

Services à la personne : deux salariés sur trois travaillent uniquement pour des particuliers employeurs en Nouvelle-Aquitaine

Insee Analyses Nouvelle-Aquitaine • n° 153 • Juillet 2024



En 2019, 110 000 salariés travaillent dans les services à la personne en Nouvelle-Aquitaine. Ils représentent 5 % de l'emploi salarié, ce qui place la Nouvelle-Aquitaine en tête des régions de France métropolitaine. Les volumes de travail sont faibles, la main-d'œuvre féminine et plutôt âgée. L'emploi direct prédomine. Ainsi, les deux tiers des salariés sont employés uniquement par des particuliers employeurs tandis que 27 % le sont par des organismes de services à la personne et 7 % par les deux à la fois.

Les salariés de particuliers employeurs réalisent des temps de travail réduits générant de faibles revenus. Par conséquent, ils multiplient le nombre d'employeurs. Avec un volume de travail plus important, les revenus salariaux annuels sont supérieurs dans les organismes malgré un salaire horaire moindre.

L'activité de ces organismes se développe grâce aux entreprises privées. Les associations demeurent toutefois le principal employeur, avec une activité plus orientée vers l'assistance aux personnes âgées ou dépendantes.

En partenariat avec :



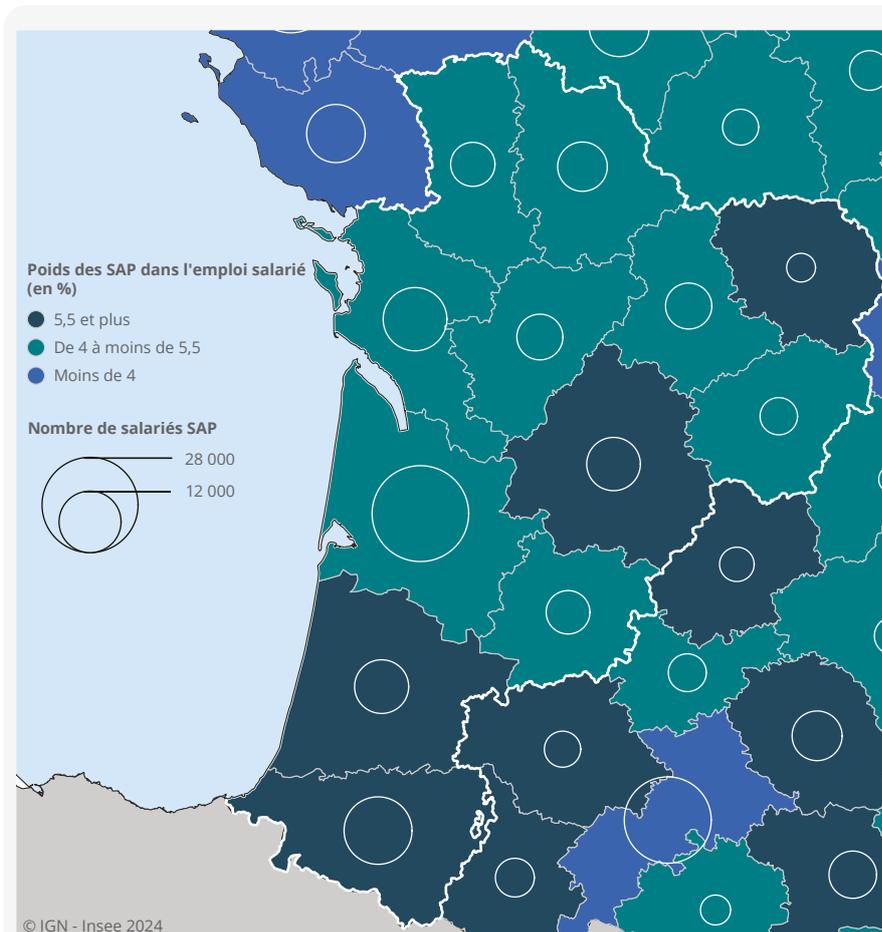
En 2019, au cours de la semaine de référence, 110 000 salariés travaillent dans le secteur des services à la personne (SAP) en Nouvelle-Aquitaine. Les services à la personne recouvrent plusieurs activités, exercées au domicile des particuliers, qui facilitent la vie quotidienne des familles et l'accompagnement des enfants en bas âge, des personnes fragiles, âgées ou handicapées ► [méthode](#).

