



# décimal

Insee Poitou-Charentes

N° 312 - Juin 2011

## EMPLOI

### *Les services à la personne : un secteur stratégique, des emplois fragiles*

*Les ménages du Poitou-Charentes recourent beaucoup aux services à la personne. Si la demande reste solvable, des besoins croissants continueront à s'exprimer en raison principalement du vieillissement de la population, ainsi que de la demande des familles. L'âge et les revenus des individus sont en effet des facteurs majeurs du recours aux services à la personne. Du côté de l'offre, les conditions d'emploi et de travail des salariés sont déterminantes. Or, elles sont peu favorables. Le faible volume horaire travaillé permet difficilement de dégager un revenu suffisant malgré la multi-activité. Un tiers des salariés travaillant pour des*

*particuliers a aussi travaillé dans un autre secteur économique que celui des services à la personne.*

*Avec près de 6 % de l'emploi salarié en Poitou-Charentes, le secteur a une place stratégique à conforter. Pour ce faire, les freins à son développement, tels que la faible qualité des emplois et les problèmes de solvabilité des ménages, doivent être desservis par les dispositifs politiques adéquats. Dans une visée prospective, outre les facteurs démographiques et économiques déjà cités, les dimensions sociétales spécifiques à chaque région doivent être intégrées.*

Le développement des services à la personne est un enjeu sociétal et économique. Sociétal parce que les besoins augmenteront fortement quel que soit le champ d'action des services à la personne, économique par ses impacts positifs sur le développement de l'emploi. Une approche prospective de ces services à la personne, s'appuyant sur cet état des lieux initial, s'impose donc.

Les services à la personne englobent les services à la famille, à la vie quotidienne, aux personnes handicapées et ceux aux personnes âgées dépendantes. Une attention particulière est portée à

ces derniers. En effet, le phénomène de dépendance interpelle les individus et les pouvoirs publics, à la hauteur de ses conséquences humaines et financières, dans un contexte de vieillissement marqué de la population.

#### *L'enjeu des services aux personnes âgées...*

La région Poitou-Charentes fait partie des régions les plus âgées de France. La prise en charge de la dépendance liée au vieillissement de la population y est donc une préoccupation majeure pour les politiques publiques. Entre 2007 et 2040, la part des picto-charentais

âgés de 60 ans et plus passera de 25,8 % à 36,5 % de la population. À cet horizon, un habitant sur huit aura atteint ou dépassé les 80 ans. Actuellement, l'augmentation du nombre de personnes âgées dépendantes est surtout liée à l'allongement de l'espérance de vie. En effet, les générations parvenant aux âges où le taux de dépendance est élevé sont nées entre les deux guerres mondiales et sont relativement peu nombreuses. En revanche, les effectifs de personnes dépendantes devraient fortement augmenter avec l'arrivée dans la dépendance des générations du baby-boom au cours des prochaines décennies. Avec un âge moyen de

rentrée dans les maisons de retraite de 85 ans, alors que les schémas gérontologiques des départements privilégient le maintien à domicile, les besoins d'assistance aux personnes âgées et aux personnes handicapées, en matière d'aide à la mobilité et/ou de services à domicile, vont fortement s'accroître.

### ... avec des modulations sociales et territoriales

Le vieillissement s'opère avec une intensité et des modalités variables selon les territoires et les modes de vie. En Charente-Maritime, où le vieillissement repose notablement sur l'installation de retraités venus d'autres régions, ce phénomène s'accompagnera d'une montée des besoins de ménages âgés éloignés de leurs bases familiales. En Charente, le vieillissement plus endogène de la population se produira dans un environnement rural où l'accessibilité aux services à la personne devra être optimisée. Ceci explique que l'évolution du nombre de recours est très variable d'un département à l'autre. Si les comportements des ménages restaient stables entre 2010 et 2020, le nombre de recours aux services aux personnes âgées augmenterait de 9 % en Charente et de 17 % en Charente-Maritime. Dans les Deux-Sèvres et dans la Vienne l'évolution serait respectivement de 11 % et de 13 %.

### Sans oublier les autres besoins de la famille ...

Le deuxième champ d'action des services à la personne englobe les services à la famille. Les prochaines évolutions démographiques ne laissent pas augurer une forte augmentation des naissances. Dans la région, le nombre de femmes en âge d'avoir des enfants (entre 15 et 50 ans) devrait diminuer chaque année en moyenne de plus de 800 personnes jusqu'en 2025, avant d'augmenter de nouveau. Cependant, comme au niveau national, le Poitou-Charentes a bénéficié d'un regain de la natalité depuis la fin des années 90. Les besoins en garde d'enfants et en soutien scolaire devraient donc au moins se maintenir dans les prochaines années. D'autant plus qu'en 2007, 59,4 % des picto-charentaises travaillaient, soit 1,3 point de mieux que dans les autres

régions de province. Ainsi, dans 2/3 des couples avec enfants, les deux parents travaillent. Cette proportion monte même à 73 % dans les communes périurbaines. Ces évolutions pourraient donc conduire au développement des services de la vie quotidienne, en matière de travaux ménagers, de préparation de repas à domicile, de jardinage, de bricolage, de soutien scolaire, etc. En 2006, les aides à la vie quotidienne représentent huit interventions de services à la personne sur dix. Toutefois, moins essentielles que les services aux personnes âgées, et beaucoup plus sensibles aux arbitrages financiers des ménages et à la fiscalité, leur évolution est difficile à prévoir.

