



Services à la personne : une offre qui se transforme

Dans les Pays de la Loire, en mars 2013, 58 800 salariés travaillent dans les services à la personne. L'activité des organismes prestataires se développe : elle est tirée par les entreprises privées même si les associations gardent une place importante dans la région. La majorité des prestations des organismes est destinée aux personnes âgées ou dépendantes. Si l'emploi direct d'un salarié par l'utilisateur reste majoritaire, cette pratique diminue depuis plusieurs années. Dans les services à la personne, la main-d'œuvre est essentiellement féminine. Les conditions de travail sont souvent précaires. Malgré le cumul des contrats, le temps partiel est fréquent. Ceci pèse sur les rémunérations. L'attractivité est un enjeu fort pour ce secteur dont un quart des salariés est susceptible de partir à la retraite prochainement. Le vieillissement de la population renforce le potentiel de créations d'emplois d'aide à domicile dans les années à venir.

Philippe Bourieau, Aurélie Goin, Insee

Les services à la personne désignent un large ensemble d'activités réalisées au domicile de l'utilisateur par une aide professionnelle (*encadré 1*). Au-delà de l'activité traditionnelle d'aide à domicile auprès des personnes âgées ou dépendantes, ils comprennent notamment le ménage, le jardinage ou encore le soutien scolaire. Différentes politiques publiques soutiennent le secteur et visent à le professionnaliser, notamment le plan Borloo de 2005. Avec 17 % de ménages utilisateurs de services à la personne en 2011, les Pays de la Loire sont la région où la demande est proportionnellement la plus forte de France métropolitaine.

En mars 2013, 58 800 personnes travaillent dans le secteur des services à la personne, soit 4,3 % de l'emploi salarié de la région (*définitions*). Ces salariés sont employés par le particulier qui utilise le service ou par un organisme prestataire qui facture la prestation au ménage.

Signé par la sphère publique et les acteurs du secteur en février 2017, le contrat de filière vise à poursuivre sa structuration. Des enjeux apparaissent en termes de parcours professionnels, de conditions de travail et d'attractivité des métiers.

Le présent état des lieux oriente les professionnels chargés de la déclinaison territoriale du plan d'actions national sur les services à la personne.

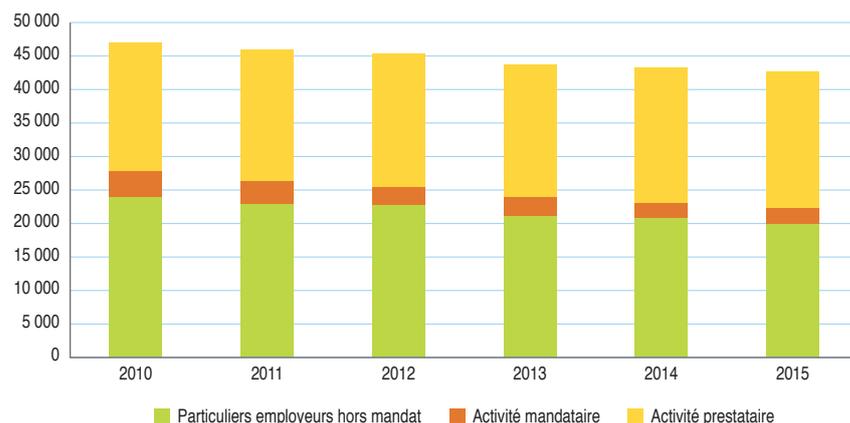
Les organismes gagnent du terrain, portés par les entreprises privées

En quelques années, l'offre de services à la personne s'est largement modifiée :

les organismes prestataires se développent tandis que l'emploi direct recule (*figure 1*). L'activité des organismes prestataires augmente pour représenter 47 % des heures du secteur (+ 6 points entre 2010 et 2015). Cette progression est liée aux politiques publiques qui visent à structurer ce secteur et à le professionnaliser. Si la tendance est la même au niveau national, la progression

1 Baisse de l'activité des particuliers employeurs

Heures rémunérées selon le mode de recours dans les Pays de la Loire (en milliers)



Sources : Ircem ; DGE, Nova.

des heures des organismes prestataires y est moindre que dans les Pays de la Loire et ces organismes n'y représentent que 43 % du volume d'activité du secteur.

