

INSEE CENTRE

INFO



Les services à la personne : un fort potentiel d'emploi, des conditions à améliorer

En région Centre, 11,8 % des ménages recourent aux services à la personne, part un peu plus forte qu'au niveau national. Près de 130 000 ménages et 44 000 emplois régionaux sont concernés. En 2020, le nombre d'utilisateurs pourrait s'accroître de plus de 10 %. De nouveaux emplois devront répondre à ce besoin lié principalement au vieillissement de la population. Le secteur des services à la personne se caractérise par un salariat majoritairement âgé et féminin. En outre, les contrats représentant des rémunérations et des volumes horaires faibles, les salariés cumulent souvent plusieurs emplois. La poursuite de l'amélioration des conditions d'emploi constitue l'un des éléments déterminants pour l'avenir de ce secteur.

Pascal Boulin, Chrystel Scribe

Le secteur des services à la personne est en plein essor. De 1996 à 2005, le nombre de ménages utilisateurs s'est accru en France de 76 %. Ainsi, en 2005, près de 2,6 millions de ménages ont déclaré à l'administration fiscale y avoir eu recours. Afin de soutenir le secteur, la loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne, dite loi Borloo, est mise en place. Elle vise à réduire les coûts et à en simplifier l'accès afin de créer 500 000 emplois en trois ans.

Cette étude innovante est une photographie de la situation en 2006, un an après la mise en place de la loi Borloo. Elle ne permet pas encore de mesurer l'évolution des emplois du secteur. Ce diagnostic pourra être réalisé en 2012.

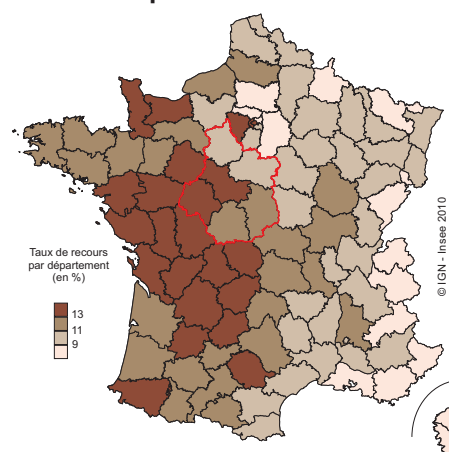
Une proportion de ménages utilisateurs plus élevée qu'au niveau national

En 2006, 10,9 % des ménages français utilisent les services à la personne. En région Centre, ce taux atteint 11,8 %, avec des différences

marquées entre les deux départements des franges franciliennes et les quatre autres. Les faibles taux de recours de l'Eure-et-Loir et du Loiret (respectivement 10,0 % et 10,7 %) s'expliquent entre autres par une proportion réduite de personnes âgées. D'autres facteurs interviennent, comme le taux d'activité des femmes, la part des familles monoparentales et le revenu. Ainsi, dans le Loir-et-Cher, la combinaison d'un taux d'activité féminin soutenu, d'une part importante de personnes âgées et d'une proportion élevée de familles monoparentales peut expliquer le fort taux de recours (13,2 %). L'Indre-et-Loire enregistre le taux de recours le plus élevé de la région (13,5 %) malgré une part assez faible de personnes de plus de 75 ans.

Au niveau national, se dégage un net clivage est-ouest : les ménages de l'ouest utilisent davantage ces services. Les raisons sont multiples, et tout comme pour la région, difficiles à appréhender. Néanmoins, les habitudes culturelles, l'intensité des liens fami-