### ... particulièrement aigus en situation de précarité

Le revenu des ménages dans les territoires constitue un autre déterminant du développement des services à la personne. Partiellement financé par la collectivité, le recours à ces services dépend du pouvoir d'achat des ménages. Ces revenus sont toutefois très difficiles à projeter. Symétriquement,

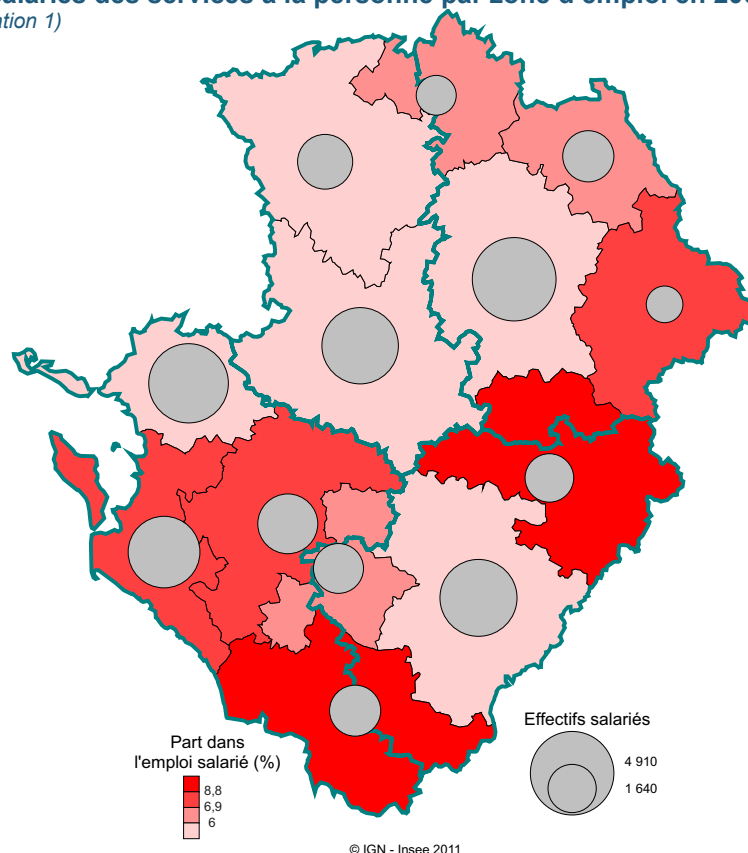
l'accès à certains services permet aux individus de mieux articuler leurs vies familiale et professionnelle, de se porter plus aisément sur le marché du travail et d'améliorer leurs revenus.

Avec un taux de 13,9 % de la population vivant en dessous du seuil de pauvreté, le Poitou-Charentes se classe au 11<sup>e</sup> rang des régions françaises en 2007. Un enfant sur cinq vit dans un ménage pauvre. Ils sont même 56 % dans cette situation lorsqu'ils vivent seulement avec leur mère. Les mères seules sont en effet plus exposées à la précarité, du fait d'un taux d'emploi moindre et d'une plus forte exposition aux bas salaires (cf. Décimal n°306). Concilier vie familiale et vie professionnelle est particulièrement difficile pour les mères isolées. Le taux d'activité d'une mère de famille monoparentale passe de 71,5 % quand elle a un enfant à 44 % quand elle en a trois ou plus. Favoriser l'accès à des services, notamment de garde d'enfants, peut donc être un levier pour lutter contre la précarité de certaines catégories de la population, à condition d'assurer une solvabilisation suffisante de ces dernières.

### Des services à la personne indispensables en zone rurale

#### Les salariés des services à la personne par zone d'emploi en 2006

(illustration 1)



Source : DADS (Insee); déclarations Cesu, DNS et Paje (CNAV-ANSP)

### Un potentiel d'emploi stratégique pour la région ...

Le secteur des services à la personne, hors assistantes maternelles, employait 35 188 salariés au cours de la période de référence (cf. encadré « Une mesure de l'emploi rendue difficile par la multi activité »). Ce secteur concentre 5,9 % de l'emploi salarié de la région, nettement plus que les 4,6 % du niveau national (illustration 1). Le développement des services à la personne est aussi un enjeu économique. Le secteur est créateur d'emplois, et ce de façon croissante. Au niveau national, le taux de recours des ménages à des services à la personne est passé de 6,4 % en 1996 à 10,9 % en 2006. Ainsi, plus d'un ménage sur dix a recouru au moins une fois à des services à la personne au cours de la période de référence.

La demande a été dynamisée par la mise en place de moyens de rétribution simplifiés, d'exonérations de cotisations sociales sous certaines conditions et de réductions ou de crédits d'impôts. Une partie de cette augmentation est donc sans doute due au « basculement » dans le secteur légal d'un travail « au noir » ou non déclaré, rendu relativement moins attractif par le dispositif fiscal en faveur des ménages.

