

# Services aux particuliers et aux collectivités

## Développement des services pour une population vieillissante

Les services aux particuliers et aux collectivités forment le plus important domaine professionnel de la Martinique. Plus de 19 000 personnes y occupent un métier, soit 15 % de l'emploi total de l'île en 2013. La progression de l'emploi est plutôt favorable, en hausse de 0,6 % par an entre 2008 et 2013. Cette augmentation est principalement portée par l'orientation très dynamique de certaines familles de métiers. Ce domaine professionnel se caractérise par la diversité des métiers exercés : coiffeurs, agents d'entretien ou de gardiennage, métiers de services d'aide à la personne (assistantes maternelles, aides à domicile, etc.). Les métiers d'aide à domicile et d'aides ménagères augmentent très rapidement au rythme de 4,9 % par an. À l'inverse, les emplois d'assistantes maternelles ou d'employés de maison diminuent considérablement sur la même période (respectivement -3,8 % et -6,9 % par an). Cette dynamique s'accorde à celle de la société martiniquaise où le vieillissement de la population s'accélère et la natalité diminue.

De par la diversité des métiers, ils s'exécutent dans différents secteurs économiques. Majoritairement, le secteur de l'administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale concentre 56 % des emplois. Les deux autres principaux secteurs d'activité sont d'une part les activités scientifiques et techniques, services administratifs et de soutien et d'autre part les autres activités de services employant respectivement 18 % et 15 % des travailleurs. Plus précisément, les agents d'entretien qui concentrent 44 % de l'emploi du domaine exercent principalement dans le secteur public (établissements scolaires, services administratifs, etc.). *A contrario*, les agents de gardiennage et de sécurité se retrouvent plus fréquemment dans le secteur privé, ceux-ci sont plus souvent recrutés par des sociétés spécifiquement dédiées à ce type d'activité. Près des deux tiers des aides à domicile qui regroupent 24 % de l'emploi du domaine, appartiennent au sous-secteur de l'hébergement médico-social et social, action sociale sans hébergement.

### Une part élevée de seniors

En Martinique, les effectifs de travailleurs des services aux particuliers et aux collectivités sont considérablement âgés : une personne sur quatre est âgée de 55 ans ou plus en 2013. Seuls les emplois de coiffeurs, esthéticiens et d'agents de gardiennage et de sécurité sont occupés par une part modérée de seniors. Dans ces deux familles professionnelles, les parts de personnes âgées de 55 ans ou plus sont comprises entre 14 % et 16 %. À l'inverse, les métiers bénéficiant d'une orientation positive de l'emploi sont marqués par des proportions de seniors supérieures à 20 %, pouvant générer de possibles tensions à venir quant à leur renouvellement. Malgré une proportion élevée de travailleurs âgés et un âge de départ à la retraite tardif, la pénibilité de ces métiers ne peut être minimisée. Outre les contraintes physiques, parmi les risques psychosociaux signalés, une majorité des actifs français des services aux particuliers et aux collectivités pointe des rapports sociaux difficiles dus à la faiblesse des salaires versés comparativement au travail réalisé, un manque de reconnaissance ou un sentiment d'isolement dans le travail. Les risques sont accrus pour les aides à domicile et les agents de gardiennage et sécurité par la confrontation à des situations humaines difficiles, couplées à d'importantes contraintes physiques ou d'horaires.