Un taux de recours plus important à l'ouest



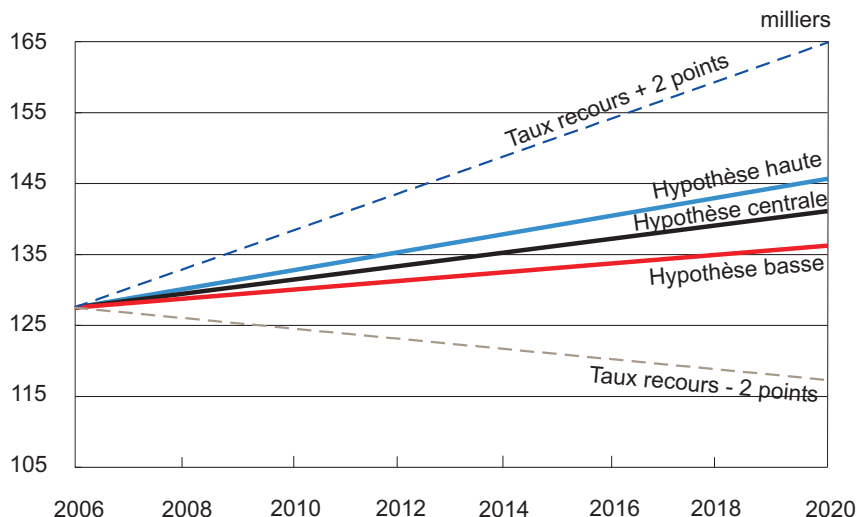
Sources : Insee, DADS ; ANSP ; CNAV, Déclarations Cesu DNS Paje, traitement Insee

liaux, la présence de structures et leur accessibilité, le travail non déclaré sont également à considérer.

Des besoins croissants d'ici 2020

En considérant l'hypothèse d'un taux de recours stable et d'une persistance

Projections en 2020 du nombre de ménages utilisateurs selon différents scénarii



Sources : Insee, DADS ; ANSP ; CNAV, Déclarations Cesu DNS Paje, traitement Insee

des tendances démographiques actuelles (fécondité, mortalité et migrations), le nombre de ménages utilisant les services à la personne (127 500 en 2006) augmenterait de 11 % pour s'établir à environ 141 000 en 2020. En faisant varier les hypothèses démographiques, le nombre de ménages utilisateurs serait compris entre 136 000 (scénario de population basse) et 146 000 (scénario de population haute).

D'autres hypothèses peuvent également être envisagées. En effet, sous l'influence de dispositions législatives, d'actions publiques locales ou de

Près d'un recours sur deux sollicité par des personnes de 75 ans et plus

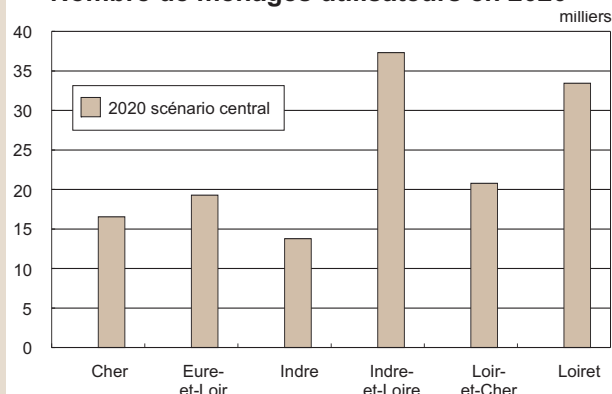
2020 scénario central	Services à la famille	Services d'aide à la vie quotidienne	Services aux personnes âgées, dépendantes ou handicapées	Total des recours (%)	Nombre de ménages utilisateurs
34 ans et moins	13,0	2,0	0,6	2,7	3 982
35 à 54 ans	73,5	16,3	6,0	19,5	29 868
55 à 74 ans	11,1	32,1	27,2	29,7	44 524
75 ans et plus	2,4	49,6	66,2	48,1	62 713
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	141 087

Sources : Insee ; DGI, Revenus fiscaux localisés et revenus disponibles des ménages pour 2006, traitement Insee

donc susceptibles d'avoir des conséquences très importantes sur le nombre de ménages utilisateurs.

