



## Services à la personne en Île-de-France : les conditions d'emploi demeurent précaires

**E**n Île-de-France, en 2013, le secteur des services à la personne représente 4 % de l'emploi salarié, soit 213 000 salariés. Ceux-ci sont très majoritairement employés directement par des particuliers, beaucoup plus souvent pour la garde d'enfants qu'en province. Les conditions de travail dans les services à la personne sont peu attractives du fait d'un faible temps de travail total réparti sur de multiples employeurs, d'une rémunération peu élevée et d'une exposition élevée aux risques professionnels. Ces métiers peinent à progresser, surtout auprès des hommes ou des jeunes et restent fortement féminisés et vieillissants. Les entreprises privées sont de plus en plus nombreuses parmi les organismes des services à la personne, contrairement aux associations et aux structures publiques. Les deux activités principales assurées par les organismes sont l'assistance aux personnes âgées ou dépendantes, et le ménage.

Françoise Jacquesson, Insee Île-de-France ; Hélène Chamboredon, Directrice Île-de-France

L'emploi dans les services à la personne (SAP) recouvre des prestations variées réalisées au domicile des particuliers. Il comprend une vingtaine d'activités définies sur le plan réglementaire, elles-mêmes classées entre les activités de services à destination des « publics fragiles » (garde d'enfants de moins de trois ans, assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou ayant besoin d'une aide personnelle...) et les autres services tels que les activités de ménage, de bricolage-jardinage, de soutien scolaire et de cours à domicile... Dans un contexte de vieillissement de la population, de dynamisme de la natalité entre 2000 et 2015, d'une bi-activité élevée chez les couples, les besoins potentiels en services à la personne s'accroissent. Cependant, l'emploi dans les services à la personne, très sensible aux dispositifs d'incitation fiscale qui le régissent, est resté stable en Île-de-France, comme au niveau national, entre 2010 et 2013. Ce secteur compte 213 000 salariés en mars 2013 (*Méthodologie et définitions*), qui représentent 4 % de l'emploi salarié total en Île-de-France (4,5 % en

France métropolitaine) pour un volume de 180 millions d'heures de travail dans l'année. Les créations d'emplois et l'amélioration des conditions de travail des salariés constituent des enjeux importants du secteur (*Les plans d'action en faveur de la structuration et la professionnalisation du secteur*).

### Une offre toujours dominée par les particuliers employeurs

Un salarié des services à la personne peut être employé directement par un parti-

culier employeur (PE) ou/et par un organisme de services à la personne (OSP). En 2013, huit salariés franciliens sur dix travaillent uniquement pour les particuliers employeurs (*figure 1*).

Cette prédominance de l'emploi direct par des particuliers est plus marquée en Île-de-France qu'en province (sept salariés sur dix), en lien notamment avec l'importance de l'activité de garde d'enfants au domicile parental. En effet, l'Île-de-France est une région jeune où la part des enfants de moins de cinq ans est la plus élevée de France métropolitaine.

### 1 Huit salariés sur dix travaillent uniquement pour les particuliers employeurs (PE)

Répartition des salariés des services à la personne pendant la semaine de référence\*, selon leurs employeurs

	Île-de-France		Province	
	Nombre	%	Nombre	%
<b>Ensemble des salariés des SAP, dont :</b>	<b>212 800</b>		<b>853 000</b>	
Ceux employés uniquement par un ou plusieurs PE	168 700	79,2	545 700	64,0
Ceux employés uniquement par un OSP	37 600	17,7	223 200	26,2
Ceux travaillant à la fois pour un OSP et un PE	6 500	3,1	84 100	9,8

\* Semaine de référence : 3<sup>e</sup> semaine de mars 2013.

Champ : salariés des SAP au lieu de résidence, hors postes d'assistants maternels.

Sources : Insee, DADS-GF, fichier Particuliers Employeurs - Ircem, Estel au 31/12/2012 - DGE, Liste des Siret de Nova.