### Le temps partiel est fréquent

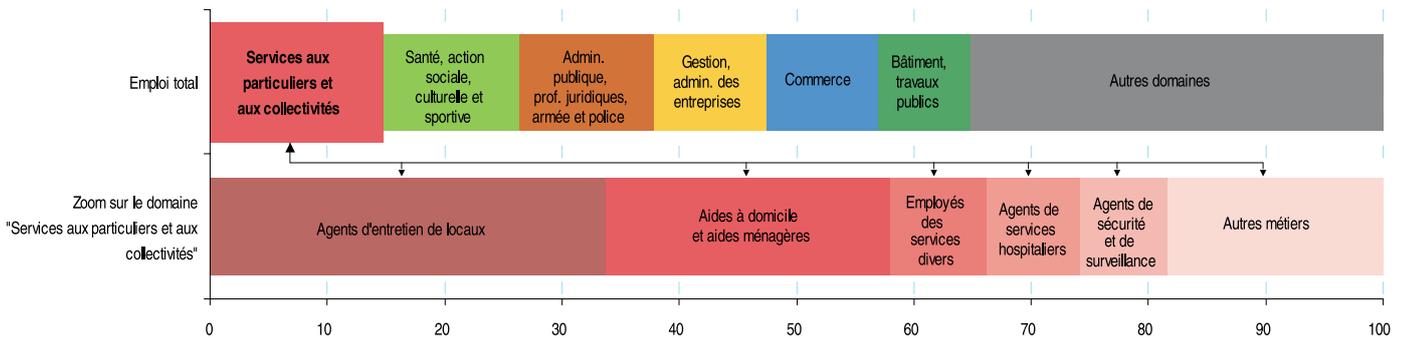
En Martinique, près de 90 % des effectifs des services aux particuliers et aux collectivités sont salariés. Le non-salariat concerne uniquement les coiffeurs, esthéticiens (52 %) et les employés de services divers (93 %). Les conditions d'emploi apparaissent relativement favorables, 80 % des salariés bénéficient d'un contrat à durée indéterminée. Toutefois, les postes à temps partiel sont fréquents pouvant supposer des situations de sous-emploi. Ainsi, près de 40 % des actifs martiniquais occupant un emploi du domaine des services aux particuliers et aux collectivités, travaillent à

temps partiel. Les conditions d'emploi et la faiblesse des salaires peuvent également freiner l'attrait de ces métiers auprès des demandeurs d'emplois, et notamment des plus jeunes qui disposent en moyenne d'un niveau de qualification plus élevé. Si plus de 1 000 projets de recrutement sont estimés dans le domaine en 2017, près de 40 % sont jugés difficiles.

Toutefois, certains métiers de ce domaine demeurent accessibles aux personnes peu diplômées malgré la nécessité de certaines compétences spécifiques pour accomplir les tâches demandées. En Martinique, 38 % des travailleurs des services aux particuliers et aux collectivités n'ont aucun diplôme. Cette faible qualification est en lien avec la structure âgée des actifs occupés : les proportions de sans diplômes sont supérieures parmi les classes d'âges les plus élevées. Cependant, le niveau de qualification est plus élevé pour quelques types de métiers en raison des agréments ou réglementations qui s'y rattachent. Les assistantes maternelles et les coiffeurs, esthéticiens possèdent majoritairement un certificat d'aptitude professionnelle CAP ou un brevet d'études professionnelles (BEP).

En raison des évolutions de mode de vie et du recours plus fréquent à des services à la personne, la dynamique des métiers du domaine devrait s'orienter positivement. Cependant, ce développement semble contraint par des conditions d'emploi peu favorables et attractives. Ces familles de métiers sont essentiellement occupées par des femmes à l'exclusion de celles des agents de gardiennage et sécurité et des employés de services divers. En particulier, les effectifs d'aides à domicile, d'assistantes maternelles ou d'employés de maison sont à plus de 98 % composés de femmes. ■

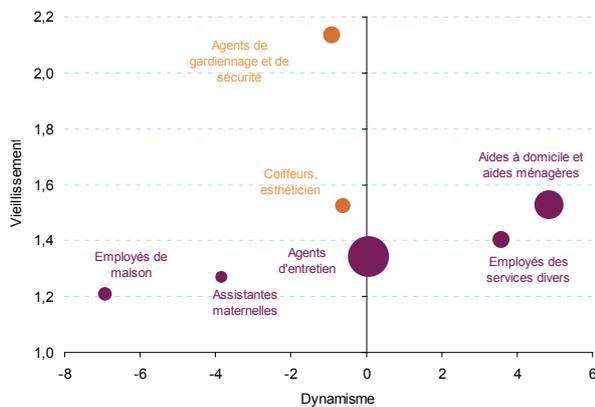
**61 Poids de l'emploi du domaine des services aux particuliers et aux collectivités dans l'emploi total et répartition de ce domaine selon les principales familles de métiers (niv. fap 225) qui le composent en 2013 (en %)**



Lecture : le domaine des services aux particuliers et aux collectivités représente 15% des emplois parmi lequel 7% sont des agents de sécurité et de surveillance.

Source : Insee, recensement de la population 2013 (exploitation complémentaire au lieu de travail).