Des besoins croissants dans tous les départements

Nombre de ménages utilisateurs en 2020



Sources : Insee, DADS ; ANSP ; CNAV, Déclarations Cesu DNS Paje, traitement Insee

Selon le scénario central, le nombre de ménages utilisateurs de services à la personne augmenterait dans tous les départements entre 2006 et 2020. L'augmentation serait très importante dans le Loiret, l'Eure-et-Loir, le

Loir-et-Cher et l'Indre-et-Loire, entre 10 et 15 % pour chacun de ces départements. Elle serait un peu plus faible dans l'Indre (environ 6 %) et dans le Cher (près de 3 %). Ces évolutions sont liées à la fois à la hausse prévisible de population dans les départements, mais aussi à son vieillissement, la population

des personnes de plus de 75 ans doublant sur cette période. L'Indre et le Cher sont les départements aux parts de personnes âgées les plus élevées mais aux évolutions de population les plus faibles.

Des services aux personnes âgées à développer

En 2020, selon le scénario central, les recours aux services liés à la vie quotidienne (tâches domestiques, repas, bricolage...) seraient en augmentation de près de 13 % et resteraient majoritaires : ils représentent huit recours sur dix. En raison du vieillissement de la population, l'évolution la plus marquée (+ 15 %) concernerait les services aux personnes âgées, dépendantes ou handicapées. A contrario, les services à la famille (garde d'enfants, soutien scolaire, assistance informatique...) seraient les seuls à connaître une évolution négative (- 2 %), en lien avec la baisse de la population concernée.

Une hausse prévisible de l'emploi

Développer les services à la personne est donc nécessaire pour répondre aux besoins croissants de la population, mais aussi pour lutter contre le

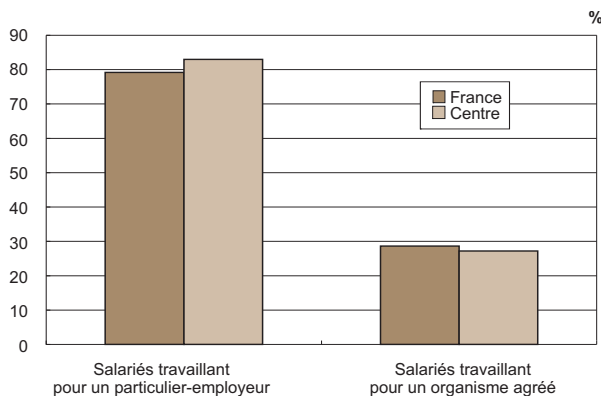
chômage ou encore mieux concilier vies familiale et professionnelle, en facilitant les gardes d'enfants par exemple. Sur le plan économique l'enjeu est également important, puisqu'en 2006 ce secteur comprend 44 000 emplois, soit 5 % de l'ensemble des emplois salariés régionaux. Cette part est légèrement supérieure à la référence nationale (4,6 %). Les deux départements des franges franciliennes ont les taux les plus faibles, inférieurs ou égal à 4,3 %. Ceux des quatre autres départements se situent entre 5,5 % et 6,0 %. Le nombre de salariés est néanmoins à relativiser puisqu'en équivalent temps plein (ETP) il équivaut à seulement 14 500 emplois.

L'augmentation d'ici 2020 de 11 % des ménages utilisateurs, voire plus si l'action publique l'encourage, devrait se traduire par une hausse significative du nombre d'emplois. Celle-ci devrait cependant être plus faible que celle des ménages utilisateurs car les emplois du secteur sont rarement des temps pleins. Un surcroît de travail serait en partie absorbé par les salariés déjà en place.

Un recours privilégié à l'emploi direct

Les salariés des services à la personne peuvent être employés soit par un particulier-employeur (offre directe), soit par un des 279 organismes agréés de services à la personne (OASP) de la région, ou par les deux à la fois. En région Centre, 83 % des salariés sont employés directement par des particuliers-employeurs (80 % au niveau national).

Huit salariés sur dix travaillent pour un particulier-employeur



Nota bene : de nombreux salariés combinent les deux formes d'emploi ce qui explique que le total des deux parts dépasse les 100 %.