De plus, en permettant aux ménages d'« externaliser » certains travaux domestiques, le développement des services à la personne est favorable à la croissance des taux d'activité de la population régionale.

### ... du fait du vieillissement de sa population ...

Du fait de son vieillissement, la population picto-charentaise est structurellement plus consommatrice de services à la personne. Ainsi le taux de recours varie de 2 % pour les moins de 35 ans à 34 % pour les plus de 75 ans. En France, près de la moitié des ménages consommateurs de ces services sont ainsi des retraités, âgés de plus de 70 ans. Le taux de recours varie aussi en fonction des revenus et de facteurs culturels tels que l'organisation et l'intensité des liens familiaux ou encore le partage des rôles conjugaux et parentaux. Ils sont toutefois difficiles à identifier. Pourquoi les ménages de l'ouest de la France

recourent-ils davantage aux services à la personne que ceux de l'Est ? (illustration 2) L'organisation de l'offre peut aussi jouer un rôle moteur. Ainsi, le Poitou-Charentes se distingue par un fort développement de l'économie sociale et solidaire dans ses différents champs d'action. C'est d'ailleurs en Deux-Sèvres, où ce « tiers secteur » est historiquement implanté, que le taux de recours aux services à la personne est le plus élevé (14,4 %), devant la Vienne (14,3 %). Suivent ensuite la Charente-Maritime (13,1 %) et la Charente (13 %), où les populations sont pourtant plus âgées (illustration 3).

### ... et de la présence d'actifs non qualifiés particulièrement malmenés par la crise actuelle

Le secteur des services à la personne est un secteur stratégique pour la région, tant en raison des besoins potentiels qu'il doit satisfaire, que du type d'emplois qu'il

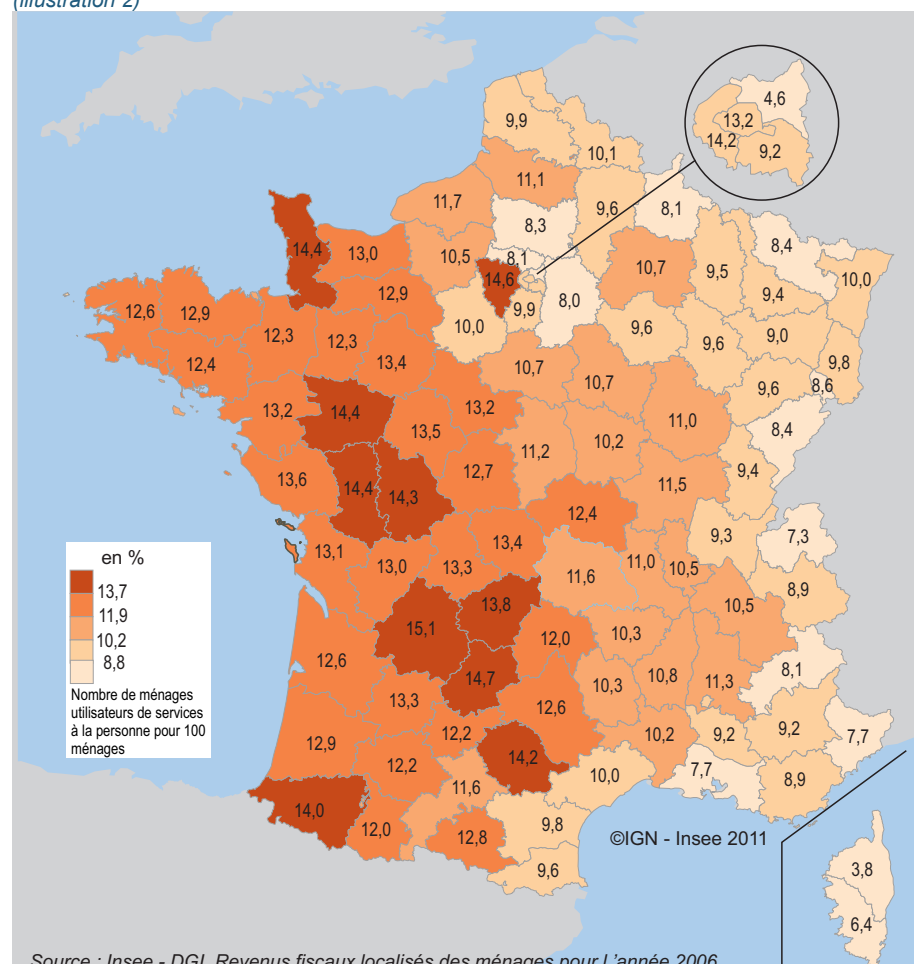
génère. Les actifs du Poitou-Charentes sont proportionnellement moins diplômés qu'en moyenne nationale. Or les emplois de ce secteur sont caractérisés par un lien emploi formation faible, ce qui signifie que les services aux particuliers emploient des actifs de formations diverses, et particulièrement du personnel peu qualifié. Ces emplois constituent donc une alternative pour des salariés peu qualifiés, d'autant plus qu'ils ont été fragilisés par la crise économique. Elle a causé en 2008-2009 de nombreuses pertes d'emplois dans l'industrie et la construction, mais a moins pesé sur l'ensemble des activités de service.