## Les plans d'action en faveur de la structuration et la professionnalisation du secteur

Les services à la personne recouvrent des activités diverses définies sur le plan réglementaire. Du soutien scolaire à la garde d'enfants, de l'aide à domicile à l'assistance informatique, plus de vingt activités sont ainsi regroupées dans ces services. Depuis 2005 et le plan Borloo qui a ouvert largement le secteur des services aux personnes à d'autres activités et d'autres acteurs, les politiques publiques visent à en faciliter le développement, la structuration, et à professionnaliser ses acteurs.

En Île-de-France, la Direccte (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) a participé à la mise en place d'une instance régionale multipartite associant les fédérations professionnelles, les partenaires sociaux et les plateformes départementales afin d'aider à la structuration du secteur. Sur les risques professionnels, un plan pluriannuel de prévention (2017-2019) associe la Caisse régionale d'Assurance maladie d'Île-de-France (Cramif), l'Agence régionale d'amélioration des conditions de travail (Aract) et les organismes de formation, basé notamment sur l'accompagnement-formation des dirigeants de structures. Pour la professionnalisation, un plan d'action sur la formation des intervenants et des managers est développé jusqu'en décembre 2018 avec un OPCA (organisme paritaire collecteur agréé). Enfin, une expérimentation de mise en place d'un groupement d'entreprises d'insertion et de qualification doit permettre à des employeurs associés d'offrir du temps de travail à des salariés en insertion.

La région capitale se distingue également des autres régions par un recours plus important à la Paje (prestation d'accueil du jeune enfant, qui couvre une partie des frais de garde d'enfants de moins de 6 ans) : 41 % des heures rémunérées par les particuliers en Île-de-France le sont au titre de cette prestation contre seulement 7 % dans les autres régions. Le niveau plus élevé des revenus de la population francilienne et des temps de transports domicile travail plus importants expliquent sans doute également que la garde d'enfants au domicile parental, particulièrement onéreuse, soit plus répandue dans la région. En France, la moitié des parents faisant garder leurs enfants à leur domicile résident en Île-de-France.

En Île-de-France, le recours aux services à la personne est particulièrement prisé par les couples avec deux enfants : un sur cinq utilise ces services.

À l'autre bout de la vie, la demande d'aide à domicile des personnes âgées est également importante, liée à une offre de places d'hébergement plus restreinte en Île-de-France (113 pour 1 000 personnes de 75 ans ou plus contre 125 en province).

## Le temps de travail reste faible

Les salariés des services à la personne n'exercent que rarement une activité à plein temps même en cumulant les employeurs. En effet, la moitié des salariés des SAP, qu'ils soient employés par un particulier employeur ou un OSP, sont rémunérés pour moins de 1 000 heures par an, en comptant les heures éventuellement exercées dans un secteur hors SAP. Ce volume horaire annuel est très au-dessous du temps plein légal (hors congés payés), qui est de 1 880 heures pour les particuliers employeurs et de 1 607 heures par an pour les OSP.

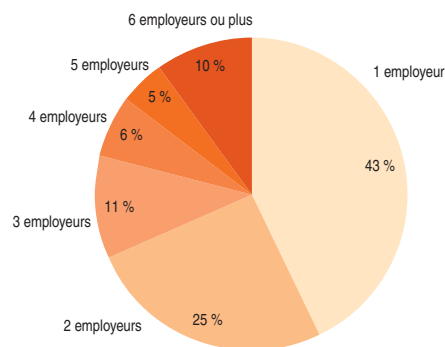
Le nombre d'heures travaillées est le plus élevé pour les salariés âgés de 35 à 44 ans et pour ceux âgés de 55 à 64 ans. À partir de 65 ans, les volumes horaires diminuent, l'activité peut alors être un complément à une retraite dont le montant est faible.

## Un secteur qui reste très féminisé

En dépit des plans d'action pour favoriser l'emploi des hommes dans les SAP, la part des emplois masculins reste faible : neuf salariés sur dix sont des femmes. Leur

## 2 En 2013, un tiers des salariés franciliens des SAP ont au moins trois employeurs

Pourcentage des salariés des SAP selon leur nombre d'employeurs



Note : les employeurs peuvent être des OSP, des PE ou des employeurs hors SAP.

Champ : postes SAP en cours lors de la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2013 et salariés correspondants.