Sources : Insee, DADS ; ANSP ; CNAV, Déclarations Cesu DNS Paje, traitement Insee

L'économie sociale très présente dans la région

Les organismes agréés de services à la personne peuvent être regroupés en trois sphères : l'économie sociale (associations, coopératives et mutuelles), la sphère publique (communes, intercommunalités) et enfin la sphère privée hors économie sociale (entreprises ne répondant pas aux deux catégories précédentes). Tous les types d'organismes proposent des services à la vie quotidienne. Les sphères publique et sociale fournissent également des services aux personnes âgées et dépendantes, la sphère privée étant plus concentrée sur les services relatifs à la famille. En France, deux organismes agréés sur trois appartiennent à la sphère économie sociale. Son poids est supérieur de près de 10 points en région Centre, témoignant ainsi de l'importance des structures associatives liée à une moindre présence de la sphère publique (seulement 5 % contre 15 % France entière).

Un secteur fortement féminisé, attirant peu les jeunes

Si 49 % de l'ensemble des salariés régionaux sont des femmes, dans les services à la personne leur proportion atteint 90 %. Dans une perspective de développement de ces services, un autre phénomène marquant à considérer est le faible pourcentage de jeunes employés : seulement un salarié sur cinq a moins de 35 ans. A contrario, la part des plus de 55 ans est particulièrement importante. Deux enjeux peuvent donc être identifiés.

Le premier est d'attirer des salariés plus jeunes mais aussi de pouvoir les former. Grâce au soutien de l'action publique locale, les OASP de la sphère publique et de l'économie sociale embauchent une part de salariés de moins de 35 ans supérieure de 10 points à celle des salariés des particuliers. Le second enjeu est de favoriser une plus grande

mixité, qui contribuerait à la revalorisation du secteur.

Peu de jeunes salariés dans les services à la personne %

2006	Répartition par âge	
	Service à la personne	Salariés
Moins de 35 ans	18,1	35,9
35 à 44 ans	25,1	27,8
45 à 54 ans	34,5	26,7
55 ans et plus	22,3	9,6
Ensemble	100,0	100,0

Sources : Insee, DADS ; ANSP ; CNAV, Déclarations Cesu Paje, traitement Insee

Un volume de travail horaire moins faible dans les organismes agréés

Au niveau national le nombre d'heures travaillées dans le secteur des services à la personne s'élève en moyenne à 13,3 heures par semaine. En région Centre il ne dépasse pas 12 heures, soit un tiers d'ETP. Les salariés des organismes agréés ont une activité plus soutenue, avec une moyenne de 18,2 heures hebdomadaires (19,6 au niveau national). Plus de 80 % des salariés des particuliers travaillent moins de sept heures par semaine contre seulement 27 % des salariés des OASP. À l'opposé, 1,2 % des salariés des particuliers travaillent au moins 35 heures par semaine contre 15,3 % chez les OASP. Les volumes de travail proposés varient selon les différentes sphères auxquelles appartiennent les organismes. Ainsi, ceux de la sphère publique offrent des durées de travail supérieures : 28 heures par semaine contre 16 heures pour les deux autres sphères.

Des contrats peu rémunérateurs

En région Centre, dans le secteur des services à la personne, 58 % des contrats sont rémunérés entre 1 et 1,2 Smic horaire brut (soit 8,30 euros en 2006). Le salaire brut horaire moyen régional des salariés des particuliers est de 10,00 euros (9,90 euros au niveau national) et de 10,10 euros pour ceux des organismes (10,40 euros au niveau national). Les salaires horaires moyens masculins sont d'environ un euro supérieur à ceux des femmes, pour partie en raison des types de travaux plus qualifiés demandés aux hommes (assistance informatique, jardinage, bricolage). Au sein des trois

Un premier outil d'analyse propice à la concertation

La professionnalisation de ce secteur est un enjeu majeur au regard des besoins exprimés par une population vieillissante. Cela nécessite une amélioration de la professionnalisation des structures, des conditions de travail et de la formation des salariés.