Ces emplois offrent aussi des possibilités d'embauche élevées aux actifs seniors. La moitié des employés de maison et près de 40 % des assistantes maternelles, des aides à domicile et aides ménagères sont des seniors. Ils partiront en retraite d'ici à 2020, ce

## Un clivage est-ouest du recours aux services à la personne dans les départements français

### Recours des ménages aux services à la personne par département

(illustration 2)



qui engendrera de nombreux besoins de recrutements (cf. *Décimal* n°303 et 311). Ces emplois constituent aussi des opportunités pour des étudiants souhaitant financer leurs études.

### Plus de huit salariés sur dix sont employés directement par les ménages ...

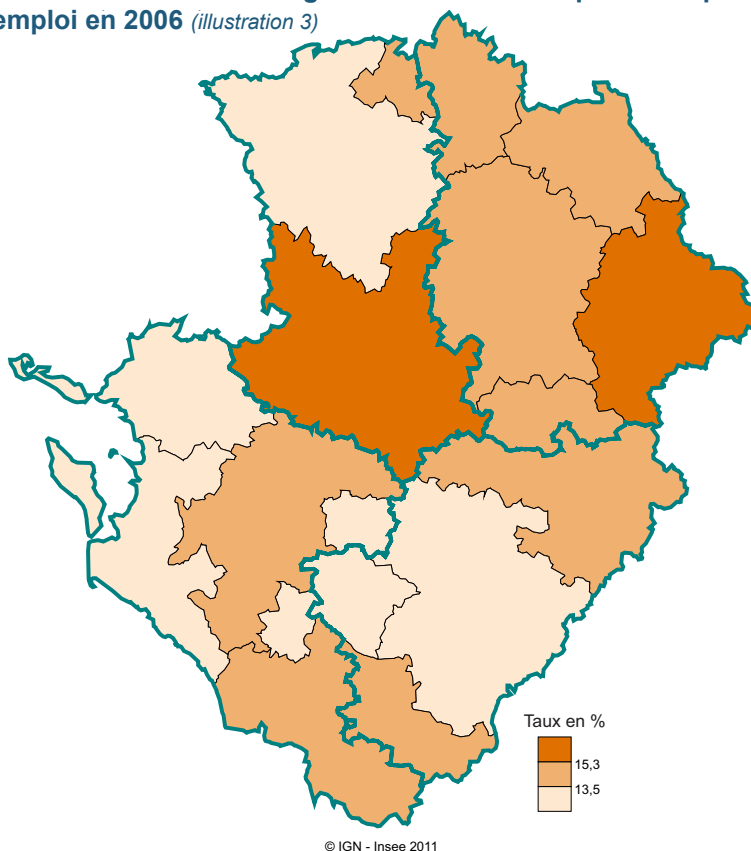
Les emplois du secteur des services à la personne représentent 12 255 équivalents temps plein du fait, qu'en moyenne, ces salariés ne travaillent qu'une heure quarante-huit minutes par jour de contrat. Cette très faible durée moyenne traduit le fait que tous les jours ne sont pas travaillés au cours du contrat. Si 82 % de ces salariés sont directement au service de particuliers employeurs, grâce notamment à l'instauration du CESU, ils n'effectuent que 54 % des emplois en équivalent temps plein (ETP). Évidemment, les salariés directement employés par des particuliers cumulent les contrats. Si 46 % ne travaillent que pour un seul particulier, 26 % travaillent pour quatre particuliers ou plus (*illustration 4*). Ce premier taux connaît une certaine variabilité départementale, de 44 % en Charente à 47 % dans la Vienne. La proportion importante de salariés travaillant pour un seul particulier s'explique en partie par la multi activité au-delà du seul champ des services à la personne avec ménage – employeur.

### ... dont certains connaissent des multi-activités diverses

Ainsi, 3 276 salariés ont travaillé à la fois directement pour des particuliers et par le biais des Organismes agréés de services à la personne (OASP) (cf. encadré «*Les trois formes juridiques des Organismes Agréés de Services à la Personne*») au cours de cette même période de référence. Par ailleurs, un tiers des salariés travaillant pour des particuliers a aussi travaillé dans un autre secteur économique que les services à la personne. Il en résulte que 44 % des salariés directement engagés par des particuliers ont eu une autre source de revenus. Ceci explique qu'en moyenne la part du salaire journalier émanant des particuliers employeurs ne représente que 34 % de leurs gains. Quant aux salariés des OASP, ils sont

### Les ménages recourent plus souvent aux services à la personne en Vienne et Sud Deux-Sèvres

Taux de recours des ménages aux services à la personne par zone d'emploi en 2006 (*illustration 3*)



Source : DADS (Insee); déclarations Cesu, DNS et Paje (CNAV-ANSP)

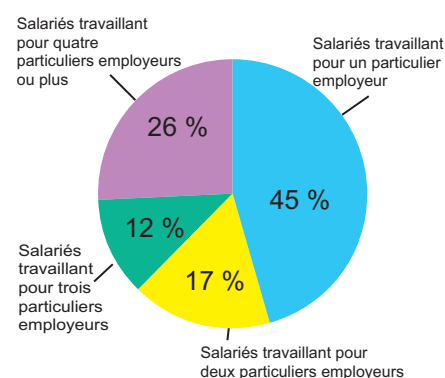
13 % à travailler en dehors du secteur des services à la personne en Poitou-Charentes. Ce taux varie de 9 % en Charente à 15 % dans les Deux-Sèvres.

