

Services aux particuliers et aux collectivités

Le vieillissement de la population guadeloupéenne devrait induire une demande de services d'aide à la personne

Plus de 17 000 Guadeloupéens occupent un emploi dépendant des services aux particuliers et aux collectivités. Ils forment le principal domaine professionnel de l'île regroupant 14 % de l'emploi en 2013. L'emploi de ces métiers recule néanmoins de -0,8 % par an entre 2008 et 2013. Le domaine réunit une variété de métiers de services (coiffeurs, assistantes maternelles, agents d'entretien, etc.). Les agents d'entretien y prédominent (43 % de l'emploi du domaine) suivis des aides à domicile et aides ménagères (21 %). En Guadeloupe, les actifs des services aux particuliers et aux collectivités sont particulièrement âgés : un sur quatre a au moins 55 ans en 2013. L'ensemble des familles de métiers est caractérisé par une forte part de seniors, à l'exception de celle des coiffeurs, esthéticiens et de celle des agents de gardiennage et de sécurité. Dans ces deux dernières familles, les seniors occupent moins de 10 % des emplois. À l'inverse, les seniors représentent 26 % des aides à domicile et aides ménagères et 28 % des agents d'entretien. Malgré une évolution peu favorable de l'emploi du domaine professionnel sur la période 2008-2013, le vieillissement général de la population guadeloupéenne et les évolutions des modes de vie devraient accroître les besoins en services, particulièrement en matière de soins mais également d'accompagnement dans la réalisation des tâches de la vie quotidienne.

Des conditions d'exercice pouvant être contraignantes

Les difficultés relatives à ces emplois sont multiples. La part élevée de travailleurs seniors peut en partie être liée à des départs à

la retraite plus tardifs, du fait de trajectoires professionnelles plus précaires. Une majorité des actifs des services aux particuliers et aux collectivités pointe des rapports sociaux difficiles, la faiblesse des salaires versés comparativement au travail réalisé, un manque de reconnaissance ou un sentiment d'isolement dans le travail.

Les risques psychosociaux sont accrus, pour les aides à domicile et les agents de gardiennage et sécurité, par la confrontation à des situations humaines difficiles, couplées à des contraintes physiques ou d'horaires.

Actuellement, certains métiers de ce domaine professionnel ne requièrent pas obligatoirement de formation ou d'agréments spécifiques en dépit de la variété des compétences nécessaires à la réalisation des tâches. Sur l'archipel, la moitié des travailleurs des services aux particuliers et aux collectivités est non ou faiblement diplômée. Cette caractéristique est à rapprocher de la structure par âge des travailleurs : les parts de non diplômés étant supérieures parmi les classes d'âges les plus élevées.

De par la diversité des métiers, ces métiers s'exécutent dans différents secteurs économiques. Néanmoins, le secteur de l'administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale en concentre la majeure partie (57 % des emplois). Les deux autres principaux secteurs d'activité sont d'une part les activités scientifiques et techniques, services administratifs et de soutien et d'autre part les autres activités de services employant respectivement 16 % des actifs occupés. Ainsi, les agents d'entretien sont plus généralement employés

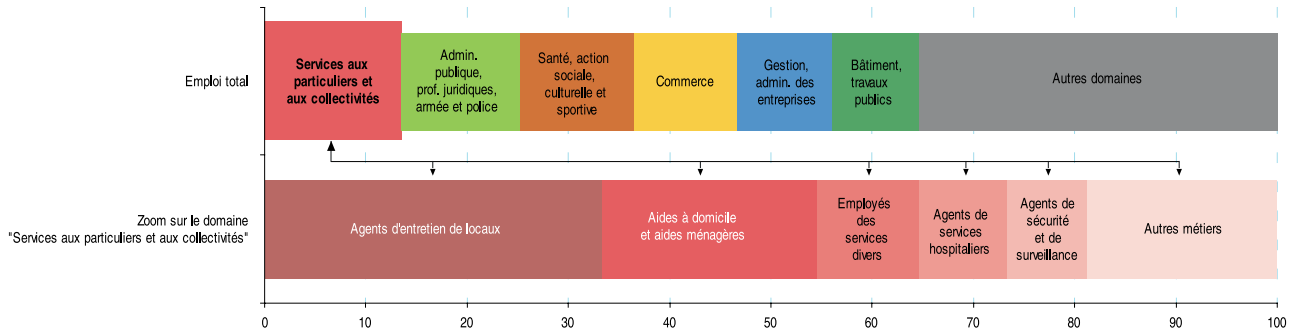
par le secteur public dans les établissements scolaires, les services administratifs, les hôpitaux publics, etc. Les agents de gardiennage et de sécurité se retrouvent quant à eux plus fréquemment dans le secteur privé, et sont plus souvent recrutés par des sociétés spécifiquement dédiées à ce type d'activité dans le cadre de contrat de sous-traitance.