La Nouvelle-Aquitaine, au premier rang pour les services à la personne

Les services à la personne représentent 5 % de l'emploi salarié (contre 4 % en France métropolitaine). La région est donc au premier rang de l'Hexagone, suivie de près par l'Occitanie. Toutefois, l'ensemble des postes occupés par les salariés du secteur ne correspond qu'à 42 000 emplois en **équivalent temps plein annuel** ► [définitions](#).

À l'échelle départementale, le poids des services à la personne varie en fonction du tissu économique et de la

► 1. Nombre de salariés et part dans l'emploi salarié total des services à la personne (SAP) par département en 2019 en Nouvelle-Aquitaine



© IGN - Insee 2024

Champ : Ensemble des salariés exerçant dans les services à la personne au cours d'une semaine moyenne.
Sources : Insee - Déclaration sociale nominative (DSN) et Particuliers employeurs anonymisés (PEA) ; Nova (extranet de l'Agence nationale des services à la personne).

démographie des territoires. Le recours à ces services est plus important dans les territoires où la proportion de personnes âgées est la plus forte. C'est le cas dans la Creuse et la Dordogne où la part des SAP dans l'emploi salarié est la plus élevée, soit respectivement 7 % et 6 % ► **figure 1**. Dans les Landes et les Pyrénées-Atlantiques, cette part est également importante. C'est dans les Deux-Sèvres et la Gironde que la part des SAP dans l'emploi salarié est la plus faible, autour de 4 %.

Un secteur avec de faibles volumes de travail, plutôt féminisé et âgé

Les revenus salariés des SAP sont faibles dans la région comme en France métropolitaine. En 2019, la moitié des salariés employés uniquement dans ce secteur gagnent moins de 7 400 euros brut annuels. Les trois quarts perçoivent un salaire inférieur à 15 200 euros, soit 28 % de moins qu'un salarié à temps complet touchant le Smic (21 200 euros).

Un temps de travail réduit explique cette moindre rémunération, et ce malgré le cumul d'emplois dans le secteur ► **figure 2**. Les salariés des SAP effectuent en moyenne 40 % des 1 880 heures d'un temps complet. Deux salariés sur trois travaillent moins d'un équivalent mi-temps (moins de 1 000 heures) et pratiquement la moitié, moins d'un quart de temps (moins de 500 heures).

Par ailleurs, la multi-activité chez les salariés des SAP est répandue : un quart de ces employés travaillent également dans des activités hors services à la personne, comme en France métropolitaine. Ceci est sans doute un moyen de réduire les risques liés à la perte d'un emploi et de remédier au volume insuffisant de travail ► **encadré 1**.

Les métiers des SAP sont fréquemment occupés par des femmes et des salariés plutôt âgés. Près de neuf salariés sur

► Encadré 1 – L'aide à domicile ou ménagère : un secteur en tension

En Nouvelle-Aquitaine, fin décembre 2023, 6 662 demandeurs d'emploi étaient inscrits à France Travail à la recherche d'un poste dans les secteurs d'aide à domicile ou aide ménagère. Ces demandeurs d'emploi sont presque exclusivement des femmes (93 %). La majorité d'entre eux (56 %) sont inscrits en catégorie B ou C. Le demandeur occupe donc déjà un emploi à temps partiel et cherche à augmenter son temps de travail. Près des deux tiers (64 %) des demandeurs possèdent un niveau de diplôme inférieur au bac.

En 2023, 18 202 offres pour un emploi d'aide à domicile ou aide ménagère sont déposées à France Travail en Nouvelle-Aquitaine. Parmi elles, 81 % proposent des CDI, 18 % des CDD, le reste étant de l'intérim.