L'activité des entreprises privées (y compris micro-entrepreneurs) est en forte croissance depuis 2010 (+ 10 % d'heures entre 2014 et 2015). En 2015, elles concentrent 32 % des heures effectuées par des organismes prestataires de services à la personne (figure 2). Le nombre d'entreprises privées croît aussi fortement pour représenter 78 % des organismes du secteur. Cette croissance du nombre de structures est portée par les micro-entrepreneurs. S'ils sont de plus en plus nombreux, ils ne réalisent que 1 % des heures prestataires en 2015.

À l'inverse, depuis 2010, le nombre d'heures réalisées par les associations et les organismes publics recule, mais résiste mieux qu'en moyenne nationale. Acteurs historiques, notamment pour l'aide à domicile aux personnes âgées ou dépendantes, les associations restent particulièrement présentes dans la région. Elles réalisent 63 % des heures rémunérées par les organismes prestataires, contre 56 % au niveau national. Les associations sont particulièrement implantées en Vendée et en Mayenne (respectivement 70 % et 68 % des heures prestataires). À l'inverse, les organismes publics (essentiellement des centres communaux d'action sociale) sont moins présents sur le territoire qu'au niveau national.

En mode prestataire, des interventions en majorité pour des personnes âgées

Au sein des organismes prestataires, la majorité des interventions est destinée aux personnes âgées ou dépendantes (figure 3). Dans les Pays de la Loire, ils consacrent 59 % de leurs heures à l'assistance aux personnes âgées ou dépendantes. Cette part est inférieure à celle de France métropolitaine (61 %). L'offre d'hébergement pour personnes âgées est très développée dans la région. La Bretagne et les Pays de la Loire sont les seules régions où les bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie vivent plus souvent en établissement qu'à domicile (pour en savoir plus). L'assistance

Encadré 1

Que recouvrent les services à la personne ?

Un secteur défini par une liste d'activités

Le secteur des services à la personne est créé par la loi 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne, dite loi Borloo. Un décret liste les 21 activités définissant le champ des services à la personne (garde d'enfants, assistance aux personnes âgées ou dépendantes, entretien ménager, soutien scolaire, etc.). Ces activités ont pour point commun d'être réalisées au domicile de la personne ou dans son environnement immédiat.

La garde d'enfants par une assistante maternelle est exercée au domicile du salarié. Aussi, elle est exclue des services à la personne *stricto sensu*. La relation d'emploi est cependant proche de celle des particuliers employeurs.

Différents modes de recours

Pour bénéficier de services à la personne, les particuliers peuvent :

- employer directement un salarié qui intervient à leur domicile,
- employer directement un salarié et confier la gestion des formalités administratives à un organisme de services à la personne (mode mandataire),
- recourir à un organisme de services à la personne qui emploie des intervenants : le particulier est client de l'organisme qui lui facture la prestation (mode prestataire).

Les deux premiers modes de recours correspondent aux particuliers employeurs. Les organismes de services à la personne, prestataires ou mandataires, peuvent être des entreprises, des associations ou encore des organismes publics (généralement des centres communaux ou intercommunaux d'action sociale).

Des politiques publiques de soutien au secteur

Les utilisateurs de services à la personne et les organismes bénéficient d'avantages sociaux et fiscaux propres au secteur.

Chaque foyer fiscal bénéficie d'un crédit d'impôt (ou d'une réduction d'impôt pour certains jusqu'à fin 2016) égal à 50 % des sommes versées pour payer des services rendus à son domicile dans la limite d'un plafond. Les entreprises ont des taux de TVA réduits.

Par ailleurs, les ménages bénéficient d'exonérations de cotisations de sécurité sociale pour la rémunération des intervenants. Les organismes prestataires en bénéficient également mais uniquement pour les interventions auprès de personnes âgées ou handicapées ou de garde d'enfants de moins de 3 ans.

Les aides directes constituent également un soutien important au secteur des services à la personne (complément de libre choix du mode de garde, allocation personnalisée d'autonomie, prestation de compensation du handicap, etc.).

au domicile des personnes âgées ou dépendantes est moins répandue, en particulier en Vendée (49 % des heures réalisées par les organismes prestataires) où les places d'hébergement sont les plus nombreuses.

