fin de l'année 2006, soit plus d'un an après les dispositions de la loi «Borloo» et avant le nouveau plan de développement, ces travaux se proposent de dresser un état des lieux du secteur et des emplois. A ce titre, ils permettront de contribuer à un premier bilan de la loi de 2005. Avec des analyses en début de mise en œuvre de la loi, ce document pourra constituer un «point zéro» utile pour une évaluation future.

Le directeur régional de  
l'Insee de Haute-Normandie  
Alain MALMARTEL

Le directeur régional de  
la DRTEFP de Haute-Normandie  
Philippe DINGEON



## Synthèse

Sur le territoire haut-normand, fin 2006, les ménages recourent plus aux services à la personne comparé à la moyenne nationale. Divers dans les types d'activités proposées (repassage, bricolage, jardinage, etc.) et s'adressant à l'ensemble des ménages, les personnes âgées les sollicitent le plus.

En Seine-Maritime, le poids du secteur parmi les salariés est plus important qu'au niveau national. Si des contrastes existent entre les deux départements de la région, les salariés présentent néanmoins un profil très spécifique : très féminisé avec une prédominance de femmes de 45-54 ans, forte présence de la multi-activité et du temps très partiel, homogénéité des niveaux de salaires horaires.

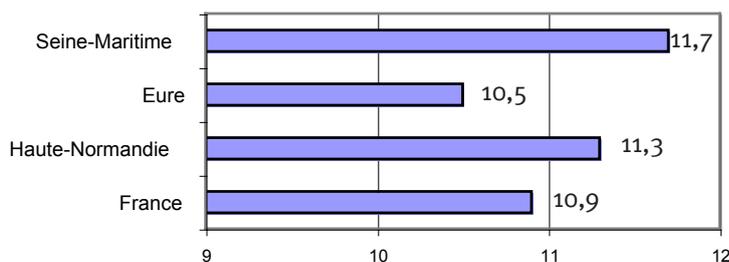
A l'horizon 2020, en raison du vieillissement de la population et de l'évolution des modes de cohabitation, le nombre de ménages utilisateurs pourrait augmenter de 10 000 (+ 12 %) par rapport à 2010. L'accroissement de ce besoin potentiel serait plus soutenu dans l'Eure, en raison d'un vieillissement plus prononcé qu'en Seine-Maritime. Toutefois, la qualité de la forme d'emploi proposée aujourd'hui (contrats courts, multi-activité, faibles rémunérations), pourrait constituer un obstacle à cette attente ainsi que le financement de ces services.

## Importance des services à la personne en Haute-Normandie

En décembre 2006, les ménages haut-normands utilisent plus les services à la personne (SAP) qu'au niveau national : le taux de recours est légèrement supérieur à la moyenne nationale (11,3 % contre 10,9 %). Ce recours plus important est imputable au seul département de la Seine-Maritime (11,7 %), où la part des ménages âgés - principaux utilisateurs de ces services - dépasse la moyenne régionale (graphique 1).

De même et fort logiquement, le poids de l'emploi salarié du secteur représente 5 % l'emploi salarié total régional contre 4,6 % en moyenne nationale. En décembre 2006, le secteur des services à la personne compte 33 400 salariés en Haute-Normandie.

**Graphique 1 : Part des ménages recourant aux services à la personne en décembre 2006**



Source : Insee - DGI - Revenus fiscaux localisés des ménages et revenus disponibles des ménages pour l'année 2006

Unité : %

## Encadré n° 1 : les services à la personne : de quoi parle-t-on ?

Le décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005 a élargi le champ des activités des emplois familiaux. Délimités de façon concomitante par l'article 199 sexdecies du code général des impôts et l'article L129/1 du code du travail, les services à la personne comprennent désormais :

- l'entretien de la maison et les travaux ménagers ;
- les petits travaux de jardinage ;
- les prestations de petit bricolage dites «hommes toutes mains» ;
- la garde d'enfant à domicile ;
- le soutien scolaire et les cours à domicile ;
- la préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
- La 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 ;
- la collecte et la 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 ;
- l'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 ;
- l'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 ;
- le garde-malade, à l'exclusion des soins ;
- l'aide à la mobilité et le transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile ;
- la 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 ;
- l'accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante) à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- la 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 ;
- l'assistance informatique et internet à domicile ;
- les soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes ;
- les soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
- le gardiennage et la surveillance temporaire à domicile, des résidences principale et secondaire ;
- l'assistance administrative à domicile ;
- l'intermédiation et la coordination.