L'offre d'emploi se concentre dans les départements les plus urbains. La Gironde totalise ainsi près de 40 % des offres d'emploi régionales dans ces secteurs, alors qu'elle ne représente que 23 % des demandeurs d'emploi dans ces mêmes secteurs.

Les tensions sur le marché du travail s'accroissent en 2022 pour ces métiers et sont devenues très fortes ces dernières années. Parmi les caractéristiques observées par la Dares pouvant expliquer ces fortes tensions de recrutement figurent le manque de main-d'œuvre disponible, la demande d'aides à domicile et d'aides ménagères ayant considérablement augmenté ces dernières années avec le vieillissement de la population. Les conditions de travail contraignantes, notamment des horaires irréguliers, des déplacements fréquents, et parfois des situations complexes liées à la santé et au bien-être de personnes qu'elles assistent expliquent également en partie des tensions croissantes. L'inadéquation géographique, c'est-à-dire un écart important entre d'un côté l'offre et de l'autre la demande d'emploi sur le territoire considéré est également avancée. En effet, les aides à domicile et aides ménagères doivent souvent se déplacer pour travailler, ce qui peut être un frein, surtout en zone rurale. Tous ces facteurs, parallèlement à la hausse de la demande, impliquent une pénurie d'aides à domicile et aides ménagères et donc des tensions croissantes dans ces métiers.

Cette hausse des tensions sur le marché du travail des aides à domicile et aides ménagères s'observe dans tous les départements néo-aquitains, avec les mêmes caractéristiques explicatives. Par ailleurs, la Creuse et les Deux-Sèvres se distinguent aussi par une non-durabilité de l'emploi (moins d'offres durables, d'offres à temps complet), et la Gironde par une intensité d'embauche importante.

Olivier Dufour, Éric Cléron, DREETS (Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités)
Source : France Travail-Dares.

dix sont des femmes. De plus, 38 % des salariés ont plus de 55 ans (8 % ont 65 ans ou plus) contre 17 % de l'ensemble des salariés tous secteurs confondus. *A contrario*, les jeunes sont moins nombreux : 18 % ont moins de 35 ans, contre 29 % pour l'ensemble des salariés.

Deux tiers des salariés travaillent pour un particulier employeur dont la moitié pour au moins 3

Les salariés des services à la personne sont, soit employés directement par un ou des particuliers, soit par

l'intermédiaire d'un organisme de services à la personne (OSP) qui facture la prestation aux particuliers. Ils peuvent aussi cumuler ces deux types d'employeurs. En Nouvelle-Aquitaine, 67 % travaillent uniquement pour des particuliers employeurs, 27 % pour des OSP et 7 % cumulent les deux.

L'emploi direct entre un salarié et un particulier reste donc prédominant. Avec plus de 250 000 particuliers employeurs, la Nouvelle-Aquitaine se situe au deuxième rang après l'Île-de-France. En 2019, 81 000 salariés exercent une activité avec un contrat les reliant à un ou plusieurs employeurs. Près des

► 2. Les caractéristiques des salariés des services à la personne en 2019 en Nouvelle-Aquitaine

	Nombre de salariés	Part des femmes (en %)	Part des 55 ans ou plus (en %)	Revenu salarial horaire brut médian par poste (en euros)	Nombre d'heures moyen dans l'année par salarié	Part des salariés travaillant également hors services à la personne (en %)
Salariés des particuliers employeurs	81 000	85,5	44	14,3	530	29,5
Salariés des organismes de services à la personne	38 000	94,0	26	11,3	945	10,0
Ensemble des salariés des services à la personne	110 000	87,5	38	14,1	745	24,5

Notes : Un salarié peut être à la fois un salarié d'un particulier employeur et un salarié d'un organisme de services à la personne. La somme du nombre de salariés des particuliers employeurs et des organismes des services à la personne est donc supérieure au nombre total de salariés des services à la personne. Statistique au lieu de résidence des salariés.

Lecture : 110 000 salariés travaillent pour les services à la personne en moyenne chaque semaine en 2019.

Champ : Ensemble des salariés exerçant dans les services à la personne au cours d'une semaine moyenne.