### Des salaires moindres en Poitou-Charentes ?

Le salaire horaire brut moyen par contrat est de 10,3 € chez les particuliers employeurs et de 9,8 € chez les OASP. À titre de comparaison, le Smic horaire brut fin 2006 était de 8,27 €. Parmi ces organismes, ceux appartenant à l'économie sociale, avec un salaire horaire de 9,3€, font baisser la moyenne. À l'inverse, ceux de la sphère publique, avec 11,0 €, et du secteur privé hors économie sociale, avec 10,6 €, versent des salaires horaires supérieurs à ceux des particuliers. En termes de revenu brut généré par jour, les salariés des services à la personne du Poitou-Charentes touchent 2,3 € de moins qu'en moyenne nationale (14,8€ contre 17,1 €). En France entière, 17,1 % des contrats sont payés plus d'1,4 fois le Smic horaire brut contre 13,4 % dans la

### 26 % des salariés travaillent pour plus de trois particuliers employeurs en 2006

Les salariés travaillant pour les particuliers employeurs du Poitou-Charentes en 2006 (*illustration 4*)



Champs : les salariés des particuliers employeurs au lieu de résidence (assistantes maternelles exclues)

Sources : Insee, DADS - CNAV, Déclarations Cesu DNS Paje

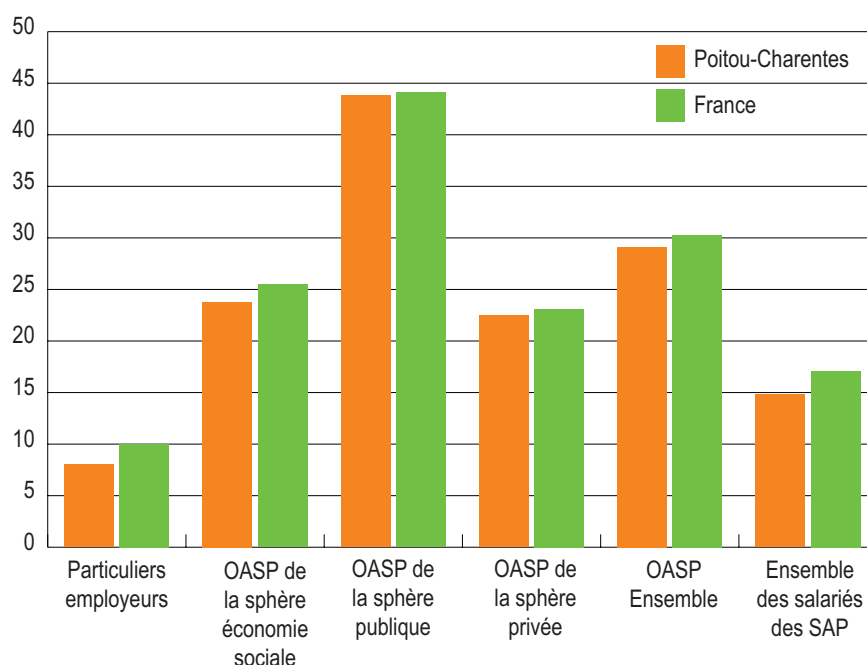
région. Toutefois, dans la région comme en France, le salaire horaire brut des contrats de travail des services à la personne est le plus souvent compris entre 1 et 1,2 Smic (illustration 5). Il existe cependant des disparités assez fortes entre les OASP, essentiellement à cause de la nature différente de leurs activités et des durées de contrats. C'est dans la sphère publique que les salariés ont le revenu quotidien le plus élevé (illustration 6).

### Une économie sociale plus développée qu'au niveau national

80 % des services à la personne sont proposés par des OASP de l'économie sociale, soit 4 points de plus qu'au niveau national. Le corollaire est que les OASP du secteur privé, qui offrent de meilleures rémunérations horaires, sont deux fois moins présents qu'au niveau national. La forte tradition de solidarité sociale de la région et son caractère rural expliquent sans doute cette situation. Cependant, la situation est très hétérogène selon les départements. Ainsi, les ménages de la Vienne et des Deux-Sèvres recourent plus souvent à l'emploi direct de salariés des services à la personne que dans les deux Charentes. Cette situation pourrait s'expliquer par des différences d'offre de services des OASP. Les deux Charentes paraissent en effet mieux dotées en ces structures. Phénomène a priori inattendu, alors que 92 % des OASP de Charente appartiennent à la sphère de l'économie sociale, ils ne sont que 47 % dans les Deux-Sèvres, à égalité avec ceux de la sphère publique. Il faut savoir qu'en Deux-Sèvres, les associations ADMR et Familles rurales,

### Un salaire quotidien plus élevé dans la sphère publique

Salaire brut moyen par jour et par salarié en euros (illustration 6)



Champ : contrats des particuliers employeurs (hors Déclaration Nominative simplifiée et assistantes maternelles) et des salariés des OASP à leur lieu de résidence

qui sont les acteurs historiques de ce secteur, n'ont pas souhaité agréer chacune de leur antenne, avec pour conséquence une sous-estimation du poids de l'économie sociale dans ce département. Ces différences d'organisation s'expliquent aussi par la nature des services proposés. En Charente, 66 % des services des OASP étaient tournés vers l'aide à domicile. Cette part n'était que de 41 % dans les Deux-Sèvres et descendait même à 26 % dans la Vienne.