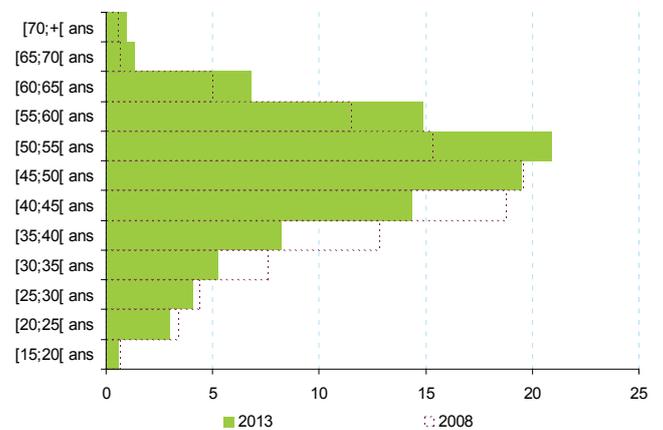
**62 Dynamisme et vieillissement des familles professionnelles (niv. fap 87) du domaine des services aux particuliers et aux collectivités entre 2008 et 2013**



Lecture : les agents d'entretien représentent 44% de l'emploi du domaine. L'emploi y est resté stable +0,1% par an entre 2008 et 2013. La part des seniors est supérieure à 20%, en augmentation par rapport à 2008.

Source : Insee, recensements de la population 2008 et 2013 (exploitations complémentaires au lieu de travail).

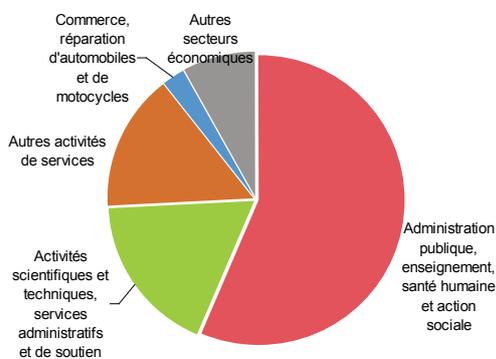
**63 Pyramides des âges du domaine professionnel des services aux particuliers et aux collectivités en 2008 et 2013 (en %)**



Lecture : en 2013, 8% des effectifs du domaine des services aux particuliers et aux collectivités ont entre 35 et 39 ans.

Source : Insee, recensements de la population 2008 et 2013 (exploitations complémentaires au lieu de travail).

**64 Répartition de l'emploi du domaine professionnel des services aux particuliers et aux collectivités par secteur économique en 2013 (en %)**



Lecture : en 2013, 56% des emplois du domaine relèvent du secteur économique de l'Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale.

Source : Insee, recensement de la population 2013 (exploitation complémentaire au lieu de travail).

**65 Proportion d'actifs occupés exposés aux facteurs de risques psychosociaux (RPS en 2013, en %)**

Facteur de risque psychosocial	Proportion (%)
Intensité du travail et pression temporelle	43
Manque d'autonomie, de marges de manœuvre	77
Demande émotionnelle	41
Rapports sociaux difficiles	81
Manque de coopération, de soutien	55
Conflits, harcèlement	18
Manque de reconnaissance	51
Conflits de valeurs	29
Insécurité économique	27
Exposé à 3 dimensions ou plus	62
Exposé aux 6 dimensions de RPS	3

Champ : France entière ; ensemble des actifs occupés.

Source : Dares-Drees-DGAFP-Insee, enquêtes Conditions de travail ; traitement Dares.

# Fiche métier

## Aides à domicile et aides ménagères

En Martinique, les aides à domicile et aides ménagères regroupent 24 % de l'emploi des services aux particuliers et aux collectivités, soit 3,6 % de l'emploi total de l'île en 2013. Ces 4 700 emplois sont quasi-exclusivement occupés par des femmes. Celles-ci permettent aux personnes généralement âgées ou handicapées, de conserver une autonomie dans leur cadre de vie habituel, en accomplissant différentes tâches et activités de la vie quotidienne. La progression du nombre d'emplois de ces métiers est particulièrement soutenue, en hausse de 4,9 % annuellement entre 2008 et 2013, contre + 0,6 % pour l'ensemble du domaine professionnel. L'essor de ce type de métier, consécutif au vieillissement de la population martiniquaise, devrait se poursuivre dans les années à venir. Un tiers des habitants de la Martinique serait âgé de 65 ans et plus à l'horizon 2030. Les besoins en termes de services d'accompagnement des personnes âgées sont d'autant plus intensifiés en Martinique où le réseau d'établissements d'accueil (maison de retraites, établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad), logements-foyer) est peu développé. En 2014, la Martinique propose 9,6 places en structure d'hébergement permanent (hors Ehpad) pour 1 000 habitants de 75 ans et plus contre 27,6 en France hexagonale. De plus, même si l'aide familiale est particulièrement présente en Martinique, une prise en charge

exclusive par les familles se révèle délicat aux âges les plus avancés ou lorsque les situations impliquent une présence soutenue.