Sources : Insee, BTS 2019, fichier PEA 2019 ; DGE, Nova 2019, redressements Dares.

deux tiers des salariés ont plusieurs particuliers employeurs : 16 % en ont deux, 48 % trois ou plus dont 25 % exerçant simultanément auprès de six ou plus.

Les salariés des particuliers employeurs disposent d'un niveau de rémunération plutôt faible. La moitié gagne moins de 4 500 euros brut annuels en 2019 du fait de leur activité dans les services à la personne. Les trois quarts perçoivent un salaire brut inférieur à 10 800 euros sur l'année, soit 10 400 euros de moins qu'un salarié à temps complet touchant le Smic. La moitié des salariés des OSP gagnent plus de 10 400 euros brut annuels et un quart perçoivent plus de 16 800 euros.

Le salaire horaire est plus élevé pour les employés de particuliers employeurs que pour ceux des OSP (14,3 euros brut de l'heure contre 11,7 euros). C'est donc le plus faible temps de travail qui explique le moindre revenu des salariés de particuliers employeurs. Les salariés de particuliers employeurs travaillent en moyenne 530 heures sur une année tous contrats particuliers employeurs confondus, alors qu'un salarié des OSP exerce en moyenne 945 heures. Ces faibles temps de travail accentuent leur pluriactivité : 30 % travaillant en dehors du secteur contre 10 % des employés des organismes.

En cumulant plusieurs emplois, les salariés de particuliers employeurs travaillent donc à plusieurs adresses. Les trois quarts exercent en dehors de leur commune de résidence ; un quart effectue plus de 30 minutes de trajet entre leur domicile et celui de

► Encadré 2 – Parmi les organismes de services à la personne, moins d'organismes publics, plus d'entreprises privées

Le nombre d'organismes de services à la personne (OSP) augmente de 15 % entre 2015 et 2019. Tous les départements de la région sont concernés, notamment la Charente-Maritime (+35 %), et plus légèrement la Creuse (+2 %).

La hausse des entreprises privées (+23 %) et en particulier celle des micro-entrepreneurs (+32 %) porte cette augmentation des OSP. À l'inverse, les associations et les organismes publics reculent (respectivement -12 % et -16 %).

Outre leur nombre plus important, l'activité des entreprises privées et des micro-entrepreneurs est en forte croissance (respectivement +45 % et +46 % d'heures rémunérées). Toutefois, les entreprises privées concentrent 31 % des heures effectuées dans le secteur des services aux personnes et les micro-entrepreneurs n'en réalisent que 1 % en 2019.

Les associations demeurent le principal employeur parmi l'ensemble des différents organismes avec 50 % des heures rémunérées en 2019. Pourtant, associations comme organismes publics sont en perte de vitesse parmi les OSP (respectivement -14,5 % et -9 % des heures réalisées entre 2015 et 2019).

Au total, en quatre ans, l'activité des OSP est plutôt stable en Nouvelle-Aquitaine (-0,1 %), alors qu'elle est plus dynamique en France métropolitaine (+3 %). La hausse de l'activité dans les entreprises privées et celle des micro-entrepreneurs suffit à compenser la baisse dans les associations et les organismes publics.

l'employeur le plus éloigné de chez eux. À cela s'ajoutent les déplacements de chez un particulier à un autre, ce qui peut augmenter considérablement le temps de trajet quotidien.