Malgré la diversité des activités, les heures exercées restent très concentrées sur quatre activités (assistance aux personnes âgées ou dépendantes, ménage, jardinage et garde d'enfants à domicile). Dans les Pays de la Loire, 27 % des heures prestataires sont consacrées à du ménage.

Les activités diffèrent selon le type d'organisme prestataire. Les associations et les organismes publics sont davantage tournés vers les publics « fragiles ». Les associations dispensent 80 % des heures prestataires d'assistance aux personnes âgées ou dépendantes. Les activités de ménage sont aussi

bien réalisées par des associations que par des entreprises (respectivement 58 % et 37 % des heures de ménage en mode prestataire). La garde d'enfants, le jardinage et le soutien scolaire sont quasi exclusivement réalisés par des entreprises.

Emploi direct : une pratique qui diminue mais reste majoritaire

L'emploi direct d'intervenants par des ménages utilisateurs reste prédominant dans la région (53 % des heures de services à la personne en 2015). Cependant, le nombre d'heures diminue (- 3,5 % en 2015). Cette baisse est plus forte que la progression des organismes prestataires. Aussi, globalement, le nombre d'heures de services à la personne recule de façon continue depuis 2010 (- 2 % en moyenne annuelle).

Outre des dynamiques contrastées selon les modes de recours, les activités diffèrent également. En 2013, la majorité des heures rémunérées par les particuliers employeurs concerne des emplois familiaux (79 %), c'est-à-dire des employés de maison et des personnels de ménage (figure 4). Les particuliers employeurs utilisent moins de services liés à l'assistance aux personnes âgées et dépendantes que les ménages passant par un organisme prestataire : dans la région, l'aide à domicile représente 12 % des heures rémunérées en emploi direct. Comme pour les organismes prestataires, cette part

2 Activité prestataire : forte croissance pour les entreprises privées

Heures rémunérées selon le type d'organisme prestataire en 2015 et évolution entre 2014 et 2015

| | Pays de la Loire | | | France métropolitaine | |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| | Heures rémunérées 2015 (en milliers) | Répartition des heures 2015 (en %) | Évolution des heures 2014/2015 (en %) | Répartition des heures 2015 (en %) | Évolution des heures 2014/2015 (en %) |
| Associations | 12 678 | 62,6 | - 1,2 | 55,9 | - 2,1 |
| Organismes publics | 1 162 | 5,7 | - 1,9 | 10,0 | - 3,9 |
| Entreprises privées | 6 422 | 31,7 | 9,9 | 34,1 | 7,4 |
| <i>dont micro-entrepreneurs</i> | 211 | 1,0 | 18,6 | 1,0 | 11,2 |
| Ensemble des organismes prestataires | 20 262 | 100,0 | 2,0 | 100,0 | 0,7 |

Source : DGE, Nova.

est inférieure au niveau national. La garde de jeunes enfants à domicile représente 9 % des heures, hors garde par une assistante maternelle (encadré 2). La garde d'enfants à domicile est plus fréquente dans les grandes villes. Dans la région, elle est plus répandue en Loire-Atlantique.

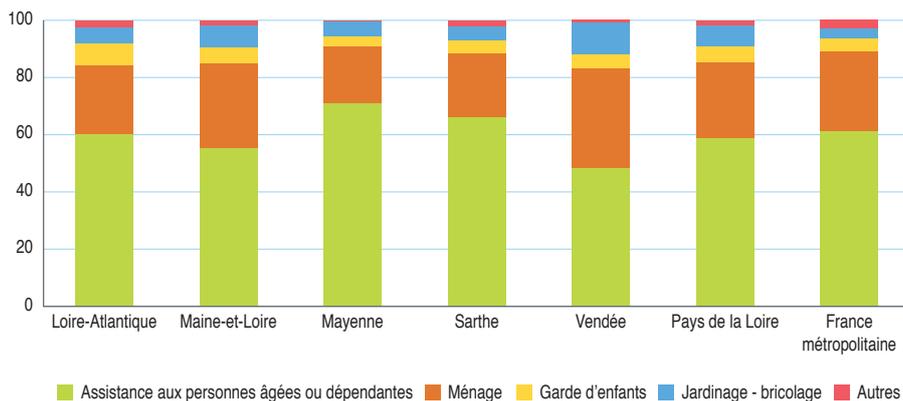
Par nature, les salariés de particuliers employeurs cumulent souvent plusieurs emplois. Ceci est d'autant plus marqué dans la région : 49 % des salariés ont trois particuliers employeurs ou plus sur l'année, contre 41 % en France métropolitaine. Pour autant, le temps de travail moyen tous contrats de particuliers employeurs confondus est équivalent dans les Pays de la Loire et au niveau national. La durée de travail auprès de chaque employeur est plus faible qu'au niveau national.