Sources : Insee, DADS-GF, fichier Particuliers Employeurs - DGE, Liste des Siret de Nova - Ircem, 2013.

temps de travail est deux fois plus important que celui des hommes, du fait de la nature des activités pratiquées. Les femmes exercent en effet le plus souvent une activité dans l'aide à domicile ou la garde d'enfants, alors que les hommes sont plus souvent employés dans des activités telles que le bricolage ou le jardinage, plus ponctuelles et moins pourvoyeuses en heures de travail.

## Un travail morcelé : les salariés multiplient les employeurs

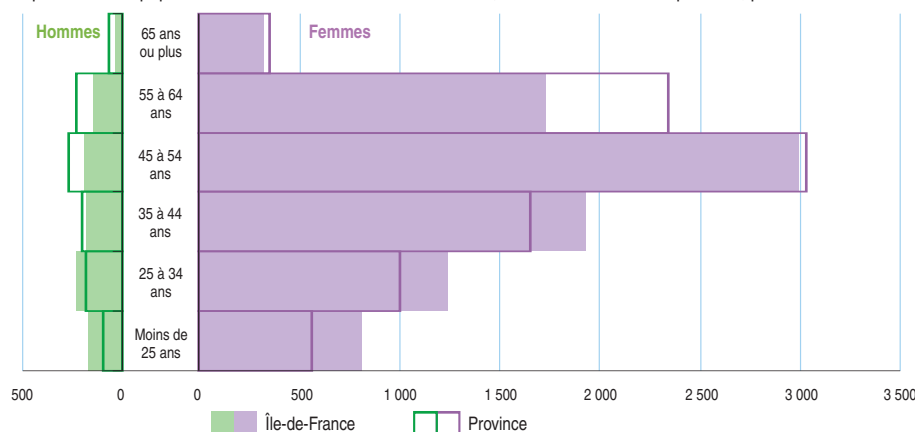
En Île-de-France, les salariés des SAP ont tendance à cumuler les employeurs du fait de la faiblesse du nombre d'heures rémunérées (figure 2). En 2013, plus de la moitié d'entre eux (57 %) ont au moins deux employeurs, et un tiers en ont même trois ou plus.

Dans les services à la personne, il existe une certaine porosité entre les deux principales formes d'employeurs : un salarié sur cinq d'un organisme travaille aussi pour un particulier. Les salariés des organismes peuvent être mobilisés pour intervenir au domicile d'un particulier en mode prestataire ou mandataire. En mode prestataire, l'organisme est l'employeur des intervenants au domicile des particuliers, alors qu'en mode mandataire il prend en charge les démarches administratives du particulier, qui reste juridiquement l'employeur de l'intervenant.

Cette pluralité d'employeurs pose la question de la coordination des contrats, des emplois du temps et de la prise en charge des temps de transports. Les OSP relevant de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile, et de celle des entreprises de services à la personne, comptabilisent cependant comme temps de travail une partie du temps de trajet pour établir la rémunération (variable

## 3 Les salariés franciliens des SAP : une population féminine et qui vieillit, mais qui reste plus jeune qu'en province

Répartition de la population des salariés des SAP selon le sexe, en Île-de-France et en province, pour 10 000 individus



Champ : salariés des SAP au lieu de résidence, ayant un poste SAP au cours de la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2013, hors postes d'assistants maternels.

Sources : Insee, DADS-GF, fichier Particuliers Employeurs - DGE, Liste des Siret de Nova - Ircem, 2013.

selon la convention collective retenue), ce qui n'est pas le cas pour les salariés des particuliers employeurs.

En sus de leurs différents postes au sein du secteur, les salariés des services à la personne exercent également souvent un autre emploi dans un autre secteur. Ils peuvent par exemple exercer le même type de métier dans une entreprise ou une collectivité locale, hors SAP. Cette pluriactivité représente en 2013 plus du quart des heures exercées par les salariés des services à la personne (soit l'équivalent de 70 millions d'heures). Elle concerne davantage les salariés des particuliers employeurs : 29 % contre 19 % des salariés des OSP.