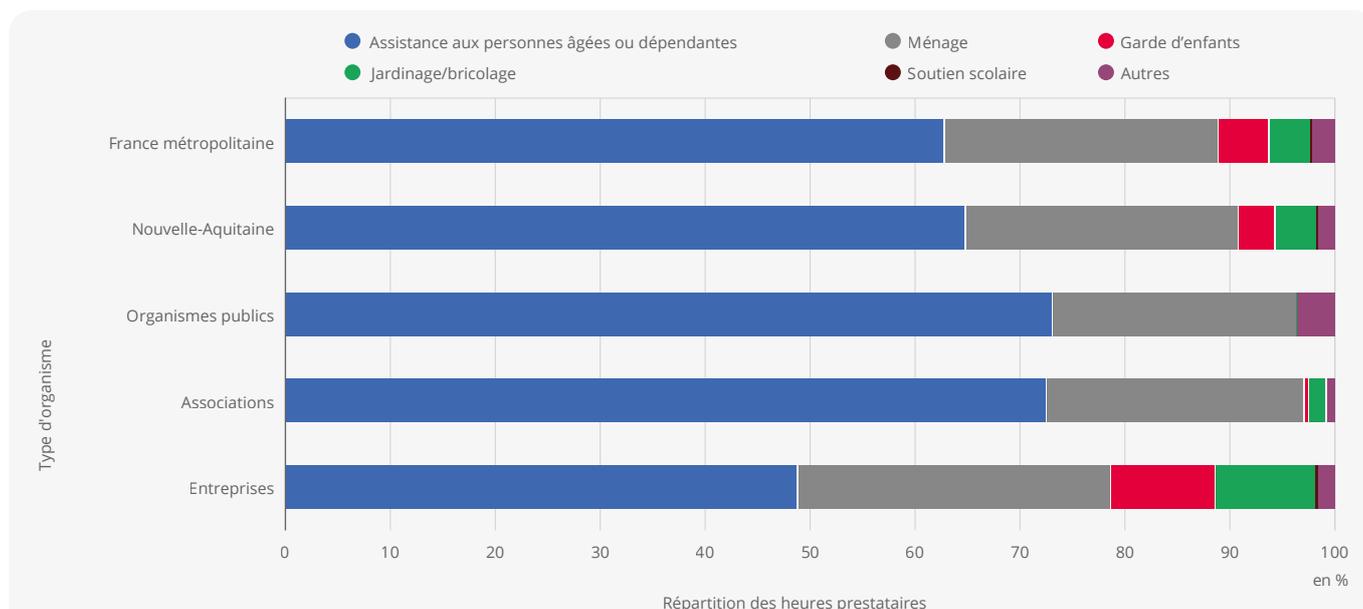
En tête des organismes de services à la personne, le milieu associatif privilégie l'assistance aux personnes âgées ou dépendantes

En Nouvelle-Aquitaine, 1 500 OSP emploient 38 000 salariés en 2019. Ces organismes peuvent prendre plusieurs formes : une entreprise privée (59 % des OSP), une association (32 %),

ou un organisme public. Cependant, les associations concentrent 48 % des postes salariés du secteur. Le milieu associatif domine largement dans le Lot-et-Garonne et la Creuse, il est minoritaire dans les Landes et les Pyrénées-Atlantiques.

Le volume annuel moyen pour un salarié varie de 795 heures dans les OSP qui sont des entreprises, à 980 heures dans les associations, et atteint 1 200 heures dans les organismes publics. Les interventions de salariés auprès des personnes âgées ou dépendantes représentent deux tiers des heures rémunérées des OSP, soit légèrement plus qu'en France métropolitaine (63 %) ► figure 3. En deuxième position,

► 3. La répartition des heures prestataires des établissements d'OSP (organisme de services à la personne)



Champ : Établissements d'OSP ayant des salariés en poste au cours de l'année 2019, dont le nombre d'heures prestataires est strictement positif.

Note : Un établissement peut proposer plusieurs activités.

Sources : Insee – Déclaration sociale nominative (DSN) ; Nova (extranet de l'Agence nationale des services à la personne).

l'activité de ménage représente 25 % des heures prestataires.

Les activités diffèrent selon le type d'organisme. Les associations et les organismes publics sont plutôt orientés vers l'assistance aux personnes âgées ou dépendantes (73 % des heures prestataires) et le ménage (respectivement 25 % et 30 % des heures prestataires). Les entreprises privées concentrent plutôt les activités de garde d'enfants, le jardinage et bricolage et le soutien scolaire.