En 2011, la qualité de l'offre de services aux personnes vulnérables (per-

sonnes âgées, dépendantes ou handicapées) est une priorité de l'État.

Une meilleure connaissance du secteur des services à la personne contribuera à construire le processus de renouvellement d'agrément qualité doivent engager, d'ici trois ans, les unités territoriales de la Direccte

Centre, en lien avec les Conseils Généraux.

La présente étude de l'Insee, réalisée en partenariat avec la Direccte et la Région Centre, apporte un certain nombre d'éléments d'appréciation au niveau régional, et amorce le processus de diagnostic en favorisant la sensibilisation et la concertation des différents acteurs.

Direccte Centre

Un éclairage utile pour l'action de la Région en matière de formation professionnelle

Cette étude fournit à la Région Centre des éléments de référence pour la mise en œuvre d'actions contribuant au développement de l'emploi dans le secteur des services à la personne, notamment par le biais de la formation.

La formation des personnels des services à la personne constitue en effet un enjeu de première importance tant pour la reconnaissance sociale des métiers que pour la satisfaction des besoins de la population, et notamment de la population fragilisée du fait de l'âge

ou d'un handicap. Ainsi, aux côtés des employeurs (branches de l'aide à domicile, des particuliers-employeurs et le réseau des Familles rurales de l'Indre et du Loiret), de l'État et de la CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie), la Région Centre s'implique à la fois sur le champ de la formation qualifiante, via la validation des acquis de l'expérience, et de la formation continue sur des actions courtes de professionnalisation et d'adaptation à l'emploi. Ces actions sont du type « prévention de la maltraitance », « mobilité et ergonomie », « formation aux premiers secours »,

« prise en compte de la maladie d'Alzheimer »...

Ainsi, depuis 2003, une moyenne de 2 500 places de stage est ouverte chaque année (300 places de formation qualifiante et 2 200 places de formation de professionnalisation et d'adaptation à l'emploi).

De plus, de par ses financements propres, la Région permet chaque année à 500 demandeurs d'emploi de se qualifier sur l'un des diplômes ou titres de premier niveau de qualification menant aux métiers de l'aide à domicile.

La Région Centre

sphères des organismes agréés, la sphère publique rémunère mieux ses salariés (11,90 euros) et 68 % des salaires sont supérieurs à 1,2 Smic. L'alignement des rémunérations sur les grilles de la fonction publique territoriale est une raison de ce meilleur traitement. Les rémunérations moyennes brutes horaires sont de 9,70 euros dans la sphère économie sociale et 9,60 euros dans la sphère privée.

Conjuguée à un faible volume de tra-

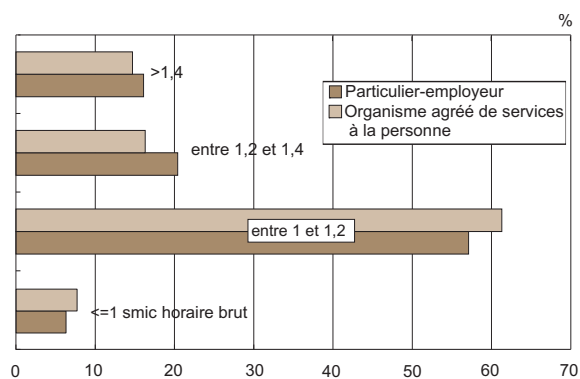
vail, une rémunération proche du Smic n'incite pas les salariés à se tourner vers les activités de services à la personne.