Temps partiels fréquents et cumul d'emplois

Travailler à la fois pour un particulier employeur et un organisme prestataire est plus fréquent dans la région qu'au niveau national, surtout dans la Sarthe et en Vendée. Dans les Pays de la Loire, en mars 2013, 37 800 salariés travaillent uniquement pour des particuliers employeurs, 14 800 pour des organismes prestataires et 6 100 cumulent les deux. Bien que les salariés cumulent souvent plusieurs employeurs, l'emploi à temps partiel est très fréquent dans le secteur : il concerne neuf salariés sur dix. Un salarié ligérien des services à la personne travaille en moyenne 710 heures par an dans ce secteur, tous contrats confondus, soit un tiers d'un temps plein calculé sur la base de 40 heures hebdomadaires (définitions). Au total, dans les Pays de la Loire, en 2013, l'activité des salariés du secteur représente 23 500 emplois équivalents temps plein. La durée de travail est plus faible pour les salariés de particuliers employeurs : ils travaillent en moyenne 500 heures sur une année tous contrats particuliers employeurs confondus, alors qu'un salarié des organismes prestataires travaille en

3 Organismes prestataires : des activités diverses selon les départements

Répartition des heures réalisées par les organismes prestataires en 2013 par activité (en %)



Source : DGE, Nova.

moyenne 860 heures. Ce volume annuel varie de 740 heures dans les entreprises à 870 heures au sein des associations et atteint 1 190 heures pour les organismes publics.

Les salariés des services à la personne travaillent souvent dans un autre secteur. Parmi les salariés ligériens des services à la personne, 32 % travaillent également en dehors du secteur en tant que salariés, contre 28 % en France métropolitaine. Les salariés des particuliers employeurs sont davantage concernés par la multi-activité que ceux des organismes prestataires (37 % contre 17 %), en lien avec des temps de travail plus faibles. En incluant ces activités hors services à la personne, les salariés du secteur travaillent en moyenne 1 060 heures, soit un peu plus d'un mi-temps.

Des rémunérations qui diffèrent selon le mode de recours

En lien avec le temps de travail, les rémunérations sont plus élevées dans les organismes prestataires : le salaire brut annuel médian d'un poste est de 8 700 euros. Il est de 3 700 euros pour les salariés de particuliers employeurs pour l'ensemble de leurs contrats de particuliers employeurs. La dispersion est forte : un quart des salariés

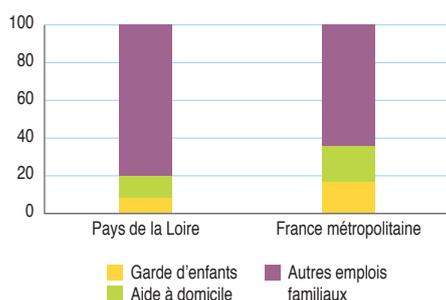
de particuliers employeurs perçoit plus de 9 000 euros brut par an.

Globalement, dans les Pays de la Loire, le salaire brut médian sur l'année d'un salarié des services à la personne est de 6 300 euros pour ses contrats du secteur, contre 6 600 en France métropolitaine. Ceci représente 38 % du Smic annuel calculé sur la base de 35 heures hebdomadaires. Ces niveaux de rémunération peuvent jouer sur l'attractivité du secteur.

Si les rémunérations sont plus élevées pour les salariés des organismes, les salariés de particuliers employeurs sont généralement mieux rémunérés à l'heure : 29 % des postes des salariés de particuliers employeurs sont rémunérés plus de 1,6 fois le Smic horaire, contre seulement 3 % des postes des organismes prestataires (figure 5). Sur l'ensemble du secteur, dans les Pays de la Loire, le salaire horaire médian atteint 11,31 euros brut en 2013, soit 1,2 fois le Smic horaire (9,43 euros). Il est légèrement en dessous du niveau national à 11,45 euros. Les trois quarts des postes des organismes prestataires ont un salaire horaire inférieur à 1,2 Smic. Il existe également des disparités fortes selon les types d'organisme prestataire. Les salaires horaires sont les plus faibles dans la sphère privée.