## L'emploi direct prédomine

Dans le secteur des SAP, l'emploi direct, c'est-à-dire sans intermédiaire entre le salarié et le particulier employeur, concerne 80 % des salariés du secteur en Haute-Normandie. Les particuliers peuvent aussi s'adresser aux organismes agréés de services à la personne (OASP). Ces derniers sont alors soit l'employeur des intervenants (mode prestataire) soit permettent la mise en relation avec le particulier, lequel restera l'employeur (mode mandataire). Ce recours à l'emploi indirect concerne 30 % des salariés<sup>1</sup> du secteur.

## Essentiellement des femmes occupant des emplois de proximité

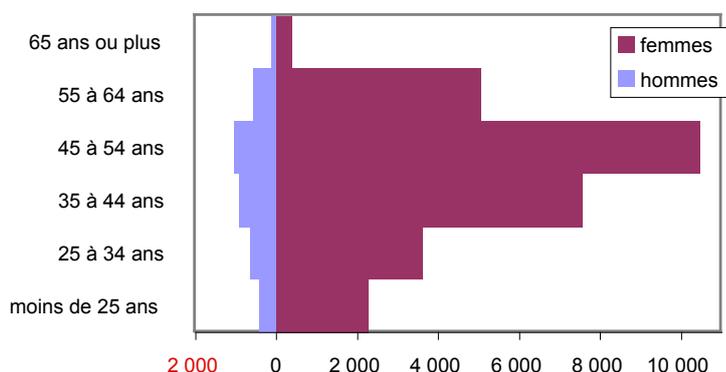
Même en otant les 10 500 assistantes maternelles haut-normandes, l'emploi dans les services à la personne demeure très majoritairement féminin : la part des femmes y avoisine 88 %, voire 90 % chez les salariés des particuliers employeurs.

Par ailleurs, dans ce secteur, peu d'intervenantes ont moins de 35 ans. Ce constat prévaut également pour les assistantes maternelles bien que les femmes de 35 à 44 ans y soient plus présentes (graphiques 2a et 2b).

En Seine-Maritime, la quasi-totalité des salariés des particuliers employeurs (97 %) résident et travaillent dans le département. Parmi l'ensemble des salariés (SAP et hors SAP), 93 % habitent et travaillent en Seine-Maritime. Dans le département, les salariés des particuliers employeurs sont moins éloignés de leurs lieux de travail que l'ensemble des salariés.

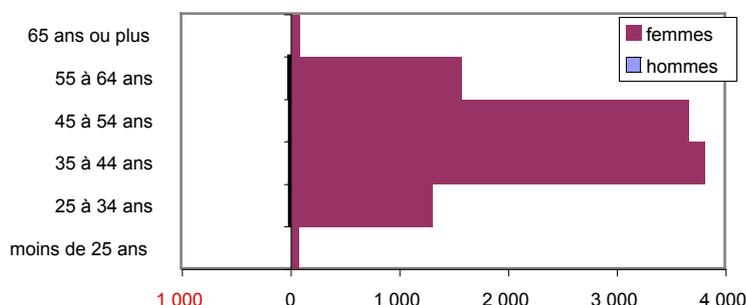
Dans l'Eure, 16 % des employés des SAP se déplacent pour travailler dans un autre département que celui où ils résident. S'il paraît élevé, ce taux est toutefois à relativiser dans la mesure où il at-

**Graphique 2a : Répartition des salariés des services à la personne par sexe et âge en 2006**



Champ : salariés des services à la personne hors assistantes maternelles  
Source : Insee, DADS - ANSP - CNAV, Déclarations Cesu DNS Paje  
Unité : nombre

**Graphique 2b : Répartition des assistantes maternelles par sexe et âge en 2006**



Source : Insee, DADS - CNAV, Déclarations DNS Paje  
Unité : nombre

teint en effet 25 % pour l'ensemble des salariés eurois. La proximité de l'agglomération rouennaise et de l'Île de France explique en partie ces taux plus élevés.

<sup>1</sup> - Le total de ces formes d'emploi dépasse les 100 % en raison des 10 % de salariés cumulant ces deux situations

## Ampleur de la multi-activité, du temps partiel et de la concentration des salaires autour du SMIC

Le secteur des services à la personne présente également des caractéristiques marquées en termes de condition d'emploi.