### Des conditions d'emploi peu attractives

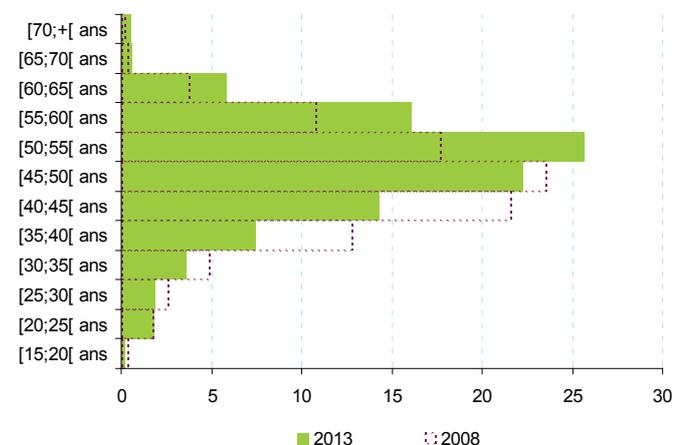
L'ensemble des aides à domiciles et aides ménagères de la Martinique sont salariées. La part de personnes employées pour une durée limitée est contenue mais une grande partie de ces emplois n'est pas à temps complet. Ceci peut supposer des situations de sous-emploi et fragiliser économiquement les actifs. Ils peuvent être amenés à multiplier les employeurs ou différer leur départ à la retraite afin de bénéficier d'une pension suffisante. Par ailleurs, la rémunération est peu attractive, la moitié étant rémunérée au SMIC. En 2017, les projets de recrutement ont doublé par rapport à 2016 tandis que 56 % ont été jugés difficiles. De plus, parmi les effectifs d'aides à domicile et d'aides ménagères, de nombreux départs à la retraite sont à prévoir puisque les seniors forment 23 % des effectifs en 2013. La moitié est âgée d'au minimum de 49 ans et seulement 7 % a moins de 35 ans. Plus de la moitié des aides à domicile et aides ménagères est peu ou non diplômée, ce qui peut s'expliquer par la proportion élevée de seniors. Si aucune certification n'est requise pour occuper ce type de métiers, la professionnalisation du métier tend

à se développer au regard des exigences des clients. La nécessité d'acquisitions de certaines compétences pour répondre à un public parfois fragilisé et l'amélioration de la qualité des services suscitent la création de nouvelles certifications.

La faible attractivité de ces métiers peut être également accentuée par des conditions de travail contraignantes (horaires décalés, travail en fin de semaine, etc.) et des contraintes physiques et relationnelles. Plus de la moitié des projets de recrutement, en 2017, est de nature saisonnière, soulignant le caractère précaire des emplois. Le turn-over associé au métier est assez élevé, semblable à celui des boulangers, pâtisseries ou des cadres de l'hôtellerie et de la restauration.

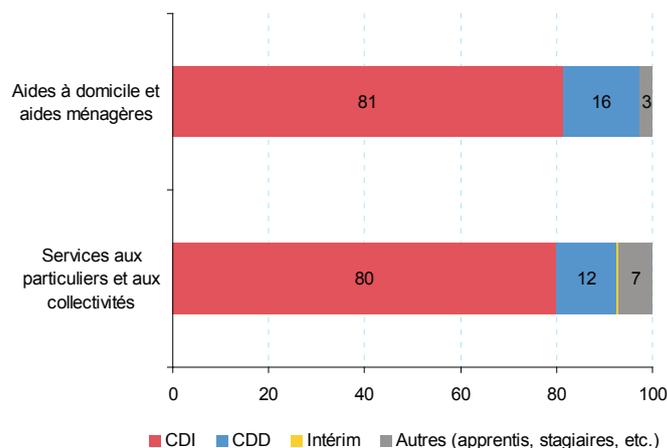
Une meilleure reconnaissance du métier et de la professionnalisation des tâches pourrait améliorer l'image du métier et favoriser les conditions d'emploi et les possibilités de développement professionnel. Les mobilités professionnelles d'aides à domicile et aides ménagères se réalisent généralement au sein du même domaine professionnel des services aux particuliers et aux collectivités ou vers des métiers de la santé, action sociale, culturelle et sportive, notamment vers les métiers d'aide-soignant ou de professionnels de l'action sociale et de l'orientation. ■

**66** Pyramides des âges de la famille professionnelle des aides à domicile et aides ménagères en 2008 et 2013 (en %)



Lecture : en 2013, 7% des aides à domicile et aides ménagères ont entre 35 et 39 ans.  
 Source : Insee, recensements de la population 2008 et 2013 (exploitations complémentaires au lieu de travail).