Une forte part d'emplois à temps partiel

Malgré une relative stabilité de l'emploi, 81 % des salariés bénéficient d'un contrat à durée indéterminée, les postes à temps partiel sont fréquents.

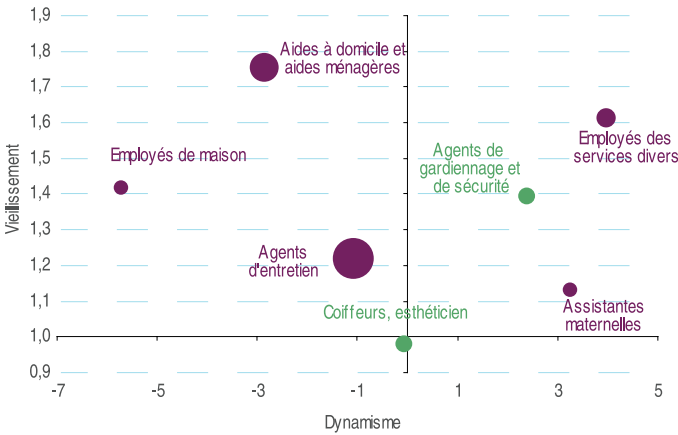
En Guadeloupe, les services aux particuliers et aux collectivités forment le domaine professionnel où la proportion de personnes en temps partiel est la plus forte (36 % en 2013). Ce taux élevé peut provoquer des situations de sous-emploi. Les actifs peuvent ainsi être amenés à cumuler plusieurs employeurs. En conséquence, le turnover associé au domaine est également élevé, proche de celui du domaine professionnel du commerce. Les conditions de travail ne valorisent pas les métiers et peuvent apparaître comme des freins au recrutement, notamment auprès d'actifs plus jeunes qui disposent en moyenne d'un niveau de qualification plus élevé. Pour l'année 2017, en Guadeloupe, plus de 1 300 intentions d'embauche ont trait au domaine des services aux particuliers et aux collectivités alors, que 27 % d'entre eux ont été jugés difficiles. ■

55 Poids de l'emploi du domaine des services aux particuliers et aux collectivités dans l'emploi total et répartition de ce domaine selon les principales familles de métiers (niv. fap 225) qui le composent en 2013 (en %)



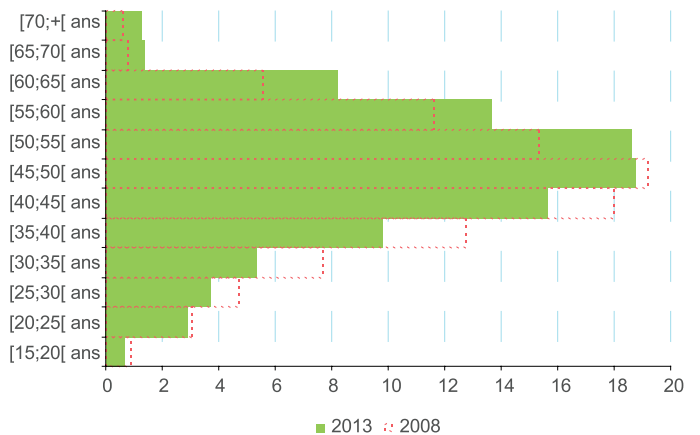
Lecture : le domaine des services aux particuliers et aux collectivités représente 14 % des emplois parmi lequel 8 % sont des agents de sécurité et de surveillance.
 Source : Insee, recensement de la population 2013 (exploitation complémentaire au lieu de travail).

56 Dynamisme et vieillissement des familles professionnelles (niv. fap 87) du domaine des services aux particuliers et aux collectivités entre 2008 et 2013



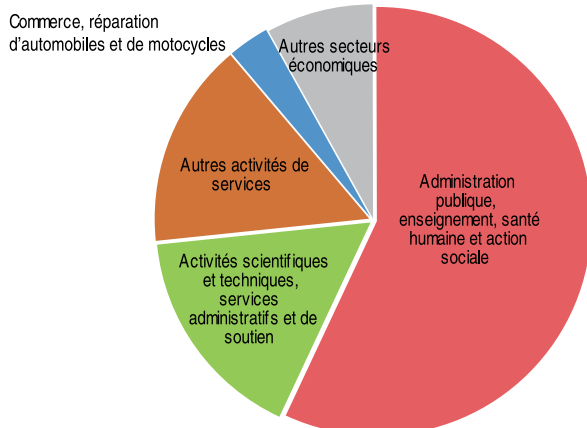
Lecture : les agents de gardiennage et de sécurité représentent 8 % de l'emploi du domaine. L'emploi y a progressé de + 2,4 % par an entre 2008 et 2013. La part des seniors est inférieure à 12 %, en augmentation par rapport à 2008.
 Source : Insee, recensements de la population 2008 et 2013 (exploitations complémentaires au lieu de travail).