La première caractéristique du secteur réside dans l'importance de la multi-activité, laquelle peut s'exercer au sein du secteur (cumul d'emplois relevant du secteur des services à la personne) ou en dehors.

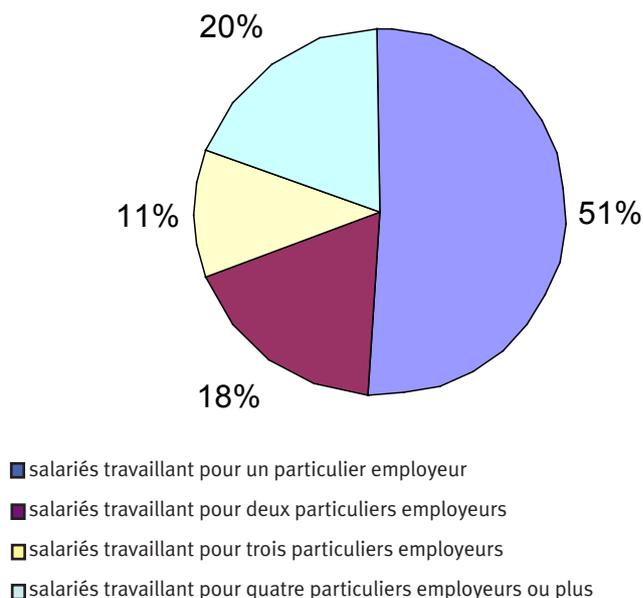
La principale forme de multi-activité reste interne au secteur : les employeurs peuvent être multiples. Ainsi, la moitié des salariés travaillent pour au moins deux particuliers employeurs. Parmi l'ensemble des salariés de particuliers employeurs, un sur cinq travaille pour quatre employeurs au moins (graphique 3). En corollaire, le nombre moyen de contrats chez les salariés de particuliers employeurs atteint 2,3 -chiffre se situant dans la moyenne nationale. Pour les femmes de 45 à 54 ans, il atteint son maximum, culminant à 2,5.

Par ailleurs, en Haute-Normandie, parmi les salariés travaillant directement pour des particuliers employeurs, le tiers exerce également une activité ne relevant pas de ce domaine (graphique 4). Ce cumul entre deux domaines d'activité différents, plus fréquent dans la région qu'en France, est plus marqué dans l'Eure qu'en Seine-Maritime. Il peut renvoyer à diverses réalités comme, par exemple, un emploi de service à la personne en complément d'une autre activité principale.

En revanche, cette forme de cumul est moins fréquente chez les salariés des OASP qui ne sont que 13 % à exercer dans un autre domaine.

En deuxième lieu, l'ampleur de cette multi-activité est corrélée avec un faible volume de travail quotidien, y compris chez les salariés exerçant également une activité dans un autre domaine. Ainsi, les salariés des SAP de la région effectuent en moyenne l'équivalent d'un tiers temps (environ

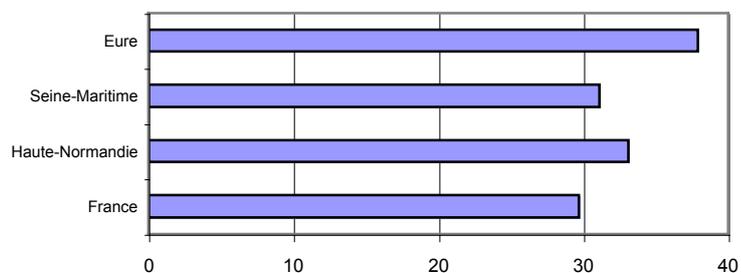
Graphique 3 : La multi-activité chez les salariés particuliers employeurs en 2006



Champ : les salariés des particuliers employeurs (assistantes maternelles exclues)

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

Graphique 4 : Salariés des particuliers employeurs travaillant également hors SAP en 2006