La multi-activité, moyen d'obtenir un salaire plus important

Ces contrats offrant majoritairement peu d'heures de travail, de nombreux salariés cherchent à augmenter leur

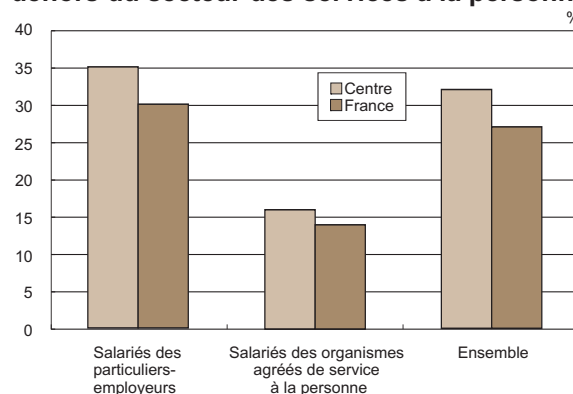
rémunération en travaillant pour plusieurs employeurs. La multi-activité dans les services à la personne revêt plusieurs formes. Les salariés peuvent travailler pour plusieurs particuliers-employeurs, plusieurs OASP, les deux à la fois ou encore exercer une activité hors des services à la personne. Cette dernière combinaison est davantage pratiquée par les salariés de la région puisqu'ils sont 32 % à travailler en dehors du secteur (27 %

Un salaire horaire proche du Smic



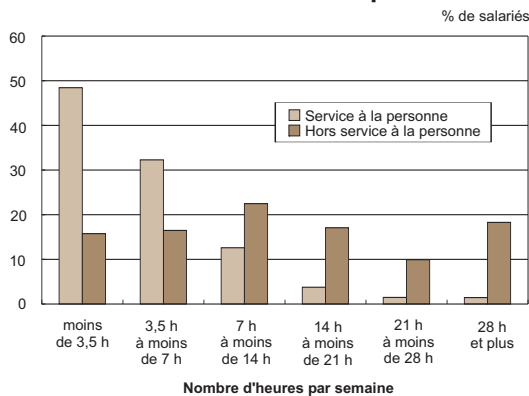
Champ : contrats de particuliers-employeurs dont le nombre d'heures déclaré est strictement supérieur à 0 (y compris les DNS) - assistantes maternelles exclues.
Sources : Insee, DADS ; ANSP ; CNAV, Déclarations Cesu DNS Paje, traitement Insee

Répartition des salariés travaillant également en dehors du secteur des services à la personne



Sources : Insee, DADS ; ANSP ; CNAV, Déclarations Cesu DNS Paje, traitement Insee

Des durées de travail plus courtes dans le secteur des services à la personne



Sources : Insee, DADS ; ANSP ; CNAV, Déclarations Cesu DNS Paje, traitement Insee

au niveau national). Le faible volume d'activité des salariés des particuliers-employeurs les incite à travailler plus nombreux hors de ce secteur (35 %) que leurs homologues des organismes agréés (16 %).

Pour une partie de ces multi-actifs, environ 20 %, l'activité de services à la personne est un complément d'une autre activité plus importante. Ils réalisent ainsi, au total, 35 heures ou plus

Le salaire brut est également plus important pour l'activité pratiquée hors services à la personne : le salaire médian des multi-actifs atteint 450 euros par mois pour la partie travaillée en dehors du secteur et seulement 180 euros par mois pour celle relevant des services à la personne.

Une autre forme de multi-activité consiste pour un salarié à cumuler plusieurs contrats chez des particuliers dif-

férents. Dans la région, plus de la moitié d'entre eux travaillent pour au moins deux particuliers et un quart des salariés réalisent des prestations chez quatre employeurs ou plus. Ce comportement est plus accentué dans la région que dans l'ensemble du pays. Les services à la personne offrent un réel potentiel de création d'emplois de proximité. Mais l'enjeu prioritaire est de renforcer l'attractivité de ce secteur, particulièrement aux yeux des jeunes. Cela implique notamment d'améliorer la professionnalisation de ces emplois, ce qui passe avant tout par la solvabilité des besoins et par le développement de la formation. Il est également indispensable de garantir aux salariés de ce secteur une rémunération et un temps travaillé suffisants pour pouvoir en vivre. ♦

férents. Dans la région, plus de la moitié d'entre eux travaillent pour au moins deux particuliers et un quart des salariés réalisent des prestations chez quatre employeurs ou plus. Ce comportement est plus accentué dans la région que dans l'ensemble du pays.