**67** Répartition des salariés par conditions d'emploi (en %)



Lecture : 80% des salariés du domaine professionnel des services aux particuliers et aux collectivités ont un CDI.  
 Source : Insee, EEC 2014, 2015, 2016.

**68** Chiffres clés

	Famille professionnelle	Domaine professionnel
	Aides à domicile et aides ménagères	Services aux particuliers et aux collectivités
Âge médian	49	48
Part des 55 ans et plus (en %)	23	24
Part des femmes (en %)	98	73
Part des natifs de la région (en %)	93	89
Part de non-salarié (en %)	0	11
Aucun diplôme (en %)	42	38
Qualification dominante (en %)		
1ère spécialité de formation	Services aux personnes : 15 %	Services aux personnes : 18 %
2ème spécialité de formation	Formations générales : 15 %	Formations générales : 12 %
Salaire horaire net médian (en €)	7,8	8,2
Turnover (en %)	29	30
Principal secteur d'activité (en %, NA niv. 17)	Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale : 78%	Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale : 56%

Codes ROME correspondant à la famille professionnelle : K1302 : Assistance auprès d'adultes ; K1305 : Intervention sociale et familiale.  
 Sources : Insee, recensement de la population 2013 (exploitation complémentaire au lieu de travail), EEC 2014, 2015, 2016, DADS 2013, 2014.

# Fiche métier

## Agents de sécurité et de surveillance

En Martinique, parmi les actifs des services aux particuliers et aux collectivités, 7 % exercent le métier d'agent de sécurité et de surveillance, soit près de 1 500 personnes. Contrairement aux autres familles de métiers du domaine, ceux-ci sont majoritairement occupés par des hommes (89 % en 2013). Par ailleurs, bien que la part des seniors atteigne 16 % et reste en deçà de celle de l'ensemble du domaine professionnel (24 %), le vieillissement des effectifs est particulièrement rapide. La proportion de seniors est deux fois plus importante en 2013 par rapport à 2008 et la moitié des effectifs est désormais âgée de 43 ans ou plus en 2013.

L'essentiel des effectifs d'agents évolue dans le secteur des activités scientifiques, services administratifs et de soutien (67 % en 2013). Ils sont employés par des sociétés de sécurité, et non pas directement par les sociétés dans lesquelles ils peuvent intervenir. Malgré une relative stabilité des emplois (-0,6 % par an entre 2008 et 2013), les besoins pourraient s'intensifier dans un environnement touché par les atteintes aux biens. En 2015 et 2016, près de 300 projets de recrutement ont été comptabilisés annuellement en Martinique et 85 % d'entre eux ont été jugés difficiles. Pour l'année 2017, si le nombre de projets a diminué, les difficultés de recrutement demeurent : près des deux tiers de projets sont jugés difficiles.

### Les départs à la retraite peuvent être prématurés

Ces difficultés peuvent en partie résulter d'une faible attractivité des métiers liée aux conditions de travail. D'une part, ils sont fortement soumis à des contraintes temporelles, les agents peuvent être souvent amenés à travailler de nuit, en horaires décalés. Ils sont également exposés à des risques de violences. Ces conditions de travail pénibles peuvent, en outre, entraîner des départs à la retraite plus précoces pour raison de santé. Les agents sécurité et de surveillance font partie des dix familles professionnelles dont les taux de départs en fin de carrière pour raisons de santé ou inaptitude sont les plus élevés (23 % en France hexagonale). D'autre part, les perspectives d'évolution sont limitées. Il en résulte que le turn-over associé à ce métier est élevé bien que les réorientations professionnelles vers d'autres familles de métiers apparaissent faibles. Les possibles options d'évolution de carrière s'effectuent davantage au sein même de l'emploi par une diversification des tâches réalisées.