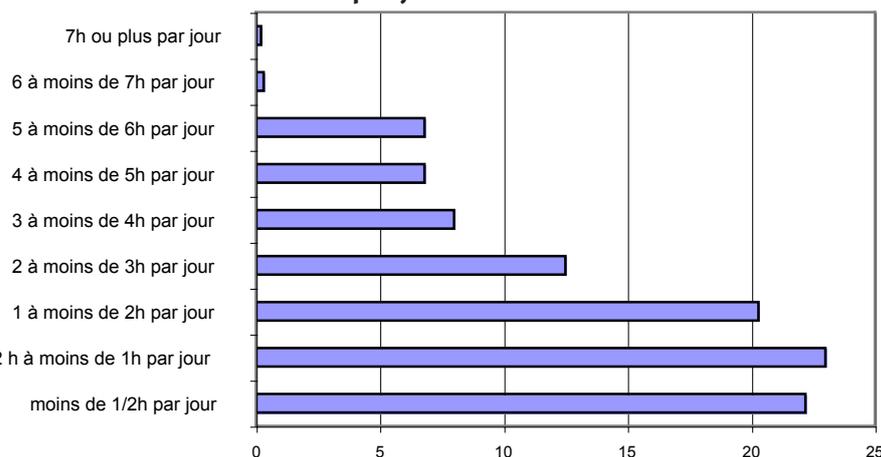


Champ : les salariés des particuliers employeurs (assistantes maternelles exclues)

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

2 heures par jour). Plus des deux tiers d'entre eux travaillent moins de 2 heures par jour (graphique 5) et ceux qui effectuent plus de 6 heures quotidiennes constituent l'exception (0,5 %). En France, la part des salariés travaillant moins de 2 heures est d'un point et demi plus faible.

**Graphique 5 : Répartition des salariés selon le nombre moyen d'heures par jour en 2006**



Champ : les salariés SAP hors DNS (tous les contrats SAP ou non)  
Sources : Insee, DADS - ANSP - CNAV, Déclarations Cesu DNS Paje  
Unité : %

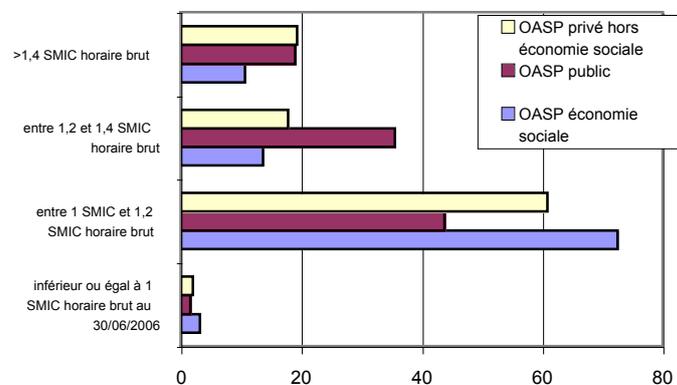
La dernière caractéristique des conditions d'emploi des salariés des services à la personne réside dans la concentration du salaire horaire brut, au sein d'une tranche s'étalant de 1 à 1,2 fois le SMIC. Cette concentration sur de faibles revenus peut s'expliquer en partie par le faible niveau de qualification des emplois. La majorité des contrats (60 %) se situe ainsi dans cette tranche, que ce soit chez les employés des particuliers employeurs ou des OASP.

### Des conditions salariales meilleures au sein des OASP notamment de la sphère publique

La part des salariés dont le salaire horaire brut dépasse 1,4 SMIC est d'un point plus élevée au sein des OASP que chez les salariés des particuliers employeurs. Au sein même des organismes agréés (encadré 2), les situations salariales varient quelque peu. La majorité des contrats de la sphère publique hors économie sociale offre un salaire horaire supérieur à 1,2 SMIC. Dans la sphère privée (entreprises), cette part n'atteint pas la majorité (37 %) tandis que dans l'économie sociale (associations), seulement un quart des contrats est dans ce cas (graphique 6).