4 Emploi direct : moins d'heures d'aide à domicile dans la région

Répartition des heures des salariés des particuliers employeurs en 2013 (en %)



Champ : hors assistantes maternelles.

Source : Insee, Déclaration annuelle de données sociales (DADS).

Encadré 2

Assistantes maternelles : une offre plus riche dans les Pays de la Loire

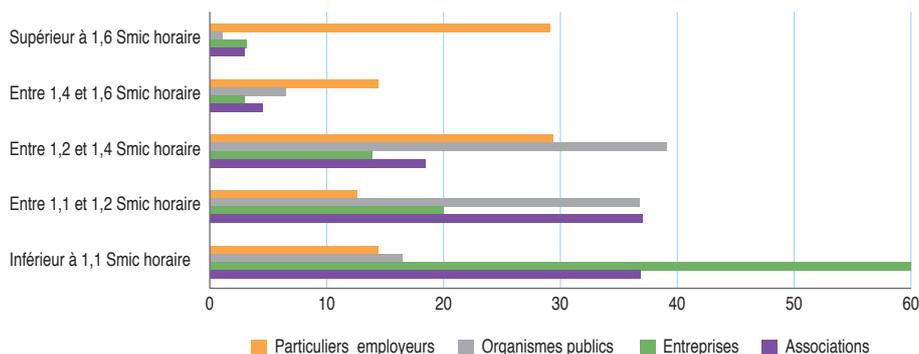
En 2013, 32 600 assistantes maternelles travaillent dans les Pays de la Loire. La capacité d'accueil est supérieure à la moyenne nationale : en 2013, entre 68 et 89 places pour 100 enfants de moins de 3 ans selon les départements de la région, contre 43 places en France métropolitaine (pour en savoir plus). À l'inverse, l'accueil collectif, principalement dans des crèches, est moins développé dans la région (de 5 à 13 places pour 100 enfants dans la région, contre 15 places en France métropolitaine).

Plus de la moitié des assistantes maternelles (54 %) a quatre employeurs ou plus, une assistante maternelle pouvant accueillir jusqu'à quatre enfants simultanément. Dans les Pays de la Loire, le salaire annuel brut médian d'une assistante maternelle est de 14 200 euros. Ce niveau est légèrement inférieur à celui de la France métropolitaine (14 300 euros).

Les assistantes maternelles sont quasi exclusivement des femmes (99,6 %), et plus d'un quart est âgé de 55 ans ou plus. Le remplacement des départs en retraite et l'attractivité de ce métier pour les jeunes sont des enjeux à venir. Par ailleurs, le nombre d'assistantes maternelles pourrait augmenter pour répondre aux besoins encore insatisfaits de prise en charge des jeunes enfants : au niveau national, entre 2012 et 2022, 45 000 postes seraient créés.

5 Des postes mieux rémunérés à l'heure pour les salariés des particuliers employeurs

Répartition des postes selon le salaire horaire par type d'employeur dans les Pays de la Loire (en %)



Lecture : la somme des barres d'une même couleur est égale à 100 %.

Champ : salariés ayant un poste dans les services à la personne au cours de la 3^e semaine de mars 2013.

Sources : Insee, DADS ; DGE, Nova.

L'hétérogénéité des salaires horaires est en partie liée aux activités exercées ainsi qu'aux grilles de rémunération définies dans les différentes conventions collectives. Trois conventions couvrent la plupart des salariés des services à la personne : celle du particulier employeur, celle de la branche d'aide à domicile (pour les organismes prestataires associatifs) et celles des entreprises de services à la personne. Celles-ci définissent également le temps de travail. Seuls les organismes prestataires rémunèrent des heures non passées auprès des usagers – en plus des congés payés : trajets entre deux interventions, réunions, etc. Les déplacements constituent un enjeu pour les salariés du

secteur, d'autant plus que les interventions sont souvent morcelées, notamment auprès des publics « fragiles ». Dans les Pays de la Loire, 30 % des salariés des particuliers employeurs effectuent un trajet supérieur à 20 minutes entre leur domicile et la résidence de leur employeur le plus éloigné de chez eux.