### Un profil différent des salariés des OASP du secteur privé

Dans la région comme au niveau national, 90 % des salariés des services à la personne sont des femmes. Par contre, ils sont plus âgés puisque 55 % d'entre eux ont plus de 44 ans contre 52 % en moyenne nationale (illustration 7). Si les profils des salariés des services à la personne employés par les OASP de l'économie sociale et de la sphère publique sont proches, il n'en va pas de même pour ceux relevant

### Près de 70 % des salariés des OASP gagnent moins d'1,2 SMIC horaire brut

Salaire horaire des contrats d'OASP en fonction du SMIC horaire en Poitou-Charentes (illustration 5)

Salaire brut horaire	OASP de la sphère économique sociale		OASP de la sphère publique		OASP de la sphère privée (hors économie sociale)		Total OASP	
	Nombre de contrats	Répartition en %	Nombre de contrats	Répartition en %	Nombre de contrats	Répartition en %	Nombre de contrats	Répartition en %
<=1 SMIC horaire brut	930	13,2	111	4,3	25	13,4	1 066	10,9
entre 1 SMIC et 1,2 SMIC horaire brut	4 602	65,3	979	38,3	80	43	5 661	57,8
entre 1,2 et 1,4 SMIC horaire brut	907	12,9	783	30,6	20	10,8	1 710	17,5
>1,4 SMIC horaire brut	609	8,6	684	26,8	61	32,8	1 354	13,8
Nombre total de contrats	7 048	100	2 557	100	186	100	9 791	100

champ : Salariés des OASP à leur lieu de résidence et leurs contrats OASP dont le nombre d'heures déclaré est strictement positif

Sources : ANSP - Insee, DADS

du secteur privé. Historiquement les associations et les organismes publics offraient des services à destination des publics fragiles. En 2005, en élargissant les incitations fiscales aux «nouveaux services à la personne» (cours à domicile, jardinage...) et en facilitant la création et l'agrément d'organismes, le Plan Borloo a fait apparaître dans le paysage des entreprises privées davantage positionnées sur ces «nouvelles» activités. Les services proposés par le secteur privé sont donc plus tournés vers l'aide à la vie quotidienne comme le portage de repas ou de courses, le petit bricolage ou le jardinage. Dans ce secteur, 25 % des salariés sont des hommes alors que leur proportion varie de 10 % dans le secteur public à 14 % dans l'économie sociale. Ils sont aussi plus jeunes : 54 % ont moins de 35 ans contre moins de la moitié dans les deux autres sphères.

### Une place importante à conforter...

Les services à la personne occupent d'ores et déjà une place importante dans la société et l'économie picot-charentaises. Les évolutions démographiques et sociétales, plus ou moins spécifiques selon les territoires, comme l'arrivée de seniors provenant d'autres régions, ou la

précarité professionnelle des femmes, sont susceptibles d'accentuer encore la demande.

### ... et des freins à desserrer ...

Du côté de l'offre de ces services, la faible qualité actuelle des conditions d'emploi et de travail n'incite ni à la montée en compétences des salariés ni à leur fidélisation. Si la multi activité des salariés génère une fluidité et une souplesse souhaitables en période de mutations économiques, un émiettement excessif de l'emploi pèse sur la professionnalisation des salariés concernés, sur les conditions de travail, et finalement sur la qualité des services rendus.

### ... par des leviers adéquats ...

Afin de développer ces services, il s'agit d'organiser leur accessibilité «partout» où les demandes s'expriment, en facilitant les mobilités. Il s'agit aussi de solvabiliser les ménages dont les besoins en services à la personne sont les plus aigus. Du côté de l'offre, une partie des défis à relever renvoie à l'amélioration des revenus salariaux et à la sécurisation des parcours professionnels des salariés du secteur. Ces défis peuvent être relevés partiellement par les pouvoirs

publics et les acteurs professionnels à l'échelon régional, entre autres à travers la politique régionale de formation professionnelle.