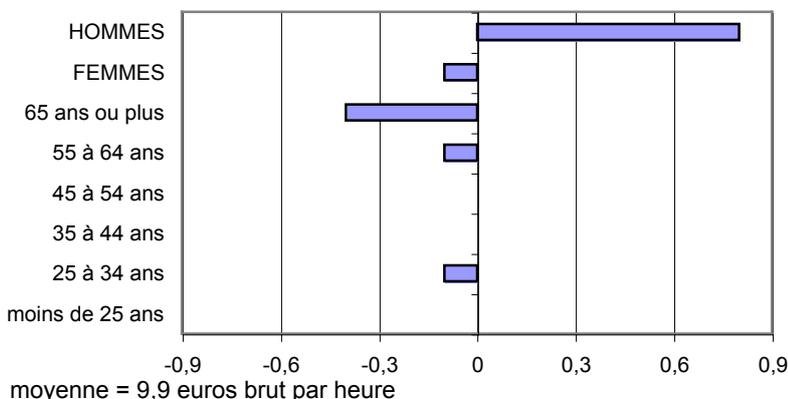
La relative homogénéité des situations salariales constitue un élément caractéristique du secteur, présente également entre les différentes tranches d'âge. Alors que les rémunérations croissent généralement avec l'âge, il n'en va pas de même chez les salariés des particuliers employeurs. La multiplicité des contrats et le turnover important des employeurs peuvent constituer un frein à la reconnaissance salariale de l'accumulation d'une expérience, phénomène pouvant peser sur l'attractivité des métiers dans ce secteur (cf graphique 7a).

**Graphique 6 : Salaires horaires par type d'OASP en 2006**



Champ : salariés des OASP employeurs en 2006  
Sources : ANSP - Insee, DADS  
Unité : %

**Graphique 7a : Ecart par rapport à la moyenne du salaire horaire de l'ensemble des salariés des PE selon le sexe et l'âge en 2006**



Sources : Insee, DADS - CNAV, Déclarations Cesu DNS Paje  
Unité : euros/heure

Toutefois , dans les OASP, où les salaires sont légèrement plus élevés et les disparités salariales plus fortes également (graphique 7b), au bénéfice notamment des salariés les plus âgés (55-64 ans). Pour les organismes relevant de la sphère privée (entreprises), les jeunes salariés de 25-34 ans semblent bénéficier de conditions salariales relativement attractives (plus de 12 euros par heure en moyenne).

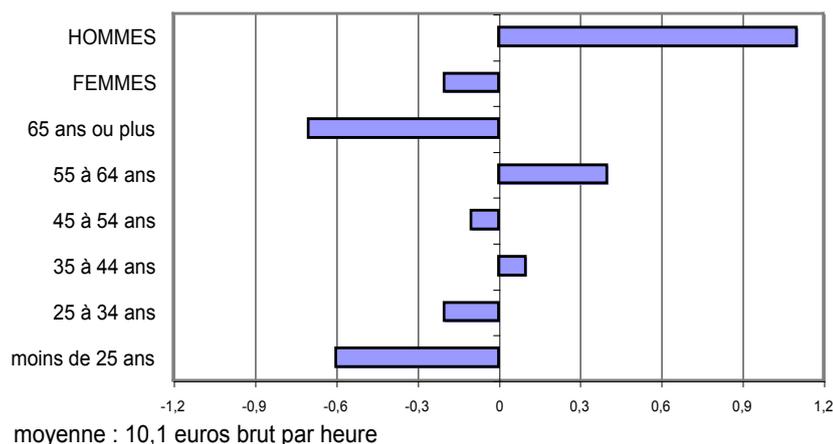
### Les hommes, peu nombreux, perçoivent un salaire horaire plus élevé que les femmes

Chez les salariés des particuliers employeurs, les hommes, peu nombreux, perçoivent un salaire horaire brut supérieur à celui des femmes (10,7 euros contre 9,8), quel que soit leur âge. Ces disparités peuvent relever, comme c'est le cas de l'ensemble des différences de rémunérations entre les hommes et les femmes, de différences entre les emplois eux-mêmes.

### Près de cinq organismes agréés sur dix proposent des services de la vie quotidienne

La relative diversité des conditions d'emploi dans les organismes agréés va de pair avec une large palette d'activités couvertes au sein de ces organismes.

**Graphique 7b : Ecart par rapport à la moyenne du salaire horaire de l'ensemble des salariés des OASP selon le sexe et l'âge en 2006**



Sources : ANSP - Insee, DADS

Unité : euros/heure

La famille d'activités la plus proposée est celle des services de la vie quotidienne (tableau 1). Une très grande majorité des organismes proposent ce type d'activités, dominées par le ménage-repassage, proposé par près de 90 % des organismes. Les services aux personnes âgées sont également répandus (70 %). Regroupant des activités ne comportant pas de soins, ils traduisent un besoin d'accompagnement des personnes âgées dans leur vie quotidienne. Enfin, les services à la famille (garde d'enfant à domicile, cours à domicile) complètent la gamme des services proposés par les OASP.