Une main-d'œuvre féminine et relativement âgée

Dans les services à la personne, la main-d'œuvre est plus âgée et féminine. Près de neuf salariés du secteur sur dix sont des femmes. Dans la région, 30 % des salariés ont 55 ans ou plus, contre 13 % de l'ensemble des

salariés tous secteurs confondus. À l'inverse, les jeunes sont moins nombreux : 20 % des salariés ont moins de 35 ans, contre 37 % pour l'ensemble des salariés. Des enjeux apparaissent sur le renouvellement des départs à la retraite et sur l'attractivité du secteur, notamment pour les jeunes. Le développement de l'activité des organismes et de parcours professionnels apporte une première piste. La part des moins de 35 ans est plus importante parmi les salariés des organismes (26 %) que ceux des particuliers employeurs (16 %).

Des besoins qui devraient s'accroître

Les nombreux départs en retraite entraîneraient une forte dynamique de l'emploi. Par ailleurs, le vieillissement de la population engendre des besoins croissants en matière d'accompagnement de la dépendance tandis que les possibilités de prise en charge par les familles tendent à se réduire. Le métier d'aide à domicile serait celui qui créerait le plus d'emplois à l'horizon 2022 (près de 160 000 postes créés entre 2012 et 2022 au niveau national, soit une hausse de 2,6 % en moyenne chaque année). Le développement de la médecine ambulatoire et le maintien à domicile des personnes âgées nécessiteront vraisemblablement un accompagnement professionnel. Les services à la personne pourraient y répondre si les difficultés de recrutement signalées par les professionnels du secteur sont levées. ■

Définitions, sources et méthodes

L'extranet Nova, source de la Direction Générale des Entreprises, permet d'identifier les organismes de services à la personne. Il est directement rempli par les organismes. Après appariement, les salariés des organismes prestataires intervenant au domicile sont identifiés dans les Déclarations annuelles de données sociales (DADS) à l'aide d'une sélection de professions.

Le Fichier Particuliers employeurs périodes anonymisées (PEA) permet d'identifier les salariés de particuliers employeurs. Il est apparié avec les DADS.

Les heures prises en compte ici correspondent aux heures rémunérées, c'est-à-dire les heures passées auprès des usagers ainsi que les congés payés. Les organismes prestataires rémunèrent d'autres heures, notamment les trajets entre deux interventions ou encore les formations. Celles-ci ne sont pas prises en compte ici, ni dans les volumes horaires, ni dans les rémunérations annuelles, pour des raisons méthodologiques. Ceci minore la rémunération des salariés des organismes prestataires. Dans cette étude, un temps plein correspond à 40 heures par semaine, comme prévu par la convention collective des salariés de particulier employeur et celle des entreprises prestataires.

Les caractéristiques de l'emploi (temps de travail, salaire, nombre d'employeurs, profil des salariés) portent uniquement sur les salariés en poste la troisième semaine de mars 2013, ou **semaine de référence** appelée pour simplifier en mars 2013 dans l'étude. En revanche, l'ensemble des postes occupés par ces salariés est pris en compte. Le nombre de salariés travaillant au domicile des particuliers est marqué par une forte saisonnalité ; cette semaine est retenue en raison de sa représentativité.

Cette étude est issue d'un partenariat entre l'Insee et la Direccte des Pays de la Loire (Paula Legeaye, Anne-Lise Marciau, Yann Sicamois).

Insee Pays de la Loire
105, rue des Français Libres
BP 67401 - 44274 NANTES Cedex 2

Directeur de la publication
Pascal Seguin

Rédactrice en chef
Myriam Boursier

Bureau de presse
02 40 41 75 89

ISSN 2275-9689
© INSEE Pays de la Loire
Mai 2017

Pour en savoir plus

- Thiérous L., *Les services à la personne en 2015 : une baisse continue de l'emploi par les particuliers employeurs*, Dares Résultats, n° 011, février 2017.
- Legendre D., *Six bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie sur dix vivent en établissement*, Insee Flash Pays de la Loire, n° 53, décembre 2016.
- Borderies F., *L'offre d'accueil collectif des enfants de moins de trois ans en 2013*, Drees, Document de travail - Série Statistiques n° 199, juillet 2016.
- *Les métiers en 2022*, France Stratégie - Dares, juillet 2014.