### ... sous contrainte de dimensions sociétales profondes

Toutefois, le développement des services à la personne a des dimensions sociétales profondes qui interagissent avec les facteurs démographiques et socio-économiques évoqués précédemment. L'implantation de ce secteur dans une société renvoie en dernier ressort à la place des personnes âgées dans cette dernière, à la volonté d'externalisation des fonctions domestiques par les ménages, aux valeurs symboliques accordées à la garde et à l'éducation des enfants, etc., autant de déterminants difficilement modifiables par les politiques publiques à court terme. ■

Laurent DIAZ

## Les trois formes juridiques des Organismes Agréés de Services à la Personne (OASP)

**La sphère «économie sociale»** se compose principalement d'associations, de coopératives ou de mutuelles.

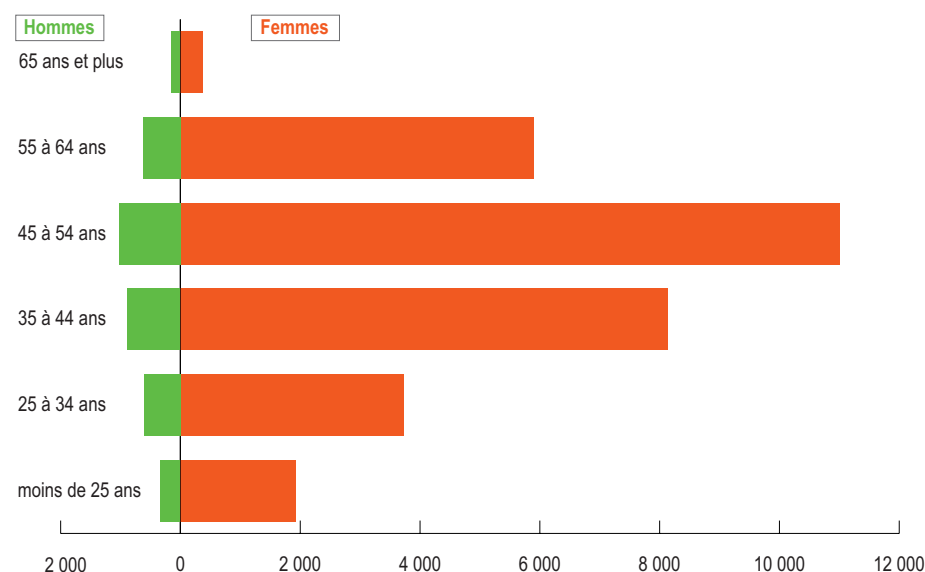
Dans le domaine des services à la personne, les associations ont une présence historique très importante.

**La sphère publique** se compose, selon la nomenclature de l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP), de communes, de Centres Communaux ou Intercommunaux d'Action Sociale (CCAS ou CIAS), d'Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI), de Syndicats Intercommunaux à Vocations Multiples (SIVOM) et «d'autres établissements publics».

**La sphère privée**, hors économie sociale, a été définie comme l'ensemble des OASP n'appartenant à aucune des deux catégories précédentes.

### Un secteur féminisé, plus âgé qu'au niveau national

#### Pyramide des âges des salariés des services à la personne du Poitou-Charentes en 2006 (illustration 7)



Champ : salariés des Services à la Personne au lieu de résidence, hors assistantes maternelles

Sources : Insee, DADS - ANSP - CNAV, Déclarations Cesu DNS Paje

## Activités relevant des services à la personne

Selon la circulaire ANSP 1-2007 du 15 mai 2007 relative à l'agrément des organismes de services à la personne. La liste des activités relevant des services à la personne est constituée de :

- Entretien de la maison et travaux ménagers.
- Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage.
- Prestations de petit bricolage dites «hommes toutes mains».
- Garde d'enfant à domicile.
- Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile.
- Préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions.
- Livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.
- Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux.
- Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété.
- Garde-malade à l'exclusion des soins.
- Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile.
- Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.
- Accompagnement des enfants dans leurs déplacements et des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.
- Livraison de courses à domicile.
- Assistance informatique et internet à domicile.
- Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes.
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes.
- Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire.
- Assistance administrative à domicile.
- Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services aux personnes mentionnés ci-dessus. Peuvent ainsi être agréés les plateformes de services à la personne mais aussi les services de téléassistance et visio-assistance.

## Une mesure de l'emploi rendue difficile par la multi activité

Il est difficile de connaître précisément les caractéristiques des salariés des services à la personne et leurs conditions d'emploi en raison de la multiplicité des intervenants et des formes de contrats. Dans ce secteur marqué par la multi activité de ses salariés, par l'emploi à temps partiel sur de courtes périodes, des travaux statistiques approfondis ont permis de bien identifier les individus, afin de ne pas surestimer leur nombre et de les caractériser sans double-compte.

L'Insee s'est associé à la DARES pour mettre en synergie toutes les sources statistiques sur les salariés de ce secteur sur une courte période. Le but principal est moins de connaître le nombre exact de salariés que de connaître leurs caractéristiques une fois éliminés tous les doublons. Cette étude est réalisée sur une période suffisamment courte pour avoir une photographie nette du nombre de contrats qu'un salarié pouvait avoir simultanément. La période retenue est la première semaine de décembre 2006 qui ne paraissait pas présenter de spécificités particulières.

À côté de cette connaissance objective, une enquête menée par l'Observatoire régional des services à la personne permet d'en avoir une connaissance subjective révélée par les individus (cf. encadré «L'observatoire régional des services à la personne enquête sur la qualité des emplois dans le secteur»).