**Tableau 1 : Répartition des organismes agréés selon les activités proposées**

Activité proposée	Nombre d' OASP	Part parmi les OASP
<b>Services à la famille</b>		
Garde d'enfant de moins de 3 ans (y compris garde partagée)	24	14,4 %
Garde d'enfant de plus de 3 ans (y compris garde partagée)	81	48,5 %
Soutien scolaire et cours à domicile	25	15,0 %
Accompagnement des enfants dans leurs déplacements	12	7,2 %
Assistance informatique et internet à domicile	8	4,8 %
Assistance administrative à domicile	46	27,5 %
<b>Services à la vie quotidienne</b>		
Ménage repassage	148	88,6 %
Petit jardinage	43	25,7 %
Petit bricolage	51	30,5 %
Préparation des repas à domicile et commissions	125	74,9 %
Livraison de repas à domicile	125	74,9 %
Collecte et livraison de linge repassé	37	22,2 %
Livraison de courses	34	20,4 %
Maintenance et vigilance de la résidence	12	7,2 %
<b>Services aux personnes âgées, dépendantes ou handicapées</b>		
Aide aux personnes âgées, dépendantes ou handicapées	115	68,9 %
Aide et accompagnement aux familles fragilisées	14	8,4 %
Assistance aux personnes handicapées	99	59,3 %
Garde-malade (à l'exception des soins médicaux)	61	36,5 %
Aide à la mobilité et aux transports des personnes âgées, dépendantes ou handicapées	68	40,7 %
Conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes	13	7,8 %
Transport et accompagnement des personnes âgées, dépendantes ou handicapées	64	38,3 %
Soins et promenades des animaux de compagnie des personnes dépendantes	39	23,4 %
Soins esthétiques des personnes dépendantes	11	6,6 %
<b>Activités concourant à coordonner et délivrer les services</b>	<b>5</b>	<b>3,0 %</b>

Sources : ANSP - Insee, DADS

Champ : OASP employeurs en 2006 au lieu d'implantation

Activité proposée : attention un OASP peut proposer plusieurs activités

Note de lecture : 148 des 167 OASP proposent le ménage et repassage parmi leurs activités soit 88,6 % de l'ensemble des OASP

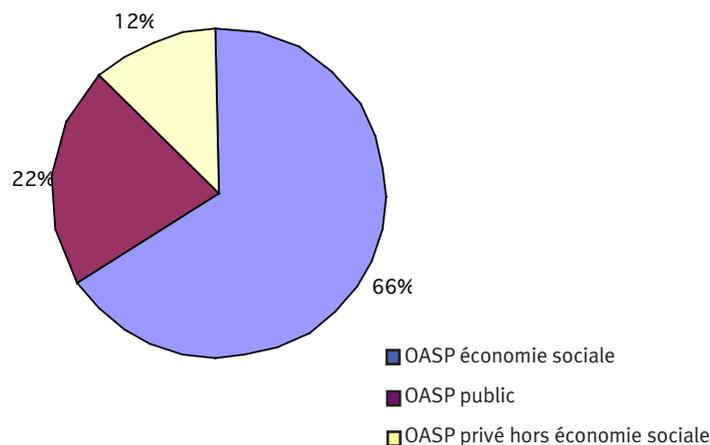
Unités : nombre, %

## Forte présence de l'économie sociale au sein des OASP

Les SAP offrent une aide ou un accompagnement des ménages dans leur vie quotidienne. Ces fonctions peuvent être remplies par différents types d'acteurs de natures juridiques différentes (encadré n°2).

En 2006, 167 organismes agréés de services à la personne existent en Haute-Normandie. De par la nature même des besoins à couvrir, l'économie sociale occupe une place prépondérante dans le paysage des OASP (66 % des organismes) contre 22 % pour la sphère publique et 12 % pour les autres OASP relèvent de la sphère privée (graphique 8).

**Graphique 8 : Répartition des OASP dans chaque sphère en 2006**



Sources : ANSP - Insee, DADS  
Unité : %

### Encadré n° 2 : Les formes juridiques des organismes agréés de services à la personne (OASP)

On distingue trois sphères au sein des organismes agréés :

#### ■ La sphère « économie sociale »

Elle se compose principalement d'associations, de coopératives ou de mutuelles. Dans le domaine des services à la personne, les associations ont une présence importante.