Au total, un salarié francilien des services à la personne est rémunéré en moyenne à hauteur de 1 175 heures en une année en incluant les heures exercées dans des emplois hors services à la personne.

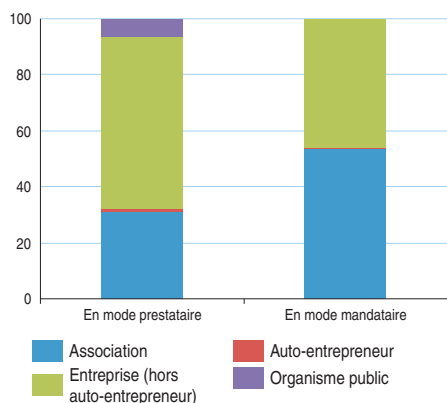
### Des salariés faiblement rémunérés

En 2013, les salariés franciliens des services à la personne perçoivent un salaire horaire brut moyen de 15,6 euros (contre 15,4 euros pour l'ensemble des employés de la région). Ils sont mieux payés à l'heure par les particuliers employeurs que par les OSP, mais pour un plus faible volume d'heures total.

Cependant, dans les services à la personne, le salaire horaire brut cache de fortes disparités selon la durée du poste. Il est plus élevé pour les postes de courte durée : 18,5 euros en 2013 pour un poste entre 10 et 30 heures contre seulement 12,1 euros pour un poste de plus de 200 heures. Le salaire horaire perçu pour un emploi très occasionnel (cours de soutien ou bricolage par exemple), de moins de 10 heures, est exceptionnellement élevé, 27,3 euros. Le salaire

### 5 Les auto-entrepreneurs franciliens interviennent de façon marginale dans les SAP

Répartition des heures rémunérées en 2015 par type d'organisme selon le mode d'intervention (en %)

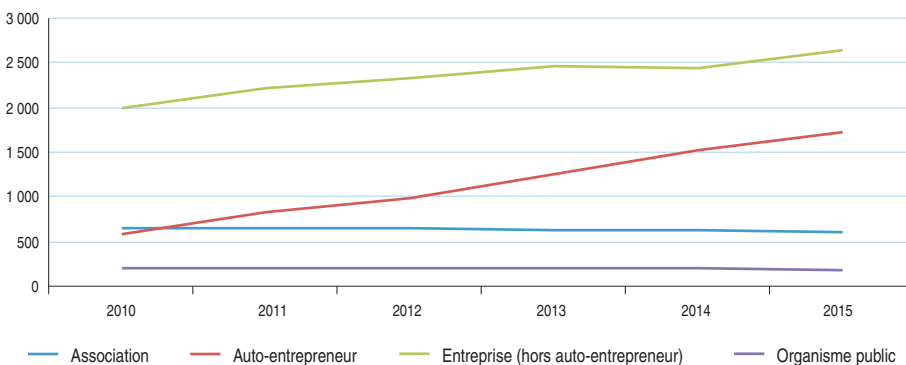


Champ : ensemble des organismes ayant une activité (déclarée ou redressée) dans les EMA au cours de l'année considérée.

Source : DGE, Nova - traitements Dares.

### 4 Une présence accrue du secteur privé au sein des OSP franciliens

Évolution du nombre d'organismes par statut entre 2010 et 2015



Champ : ensemble des organismes ayant une activité (déclarée ou redressée) dans les EMA au cours de l'année considérée. Source : DGE, Nova - traitements Dares.

horaire des hommes est plus élevé que celui des femmes, en lien avec la nature des activités exercées.

Les salaires annuels restent très faibles : ils n'atteignent que 9 740 euros en moyenne pour les salariés des particuliers employeurs et 9 641 euros pour les salariés des organismes employeurs. Les écarts de salaires traduisent des conditions d'emploi très hétérogènes : chez les particuliers employeurs, ils varient de un à neuf entre le quart des salariés les moins bien payés et celui des mieux payés, contre un à cinq chez les salariés des organismes.

### Des salariées âgées exposées aux risques professionnels

Les salariés sont âgés : plus d'un sur cinq a 55 ans ou plus, contre un sur sept pour l'ensemble de la population active en emploi en Île-de-France (figure 3). Le maintien dans l'emploi et la prévention de l'inaptitude pour des métiers qui exposent à des risques physiques et organisationnels sont des enjeux d'autant plus forts pour des actifs qui vieillissent.