57 Pyramides des âges du domaine professionnel des services aux particuliers et aux collectivités en 2008 et 2013 (en %)



Lecture : en 2013, 10 % des effectifs du domaine des services aux particuliers et aux collectivités ont entre 35 et 39 ans.
 Source : Insee, recensements de la population 2008 et 2013 (exploitations complémentaires au lieu de travail).

58 Répartition de l'emploi du domaine professionnel des services aux particuliers et aux collectivités par secteur économique en 2013 (en %)



Lecture : en 2013, 57 % des emplois du domaine relèvent du secteur économique de l'Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale.
 Source : Insee, recensement de la population 2013 (exploitation complémentaire au lieu de travail).

59 Proportion d'actifs occupés exposés aux facteurs de risques psychosociaux (RPS en 2013, en %)

Services aux particuliers et aux collectivités	
Intensité du travail et pression temporelle	43
Manque d'autonomie, de marges de manœuvre	77
Demande émotionnelle	41
Rapports sociaux difficiles	81
Manque de coopération, de soutien	55
Conflits, harcèlement	18
Manque de reconnaissance	51
Conflits de valeurs	29
Insécurité économique	27
Exposé à 3 dimensions ou plus	62
Exposé aux 6 dimensions de RPS	3

Champ : France entière ; ensemble des actifs occupés.
 Source : Dares-Drees-DGAFP-Insee, enquêtes Conditions de travail ; traitement Dares.

Fiche métier

Aides à domicile et aides ménagères

En 2013, 3 700 personnes occupent un emploi d'aide à domicile ou d'aide ménagère en Guadeloupe. Ces emplois, qui englobent 21 % des emplois de services aux particuliers et aux collectivités sont quasi-exclusivement occupés par des femmes. Leur vocation est de permettre aux personnes, généralement âgées ou handicapées, de conserver une autonomie dans leur cadre de vie habituel, en accomplissant différentes tâches et activités de la vie quotidienne. Entre 2008 et 2013, les aides à domicile et aides ménagères ont diminué de 2,9 % par an. Cette évolution est *a contrario* des tendances observées dans les autres régions, et peut s'expliquer par un contexte social peu favorable ou une professionnalisation du métier et une structuration du secteur. Ainsi, si l'effectif des aides à domicile et aides ménagères a baissé, la part de ces actifs à temps partiel a également reculé. Cependant, le temps partiel reste largement répandu et concerne 60 % des aides à domicile et aides ménagères en 2013.

À l'instar des autres régions, le vieillissement de la population guadeloupéenne devrait engager une hausse des demandes dans ce type de services. À l'horizon 2030, 28 % des résidents guadeloupéens seraient âgés de 65 ans et plus. De plus, les besoins en matière d'accompagnement des personnes âgées pourraient être d'autant plus forts en Guadeloupe où le réseau d'établissements spécialisés d'accueil de personnes âgées reste moins développé et dense, comparativement à l'Hexagone.

Un quart des aides à domicile et aides ménagères est âgé de 55 ans ou plus

Les conditions de travail liées à l'activité pourraient accentuer les difficultés de recrutement. Si la part des emplois à durée limitée est modérée, une majorité des actifs n'occupe pas leur emploi à temps complet. Ces situations résultent en partie des conditions d'exercices spécifiques à ce type de métier.

La présence des aides chez les particuliers est généralement concentrée à certaines périodes de la journée : lors du lever, des repas ou du coucher. Le temps partiel, couplé à de faibles rémunérations, le salaire horaire net médian est de 8,2 €, peut amener les salariés à différer leur départ à la retraite afin de bénéficier d'une pension suffisante.

Ces conditions peu favorables expliquent en partie la part élevée de seniors parmi les effectifs d'aides à domicile et d'aides ménagères en Guadeloupe. En 2013, la moitié est âgée de 49 ans et seuls 6 % sont âgés de moins de 35 ans. Sur l'île, la moitié des aides à domicile et aides ménagères est non ou faiblement diplômée. Si ces métiers d'assistance offrent des possibilités d'insertion à des personnes peu qualifiées, ils sollicitent pourtant différentes compétences dans le cadre d'un service à un public parfois fragilisé. La gestion de situations tendues est fréquente alors que la formation des travailleurs pour faire face à ces conditions peut être insuffisante. Le recours à du personnel peu diplômé peut également