#### ■ La sphère publique

Les organismes agréés de services à la personne appartiennent à la sphère publique s'il s'agit, selon la nomenclature de l'ANSP de :

- ▷ Communes ;
- ▷ CCAS ou CIAS (centres communaux ou intercommunaux d'action sociale) ;
- ▷ Etablissements publics de coopération intercommunale (EPCI) ;
- ▷ Syndicats intercommunaux à vocations multiples (SIVOM) ;
- ▷ «Autres établissements publics»

#### ■ La sphère privée, hors économie sociale

Elle est définie comme l'ensemble des OASP n'appartenant à aucune des deux catégories précédentes.

## Des organismes agréés fortement spécialisés

Selon la nature de l'organisme, une certaine spécialisation des activités proposées s'opère (graphique 9). Ainsi, les organismes privés sont davantage spécialisés dans les services de la vie quotidienne : ceux-ci représentent 58 % de leurs activités proposées. Le reste des activités est ensuite réparti entre les services aux personnes âgées et les services à la famille.

Les organismes publics accordent très peu de place aux services à la famille (6 %). La majorité de leurs activités concerne les services de la vie quotidienne mais les services aux personnes âgées occupent une part non négligeable (43 %). Les deux services sont étroitement liés et la part des activités purement ménages est difficile à appréhender.

Les activités proposées par les organismes de l'économie sociale sont réparties entre les services aux personnes âgées et de la vie quotidienne à hauteur de 40 % pour chacun d'eux. Ils consacrent également 20 % de leur activité aux services à la famille.

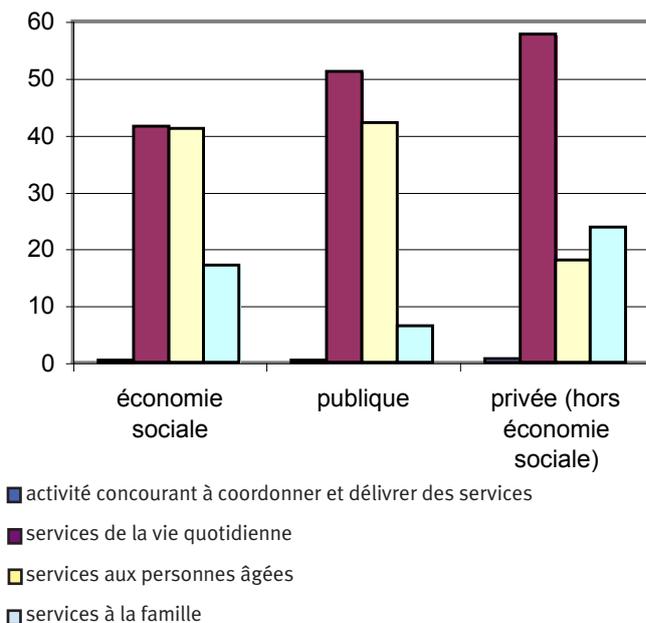
## A l'horizon 2020, un fort potentiel de développement des services aux personnes

### Avertissement

Les besoins potentiels des ménages à l'horizon 2020 sont exclusivement connus par département. Il ne convient pas de sommer les départements pour obtenir un taux de recours par région : l'analyse a été réalisée au niveau départemental dès le départ.

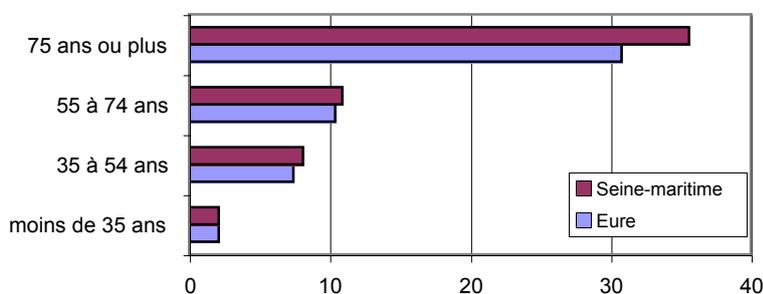
D'ici 2020, sous les doubles hypothèses d'une stabilité des comportements de recours aux services à la personne et d'une perpétuation des tendances démographiques récentes, les seules dynamiques de la population (évolution