Les services à la personne offrent un réel potentiel de création d'emplois de proximité. Mais l'enjeu prioritaire est de renforcer l'attractivité de ce secteur, particulièrement aux yeux des jeunes. Cela implique notamment d'améliorer la professionnalisation de ces emplois, ce qui passe avant tout par la solvabilité des besoins et par le développement de la formation. Il est également indispensable de garantir aux salariés de ce secteur une rémunération et un temps travaillé suffisants pour pouvoir en vivre. ♦

Méthodologie

Taux de recours : proportion de ménages utilisateurs de services à la personne dans l'ensemble des ménages.

Projections à l'horizon 2020 : deux sources ont été mobilisées : les données fiscales de l'année 2006 et celles de l'enquête de la Dares de 2008 « auprès des particuliers utilisateurs des services à la personne ». Les données fiscales fournissent le nombre de ménages utilisateurs et les taux de recours associés selon certaines variables socio-démographiques. Les données issues de l'enquête « Dares » spécifient les recours selon les grands types d'activité du service à la personne (services à la famille, services d'aide à la vie quotidienne et services aux personnes âgées ou handicapées).

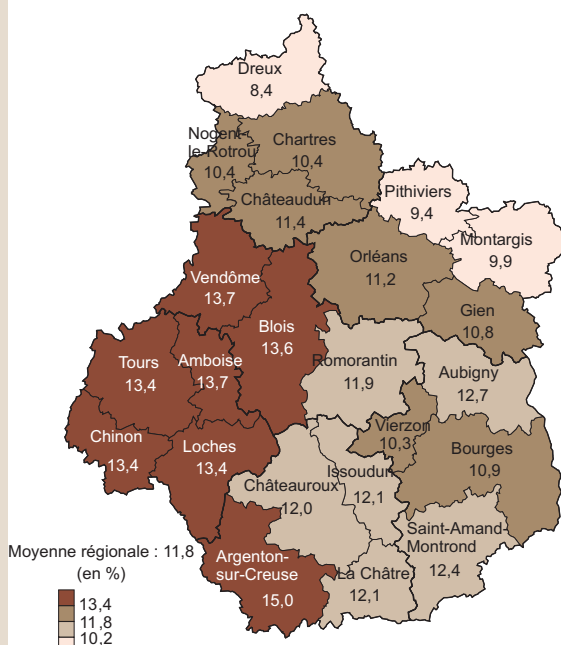
Pour calculer un nombre de ménages utilisateurs des services, des taux de recours sont appliqués aux projections départementales des ménages à l'horizon 2020 (scénario dit « central calé » à la projection régionale).

La répartition par activité issue de l'enquête « Dares » permet d'obtenir le nombre de recours associé pour les trois grands types de services.

Les projections ne sont pas des prévisions. Elles sont constituées de plusieurs scénarii se basant sur des hypothèses. Le scénario « central calé » juxtapose des hypothèses standard sur les comportements de fécondité, de mortalité et de migrations. Le scénario de population haute combine fécondité et migration hautes et mortalité basse. Le scénario de population basse combine fécondité et migration basses et mortalité haute.

Une utilisation des services à la personne variable selon les zones d'emploi

Taux de recours par zone d'emploi



Sources : Insee, DADS ; ANSP ; CNAV, Déclarations Cesu DNS Paje, traitement Insee

taux de recours importants, compris entre 13,4 % et 15,0 %. Ces zones bénéficient en général d'une offre de services conséquente et excepté à Tours, Amboise et Blois, une proportion importante de personnes âgées y réside.

Au sud, dans les territoires à dominante rurale et à la population plutôt âgée, le taux de recours aux services à la personne est également élevé.

À l'opposé, au nord-est, et particulièrement pour trois des quatre zones formant les franges franciliennes, les ménages sont parmi les plus faibles utilisateurs de servi-

À l'ouest de la région, l'ensemble des zones d'emploi du département de l'Indre-et-Loire, celles d'Argenton-sur-Creuse, de Vendôme et Blois ont des

ces à la personne. Les revenus y sont pourtant parmi les plus importants de la région, mais la population âgée est moins nombreuse.