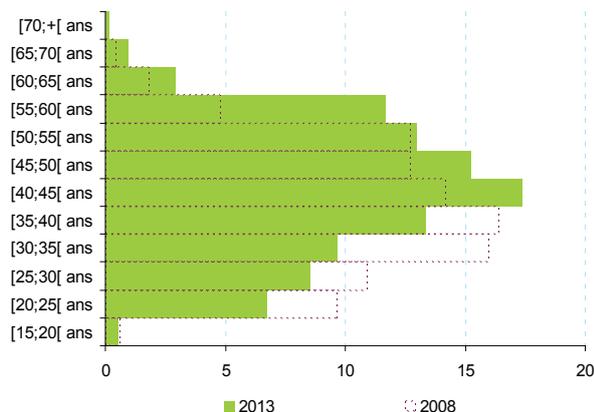
### Une professionnalisation des métiers

Les emplois d'agent de sécurité et de surveillance demeurent accessibles à des personnes peu diplômées. Ce constat d'un métier nécessitant peu de qualifications à

l'entrée est confortée par la proportion significative de salariés en contrats aidés ou stagiaire (12 %). Le contrat aidé peut inciter au recrutement des personnes les plus éloignées du marché de l'emploi, généralement peu diplômées. Toutefois, l'exercice de la fonction d'agent de sécurité privée est soumis à l'obligation de détenir une carte professionnelle. En outre, depuis 2017, celle-ci doit être renouvelée tous les cinq ans dans le cadre d'un stage de maintien et d'actualisation des compétences. En Martinique, près de la moitié des travailleurs est non ou faiblement diplômée. Cette situation peut participer à la dévalorisation du métier alors qu'il nécessite différentes compétences et qualités. Si aucun diplôme n'est exigé, la détention d'une carte professionnelle peut ralentir l'embauche de potentiels candidats.

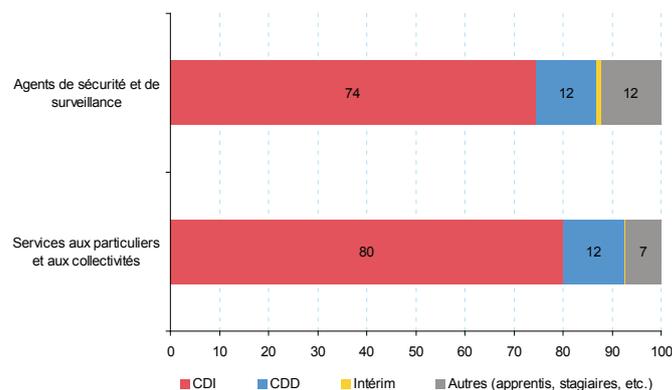
La revalorisation et la professionnalisation de ces emplois pourraient s'améliorer par une intensification des reconversions des effectifs en provenance des services publics, en particulier de la famille de l'armée, police, pompiers. Bénéficiant de formations spécifiques à leur corps de métiers, ils sont à même d'être immédiatement opérationnels ou de former les agents de gardiennage et de sécurité moins qualifiés. ■

**69** Pyramides des âges de la famille professionnelle des agents de sécurité et de surveillance en 2008 et 2013 (en %)



Lecture : en 2013, 13% des agents de sécurité et de surveillance ont entre 35 et 39 ans.  
 Source : Insee, recensements de la population 2008 et 2013 (exploitations complémentaires au lieu de travail).

**70** Répartition des salariés par conditions d'emploi (en %)



Lecture : 80% des salariés du domaine professionnel des services aux particuliers et aux collectivités ont un CDI.  
 Source : Insee, EEC 2014, 2015, 2016.

**71** Chiffres clés

	Famille professionnelle		Domaine professionnel	
	Agents de sécurité et de surveillance		Services aux particuliers et aux collectivités	
Âge médian	43		48	
Part des 55 ans et plus (en %)	16		24	
Part des femmes (en %)	11		73	
Part des natifs de la région (en %)	90		89	
Part de non-salarié (en %)	0		11	
Aucun diplôme (en %)	35		38	
Qualification dominante (en %)				
1ère spécialité de formation	Mécanique, électricité, électronique : 22 %		Services aux personnes : 18 %	
2ème spécialité de formation	Formations générales : 15 %		Formations générales : 12 %	
Salaire horaire net médian (en €)	9,0		8,2	
Turnover (en %)	38		30	
Principal secteur d'activité (en %, NA niv. 17)	Activités scientifiques et techniques, services administratifs et de soutien : 67%		Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale : 56%	

Codes ROME correspondant à la famille professionnelle : K2502 : Management de sécurité privée ; K2503 : Sécurité et surveillance privées.  
 Sources : Insee, recensement de la population 2013 (exploitation complémentaire au lieu de travail), EEC 2014, 2015, 2016, DADS 2013, 2014.