Graphique 9 : Répartition des services proposés par sphère des OASP en 2006



Sources : ANSP - Insee, DADS  
Unité : %

Graphique 10 : Taux de recours par tranche d'âge à l'horizon 2020 par département



Source : DGI-Insee Revenus fiscaux localisés et revenus disponibles des ménages pour 2006  
Unité : %

totale, vieillissement, modes de vie) conduiraient près de 66 000 ménages seinomarins à recourir aux services à la personne. Le nombre de ménages utilisateurs serait alors en augmentation d'environ 6 000 par rapport à 2010. En faisant varier les hypothèses démographiques d'évolution de la population d'ici à 2020 (mortalité, natalité et migrations), tout en laissant stable le comportement de recours aux services à la personne, le nombre de ménages utilisateurs serait compris entre 64 000 (scénario de population basse) et près de 68 600 (scénario de population haute). Cette évolution est principalement le fait du vieillissement de la population, qui accroît les besoins potentiels. Plus de trois ménages âgés (75 ans ou plus) sur dix font appel à un particulier ou un organisme qui propose ce type de service (graphique 10).

Dans l'Eure, en 2020, le nombre de ménages utilisateurs avoisinerait 28 000, soit 4 000 de plus qu'en 2010. Il serait de 27 000 selon le scénario de population basse et atteindrait près de 29 000 selon le scénario haut.

Si le taux de recours des ménages serait plus élevé en Seine-Maritime (11,7 % contre 10,6 %) que dans l'Eure à l'horizon 2020, la répartition par âge serait comparable même si le taux de recours des personnes les plus âgées (75 ans ou plus) serait plus important en Seine-Maritime.

S'il existe un réel potentiel de développement des emplois dans le secteur des services à la personne, l'enjeu majeur est toutefois de rendre le secteur attractif. Cela passe notamment par la professionnalisation des emplois et des organismes ainsi que la reconnaissance des compétences. ■

**Saïd ADJERAD (DRTEFP)**  
**Céline GAUTIER (Insee)**

## Source

Les sources sont différentes selon les modalités de l'offre de prestations de services à la personne.

**Si l'intervenant est salarié du particulier employeur** (cas de l'offre directe), les sources administratives relatives aux particuliers employeurs sont de trois types :

- la déclaration via le Chèque emploi service (CES) ou, depuis 2005, Chèque emploi service universel (CESU) : l'employeur envoie les volets sociaux remplis au Centre national de traitement des CESU (CNTCESU) à St-Etienne ;
- la déclaration trimestrielle par DNS (Déclaration nominative simplifiée) : l'employeur envoie ses volets sociaux au centre Urssaf de sa zone ;
- seulement s'il s'agit d'une garde d'enfant, la déclaration par la PAJE (Prestation d'accueil du jeune enfant) : l'employeur envoie ses volets sociaux au centre national Pajemploi.

**Si l'intervenant est salarié d'un organisme agréé de services à la personne (pour la partie de son activité en mode prestataire)**, ce salarié est mentionné dans les déclarations annuelles de données sociales (DADS), formalité administrative annuelle obligatoire pour les établissements employeurs.

Le système d'information est donc morcelé en fonction du mode d'intervention.

Les sources disponibles sont donc :

- le fichier particuliers-employeurs de la Cnav, qui collecte et traite les fichiers des trois modes déclaratifs, transmis à l'Insee dans le cadre d'une convention ;
- les déclarations annuelles de données sociales.

**TEN INFO** - Haute-Normandie - ISSN 1164 - 7 507  
**Directeur de publication : Philippe DINGEON -DRTEFP-**  
Service «**Etudes Prospectives Evaluation Statistiques**»  
Responsable du SEPES : **Saïd ADJERAD**  
DRTEFP de Haute-Normandie  
14, Avenue Aristide Briand  
76108 Rouen cedex 1  
Téléphone 02.32.76.16.20 Télécopie 02.32.76.16.79

**Insee Haute-Normandie**  
8, Quai de la Bourse  
76037 Rouen Cedex 1  
Téléphone 02.35.52.49.11 Télécopie : 02.35.15.06.32  
[www.insee.fr](http://www.insee.fr)  
Accueil téléphonique 0 825 889 452  
du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h  
**Directeur régional : Alain MALMATEL**  
**Rédactrice en chef : Sandrine ROCHELLE**