## L'observatoire régional des services à la personne enquête sur la qualité des emplois dans le secteur

Pour suivre l'évolution de l'emploi et des activités du secteur, la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) Poitou-Charentes a, en 2008, confié à l'Agence Régionale de la Formation Tout au Long de la Vie (ARFTLV) la mise en place d'un observatoire régional des services à la personne. Avec la volonté de partager les regards, cet observatoire réunit la DIRECCTE et ses quatre Unités Territoriales, la Région Poitou-Charentes, l'Agence Régionale de Santé (ARS) les Conseils Généraux, l'Association Régionale de l'Amélioration des Conditions de Travail (ARACT) le Centre d'Information et de Formation des Services à la Personne (CIF-SP), la Chambre Régionale de l'Économie Sociale (CRES), la Fédération des Particuliers-Employeurs (FEPEM), l'Union de Recouvrement de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (URSSAF), l'IRCEM... Ses travaux visent une meilleure connaissance du secteur, de son développement, de ses caractéristiques et de ses enjeux afin de permettre aux pouvoirs publics et aux acteurs professionnels de mieux appréhender les freins à l'embauche et de définir les leviers d'amélioration des conditions de travail et de professionnalisation du secteur.

Avec l'objectif d'apprécier la qualité des emplois et connaître la perception des salariés sur leurs conditions de travail, l'observatoire a conduit en 2010 une enquête auprès des salariés de la région. Les résultats de cette enquête ont notamment mis en exergue les éléments suivants :

- les temps de travail des salariés sont peu élevés : un tiers travaillent moins d'un mi temps.
- une part importante des salariés (39 %) a des horaires fragmentés (temps non travaillé entre deux interventions).
- les déplacements sont fréquents et sont soulignés par les salariés comme une source de stress (pression temporelle, stationnement...) et de mécontentement.
- le salaire horaire net est, en moyenne, supérieur de 30 % au SMIC mais les rémunérations mensuelles sont peu élevées compte tenu des temps de travail peu importants.
- malgré ces conditions de travail et contrairement aux idées reçues, une grande majorité des salariés (85 %) désirent continuer à travailler dans le secteur. Les salariés soulignent très largement la dimension relationnelle, l'autonomie et le sentiment d'utilité sociale liés à leurs métiers comme une motivation et une source de satisfaction.

Les résultats de l'enquête ont révélé un bilan du secteur plus positif que l'image communément admise. Afin de lever les freins à l'attractivité du secteur, des pistes d'amélioration des conditions de travail doivent toutefois être engagées. Les actions favorisant la diversification des activités des salariés pour augmenter le temps de travail, la mise en place de temps d'échanges entre salariés et avec les employeurs pour rompre l'isolement professionnel et les actions de sensibilisation aux risques professionnels sont à titre d'exemple à encourager. L'enquête souligne également la nécessité de travailler à la revalorisation de l'image des métiers du secteur en insistant notamment sur l'aspect relationnel.

Retrouvez l'ensemble des résultats et des conclusions de l'enquête à l'adresse suivante :

[www.arftlv.org/TELECHARGEMENT/2030/synthese\\_enqueteSAP.pdf.aspx](http://www.arftlv.org/TELECHARGEMENT/2030/synthese_enqueteSAP.pdf.aspx) ■

Elise PICON chargée d'études à l'A.R.F.T.L.V

## Pour en savoir plus

«En France qui recourt aux services à domicile ?», Insee, Insee Références, France portrait social, édition 2008.

«Les salariés des particuliers-employeurs en 2006», Insee, Insee Première, n° 1173, janvier 2008.

«Un actif sur trois partirait en retraite à l'horizon 2020», Insee, Décimal n°303

«Les mères de famille monoparentale et les retraitées du Poitou-Charentes plus souvent exposées à la pauvreté», Insee, Décimal n°306

«Élever les qualifications et soutenir les atouts économiques en Poitou-Charentes», Insee, Décimal n°311

«Les services à la personne», CERC, Rapport N° 8, La documentation française, édition 2008.

«Etude prospective sur les services susceptibles d'émerger dans le secteur des services à la personne», BIPE, Rapport final, 2009.

### Publications de l'ARFTLV :

«Conditions de travail et formation dans les services à la personne : perceptions et attentes des salariés», Septembre 2010.

«L'observatoire régional des services à la personne, un outil partenarial d'aide à la décision», Novembre 2009

«Le développement des services à la personne en Poitou-Charentes», Juin 2009.

«Le portrait des services à la personne en Poitou-Charentes en 2006», Janvier 2009.

Ces publications sont téléchargeables sur <http://www.arftlv.org/>

### Pour tout renseignement statistique

[www.insee.fr/poitou-charentes](http://www.insee.fr/poitou-charentes)

[insee-contact@insee.fr](mailto:insee-contact@insee.fr)

0 972 724 000 (tarification appel local)  
du lundi au vendredi de 9 h à 17 h



Insee Poitou-Charentes  
5 rue Sainte-Catherine - BP 557  
86020 Poitiers Cedex  
Tél : 05 49 30 01 01  
Fax : 05 49 30 01 03  
[sed-poitou-charentes@insee.fr](mailto:sed-poitou-charentes@insee.fr)

Directeur de la publication : Didier BLAIZEAU  
Rédacteur en chef : Jean-Pierre FERRET