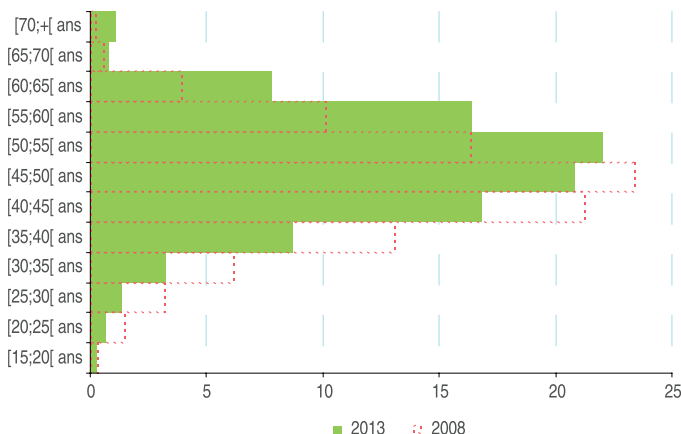
s'expliquer par des coûts de production élevés des structures employeuses d'aides à domicile. Certains de ces établissements peuvent ne pas avoir les capacités de rémunérer les demandeurs d'emploi les plus qualifiés et privilégient par défaut l'embauche de personnel moins diplômé.

Cette inadéquation entre les compétences nécessaires, les difficultés de la profession et les rémunérations proposées se constate par les difficultés rencontrées lors des recrutements en Guadeloupe. En 2017, 42 % des projets de recrutement d'aides à domicile et d'aides ménagères ont été jugés difficiles et 53 % en 2016, alors que les demandes d'emploi déposées pour ces métiers sont largement supérieures aux nombres d'offres enregistrées par Pôle emploi.

Le développement des prestations proposées devrait aboutir à une exigence plus accrue du public concernant la qualité des services rendus. Cette professionnalisation pourrait valoriser l'image du métier et réduire la précarité des personnes employées et, en définitive, attirer de plus jeunes actifs qualifiés en recherche d'emploi.

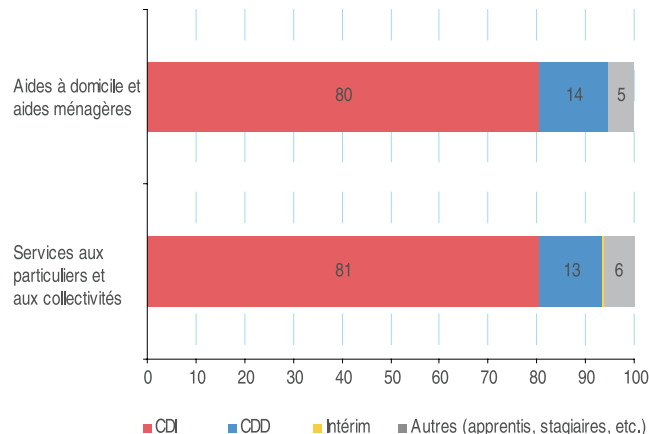
Par ailleurs, le développement et l'intégration de nouvelles technologies et systèmes permettant le maintien des personnes âgées ou handicapées au sein de leur domicile devraient se traduire par une évolution des métiers d'assistance aux personnes et/ou la création de métiers spécifiques à la maintenance ou à l'installation de ce type d'équipements. ■

60 Pyramides des âges de la famille professionnelle des aides à domicile et aides ménagères en 2008 et 2013 (en %)



Lecture : en 2013, 9 % des aides à domicile et aides ménagères ont entre 35 et 39 ans.
 Source : Insee, recensements de la population 2008 et 2013 (exploitations complémentaires au lieu de travail).

61 Répartition des salariés par conditions d'emploi (en %)



Lecture : 81 % des salariés du domaine professionnel des services aux particuliers et aux collectivités ont un CDI.
 Source : Insee, EEC 2014, 2015, 2016.

62 Chiffres clés

	Famille professionnelle	Domaine professionnel
	Aides à domicile et aides ménagères	Services aux particuliers et aux collectivités
Âge médian	49	48
Part des 55 ans et plus (en %)	26	25
Part des femmes (en %)	98	73
Part des natifs de la région (en %)	88	83
Part de non-salarié (en %)	0	14
Aucun diplôme (en %)	50	48
Qualification dominante (en %)		
1 ^{ère} spécialité de formation	Services aux personnes : 18 %	Services aux personnes : 15 %
2 ^e spécialité de formation	Formations générales : 13 %	Formations générales : 9 %
Salaire horaire net médian (en €)	8,2	8,7
Turnover (en %)	26	37
Principal secteur d'activité (en %, NA niv. 17)	Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale : 80 %	Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale : 57 %

Codes ROME correspondant à la famille professionnelle : K1302 : Assistance auprès d'adultes ; K1305 : Intervention sociale et familiale.
 Sources : Insee, recensement de la population 2013 (exploitation complémentaire au lieu de travail), EEC 2014, 2015, 2016, DADS 2013, 2014.