En quelques années, l'offre de services à la personne a augmenté à la fois en nombre d'établissements et en volume d'activité (nombre d'heures rémunérées)

► encadré 2. ●

Virginie Fabre, Magali Julé



Retrouvez plus de données en téléchargement sur www.insee.fr

► Définitions

Équivalent temps plein (ETP) : Un salarié des services à la personne est considéré à temps plein s'il travaille 40 heures par semaine. Il s'agit du temps de travail pour un temps plein défini dans les conventions collectives du secteur (convention collective nationale des entreprises de services à la personne, convention collective nationale des salariés du particulier employeur). Au total, après déduction des cinq semaines de congés payés annuels, un équivalent temps plein s'élève à 1 880 heures de travail annuelles.

Heures rémunérées : Pour les salariés des organismes (source DADS), le nombre d'heures correspond au nombre d'heures salariées rémunérées, hors heures improductives (formations, réunions, déplacements) du fait du calage sur Nova. Pour les salariés de particuliers employeurs (source PEA), les heures rémunérées correspondent aux heures travaillées, majorées de 10 % au titre des congés payés.

► Méthode

Les différentes activités des services à la personne

Les services à la personne recouvrent 26 activités, exercées au domicile des particuliers, qui facilitent la vie quotidienne des familles et l'accompagnement des enfants en bas âge, des personnes fragiles, âgées ou handicapées. Le champ retenu des services à la personne dans cette publication est celui du plan Borloo modifié par le décret n° 2016-1895 du 28 décembre 2016. On peut regrouper ces activités en trois catégories :

- les services de la vie courante : entretien de la maison, travaux ménagers, petits travaux de jardinage et de bricolage ou encore promenade des animaux de compagnie ;
- les services aux familles : garde d'enfants à domicile, accompagnement d'enfants, soutien scolaire à domicile ou encore collecte et livraison à domicile de linge repassé ;
- les services aux personnes dépendantes : aide aux personnes âgées ou handicapées, accompagnement des personnes en dehors de leur domicile ou aide aux personnes présentant une invalidité temporaire.

Les services à la personne peuvent être exercés selon deux modalités :

- l'embauche directe d'un salarié par un particulier, appelé alors « particulier employeur » ;
- le recours à un « organisme de services à la personne ». C'est alors généralement l'organisme qui emploie l'intervenant chargé de réaliser la prestation chez son client. Ces organismes peuvent être des associations comme l'ADMR (Aide à domicile en milieu rural), des entreprises privées ou des organismes publics comme les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale.

La période d'observation, la semaine de référence

Dans les services à la personne, le nombre de salariés travaillant au domicile des particuliers est marqué par une forte saisonnalité. Le choix d'une période de référence d'une semaine s'explique par le fait que cette durée est suffisamment longue pour avoir une mesure robuste de l'emploi, tout en étant suffisamment courte pour une approche correcte de la multi-activité dans le secteur. La troisième semaine de mars a été retenue car elle constitue un point haut dans l'activité annuelle des services à la personne. Sauf mention contraire, les données, dont la référence est à la troisième semaine de mars, prennent en compte l'ensemble des postes de l'année 2019 des salariés des SAP ayant une activité SAP au cours de cette semaine.

Trois sources sont mobilisées dans cette étude. La base de données issue du système d'information Nova recense l'ensemble des organismes déclarés et/ou agréés pour exercer des activités de services à la personne et actifs dans l'année. Elle est croisée avec la [base Tous salariés \(BTS\)](#) pour identifier et étudier les salariés des organismes de services à la personne intervenant au domicile des ménages. Le [fichier Particuliers employeurs périodes anonymisées \(PEA\)](#) permet quant à lui d'étudier les salariés employés directement par les ménages.

► Pour en savoir plus

- **Fabre V.**, « En 2023, le déficit naturel se réduit en Nouvelle-Aquitaine mais reste élevé », Insee Analyses Nouvelle-Aquitaine n° 110, avril 2024.
- **Borey G., Warmoës J. (Insee), Beltzung M., Lefebvre M. (Dares)**, « En moyenne, 4 % de l'emploi salarié total dans les services à la personne et jusqu'à 6 % dans le Sud-Ouest », Insee Première n° 1981, janvier 2024.
- **Dares**, « L'activité des organismes de services à la personne », novembre 2023.