Pour comprendre ces résultats

Le champ des services à la personne

La loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne, dite loi Borloo, a consacré au plan législatif la notion de « services à la personne ». Les activités de services à la personne sont définies comme les activités réalisées au domicile de la personne ou dans son environnement immédiat. Les activités réalisées partiellement en dehors du domicile entrent dans le champ des services à la personne à condition que la prestation fasse partie d'un ensemble d'activités effectuées au domicile.

Le décret n°2005-1698 du 29 décembre 2005 établit précisément la liste des activités relevant du secteur des services à la personne (activités donnant droit aux avantages sociaux et fiscaux).

Services à la famille : garde d'enfant à domicile ; soutien scolaire et cours à domicile ; assistance informatique et internet à domicile ; assistance administrative à domicile ; accompagnement des enfants dans leurs déplacements.

Services à la vie quotidienne : entretien de la maison et travaux ménagers ; petits travaux de jardinage ; prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » ; préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ; livraison de repas à domicile ou collecte et livraison à domicile de linge repassé ou livraison de courses à domicile à la condition que chacune de ces prestations soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile ; gardiennage et surveillance temporaire à domicile, de la résidence principale et secondaire.

Services aux personnes âgées, dépendantes ou handicapées : assistance aux personnes âgées, dépendantes ou handicapées qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ; garde-malade, à l'exclusion des soins ; aide à

la mobilité et transports (conduite du véhicule personnel, démarches administratives, trajet domicile-travail, etc.), à condition que ces prestations soient comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ; soins et promenades d'animaux domestiques ; soins d'esthétique à domicile.

La liste prévue par le décret constitue le champ des services à la personne. Elle peut être modifiée tous les ans après évaluation par l'agence nationale des services à la personne (ANSP). Ainsi en 2009, cinq nouvelles activités ont été intégrées : l'assistance informatique à distance, le soutien scolaire en mini-groupes dans les ZUS, l'audit éco-habitat, l'aide aux aidants familiaux et la prévention des accidents de la vie courante à domicile.

Les activités de soins réalisées par des professionnels au domicile des particuliers (relevant de l'assurance maladie) et la garde d'enfant hors du domicile des parents (assistantes maternelles) ne relèvent pas du champ des services à la personne.

Les sources de données

Les données statistiques utilisées dans l'étude sont issues d'une collaboration entre l'Insee et les services statistiques du ministère en charge du Travail et de l'Emploi (Dares). Elles proviennent de différentes sources selon le mode d'intervention retenu par le bénéficiaire du service à la personne :

- le fichier particuliers-employeurs de la Cnav, pour les données relatives à l'emploi direct (l'intervenant est salarié du particulier-employeur) ;
- les déclarations annuelles de données sociales (source Insee), pour les données relatives à l'offre prestataire (l'intervenant est salarié d'un organisme agréé de services à la personne). La période d'observation est la première semaine de décembre 2006. Tous les contrats qui ont au moins un jour en commun avec cette semaine sont comptabilisés.

Pour en savoir plus

- « Les services à la personne : modalités de recours et profils des usagers en 2008 » - Dares Analyses n° 89 - décembre 2010.
- « Les services à la personne : une croissance vive en 2007, atténuée en 2008 » - Dares Analyses n° 20 - avril 2010.
- « Les salariés des particuliers-employeurs en 2006 » - Insee Première n° 1173 - janvier 2008.
- « En France, qui recourt aux services à domicile ? » - Insee-Références - France portrait social - Édition 2008.
- « Les services à la personne » - Conseil de l'Emploi des revenus et de la cohésion sociale (CERC) - Rapport n° 8 - 2008.
- « Travailler pour des particuliers : souvent une activité d'appoint » - Insee-Références - Les salaires en France - Édition 2008.