Au plan national, les métiers d'aide à domicile et d'aide-ménagère figurent parmi les métiers les plus exposés aux contraintes physiques intenses (61 % des salariés exposés contre 38 % pour l'ensemble des métiers, d'après les résultats de l'enquête SUMER 2010), mais également aux risques chimiques et biologiques.

Les accidents du travail sont particulièrement fréquents pour les métiers d'aide à

domicile. En Île-de-France, en 2015, on en recense 68,5 pour 1 000 salariés alors que ce taux est de 23,3 pour l'ensemble des secteurs d'activité. Ils sont également plus graves, d'après les données de la Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France.

### Une place plus importante pour les entreprises au sein des OSP

Différents régimes de reconnaissance encadrent l'activité des organismes des services à la personne : si une déclaration simple suffit généralement, un agrément délivré par les services des Directe doit être obtenu pour les activités exercées auprès de publics dépendants ou handicapés ou de très jeunes enfants.

La part des emplois relevant des services à la personne est stable en Île-de-France depuis 2010 (deux emplois sur dix) malgré la croissance du nombre de structures (figure 4).

Entre 2010 et 2015, le statut sous la forme d'entreprise, « classique » ou auto-entrepreneur, a gagné du terrain au sein des OSP alors que celui des organismes publics et des associations a reculé. En 2015 en Île-de-France, la moitié des organismes sont des entreprises classiques (soit 2 650 sur un total de 5 150 organismes) et celles-ci représentent 58 % des heures rémunérées par l'ensemble des organismes.

L'activité des auto-entrepreneurs reste marginale bien qu'ils soient toujours plus

### 6 La moitié du temps travaillé par les salariés franciliens des OSP est consacrée à l'assistance aux personnes âgées ou dépendantes

Activités proposées par les OSP au lieu d'implantation

Activités proposées par les OSP au lieu d'implantation	Répartition des heures (en %)
Assistance aux personnes âgées ou dépendantes	53,0
Ménage	29,9
Garde d'enfants	10,4
Jardinage - bricolage	2,5
Soutien scolaire	0,6
Autres	3,6

Source : Insee, 2013, ANSP - DGE, Nova.



nombreux. Ils ne réalisent que 1 % des heures rémunérées par des OSP (figure 5). Parmi l'ensemble des auto-entrepreneurs déclarés comme OSP auprès des Direccte, un certain nombre n'exercent aucune activité. Au niveau régional tous secteurs confondus, la part d'auto-entrepreneurs ne démarrant pas d'activité dans les six mois après leur immatriculation atteint 55 % en 2014.

Les organismes publics sont peu présents parmi les OSP : ils ne représentent que 4 % des entités juridiques et 5 % des heures rémunérées. Les associations perdent du terrain dans le secteur des services à la personne : elles représentent 12 % des OSP, mais 36 % des heures rémunérées.

Le recours au mode mandataire, mode traditionnel d'exercice des associations, diminue, passant de 32 % des heures en 2010 à 20 % en 2015, en Île-de-France comme au niveau national. Cela s'explique en partie par la baisse du nombre d'heures effectuées par les associations.

Si la garde d'enfants à domicile constitue l'activité dominante pour les particuliers employeurs, il n'en est pas de même pour les organismes. Parmi les 23 activités, l'assistance aux personnes âgées ou dépendantes et le ménage représentent plus de 80 % des heures réalisées en mode prestataire (figure 6). Ce chiffre s'élève à plus de 90 % chez les associations et organismes publics et à 75,5 % chez les entreprises.

Les travaux de prospective sur les métiers prévoient une forte dynamique de l'emploi pour les professions de soins et d'aide aux personnes fragiles. Les aides à domicile figureraient parmi les métiers qui gagneraient le plus d'emplois à l'horizon 2022. Cependant, malgré des besoins croissants, l'emploi ne semble pas progresser de façon significative et les conditions d'exercice des métiers restent dominées par des temps de travail réduits et des salaires faibles. Le développement du secteur des SAP pourrait passer notamment par une meilleure formation (initiale et continue) des salariés, en particulier ceux travaillant avec des publics fragiles. La professionnalisation des intervenants et les possibilités d'évolution dans les

## Sources

Le fichier **PEA** (particuliers employeurs anonymisés) de l'Insee, construit à partir des données de la Caisse nationale d'assurance vieillesse, collecte et traite les fichiers des trois modes déclaratifs de salariés de particuliers employeurs (le chèque emploi service universel, la déclaration nominative simplifiée et la prestation d'accueil du jeune enfant).

Les **DADS-GF** (Déclarations annuelles de données sociales-Grand Format) pour les particuliers employeurs, et plus particulièrement pour les données sur les salaires et les heures rémunérées.

**Nova** : les organismes de services à la personne, qu'ils exercent en mode mandataire ou prestataire, doivent renseigner tous les trimestres des états mensuels d'activité (EMA) et chaque année des tableaux statistiques annuels (TSA). Depuis 2008, les EMA et les TSA doivent être saisis dans l'extranet Nova. Contrairement aux données sur les salariés des particuliers employeurs, il s'agit toujours de données agrégées au niveau de l'établissement.

## Méthodologie et définitions

**Période d'observation** : 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 : elle constitue un point haut dans l'activité annuelle des services à la personne.

**Heures rémunérées** : pour les salariés des OSP (source DADS), le nombre d'heures correspond au nombre d'heures salariées rémunérées, hors heures « improductives » exclues du système Nova (formations, réunions, déplacement) du fait du calage sur Nova. Pour les salariés de particuliers employeurs, les heures rémunérées correspondent aux heures travaillées, majorées de 10 % au titre des congés payés.

Les données publiées en 2010 et celles de 2013 ne peuvent pas être comparées : en 2013, les données ont dû être redressées, ce qui n'avait pas été le cas lors des versions précédentes. Par ailleurs, pour les données sur les particuliers employeurs, le mode de comptage des périodes n'est plus le même : il s'agissait des contrats en 2010, et il s'agit de postes en 2013.

**Garde d'enfants à domicile** : seule la garde d'enfants au domicile de l'utilisateur relève du champ des services à la personne, ce qui en exclut les assistantes maternelles agréées accueillant les enfants à leur domicile après obtention d'un agrément du Conseil départemental.

Si les activités de garde d'enfants à domicile par un salarié employé par un particulier ne sont ni encadrées, ni contrôlées, ce n'est pas le cas de celles exercées par un salarié relevant d'un organisme de services à la personne (OSP), qui doit au préalable recevoir un agrément des services de l'État.

métiers pourraient constituer des atouts pour développer l'emploi dans ce secteur. Depuis 2012, une convention collective encadre le travail dans les entreprises de services à la personne, complétant la convention collective des associations, mais l'attractivité des emplois de services à la personne reste

limitée. Toutefois, la généralisation du crédit d'impôt depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 semble avoir eu un impact positif sur l'activité de l'emploi à domicile, en particulier la garde d'enfants. Pour la première fois en cinq ans, le volume d'heures déclarées par les particuliers employeurs est en hausse de 1,5 % au premier trimestre 2017. ■

Insee Île-de-France  
1 rue Stephenson  
78188 Saint-Quentin-en-Yvelines cedex

Directrice de la publication :  
Marie-Christine Parent  
Rédactrice en chef :  
Christèle Rannou-Heim

Crédits photos :  
Phovoir et Denis Sutton/RATP  
ISSN 2416-8149  
© Insee 2017

## Pour en savoir plus

- Thiéris L., « Les services à la personne en 2015. Une baisse continue de l'emploi par les particuliers employeurs », *Dares résultats* n° 11, février 2017.
- Abdelmalek S., Chamboredon H., « Les ménages franciliens les plus aisés et les plus âgés ont davantage recours aux services à la personne », *Insee Analyses Île-de-France* n° 14, février 2015.
- Garner H., Lainé F., « Services à la personne : constats et enjeux », Commissariat général à la stratégie et à la prospective, *L'Essentiel*, septembre 2013.