

LES SERVICES À LA PERSONNE EN PACA

> SYNTHÈSE DE L'ÉTAT DES LIEUX DE L'EMPLOI
ET DE LA FORMATION**En bref**

Les services à la personne concernent une multiplicité d'activités dont la caractéristique commune est d'être exercées au domicile de l'utilisateur (services à la vie quotidienne, aux personnes dépendantes, à la famille, etc.).

Un habitant sur dix recourt aux services à la personne en PACA

En 2011, en PACA, **10,7 %** de la population recourt aux services à la personne (France : 13,5 %). Ce taux de recours est en augmentation (**8,2 %** en 2006). L'usage de ces services est fortement corrélé à l'âge, aux revenus, à la composition de la famille et au sexe. La conjugaison de ces différents facteurs dessine une grande diversité de taux de recours allant de **0,5 %** (moins de 35 ans et revenus parmi les plus faibles) à **53,5 %** (80 ans ou plus et revenus parmi les plus élevés).

Des professionnels plutôt âgés, à temps partiel, cumulant fréquemment plusieurs contrats et plusieurs employeurs

En mars 2010 en PACA, les **89 438** professionnels en exercice occupent **5,1 %** de l'emploi salarié. La moitié d'entre eux a **45 ans et plus**, les femmes représentent **86,8 %** des effectifs. Ces intervenants additionnent fréquemment les contrats à temps très partiel avec un volume annuel horaire moyen de **961 heures** en 2010. Dans 1 cas sur 2, ils ont **au moins 2 employeurs**. Les salaires sont sensiblement équivalents quel que soit l'âge (**1,1 point** d'écart entre les moins de 25 ans et les 65 ans et plus).

Une progression notable des entreprises dans le paysage des employeurs

Ces professionnels sont salariés directement par des particuliers (qui représentent les premiers employeurs, avec **73,5 %** du total des salariés) ou par des organismes prestataires relevant de la sphère marchande ou non marchande. Les organismes de l'économie sociale (sphère non marchande), présents dès la première heure, sont concurrencés par l'arrivée des entreprises et perdent **9 points** de représentation entre 2008 et 2011. *A contrario*, les entreprises gagnent **11,2 points**.

Plusieurs formations, plusieurs voies de qualification pour accéder à ces métiers

Les formations menant à ces métiers sont diverses et, selon les cas, présentes en voie initiale scolaire, en formation continue, via l'alternance, etc. Celles préparant à l'intervention auprès de personnes en perte d'autonomie présentent les plus grands enjeux pour l'avenir : enjeux de compétences, enjeux de nombre de formés face à l'augmentation anticipée des ménages utilisateurs en raison des évolutions démographiques et sociétales (priorisation du maintien au domicile).

Toujours très peu d'hommes

Les hommes intègrent peu ces formations et ces métiers, réalisés au domicile de l'utilisateur. Ceux qui s'y dirigent doivent souvent convaincre les employeurs comme les utilisateurs. Une fois en place, ils occupent fréquemment des postes en lien avec le handicap et rencontrent des opportunités de réelles évolutions de carrière.

LES SERVICES À LA PERSONNE : DE QUOI PARLE T-ON ?

On distingue trois familles de prestations réalisées au domicile :

- les services aux personnes âgées, dépendantes ou handicapées ;
- les services à la vie quotidienne (entretien et bricolage, jardinage, etc.) ;
- les services à la famille (garde d'enfant, etc.).

Les prestations les plus couramment proposées par les organismes de services à la personne sont le ménage (un tiers des organismes) et l'assistance aux personnes dépendantes (plus d'un quart des organismes).

On identifie plusieurs types d'employeurs :

- Des particuliers, employeurs directs du salarié ou employeurs du salarié via un organisme de services à la personne, dit mandataire. Ces particuliers emploient 65 718 salariés en mars 2010.
- Des organismes de services à la personne qui sont les employeurs du salarié, dits prestataires. Ils peuvent relever de la sphère privée (non marchande : économie sociale, ou marchande : entreprise, auto-entrepreneur) ou de la sphère publique (centre communal d'action sociale...). Ils emploient 29 361 salariés en mars 2010.

QUI SONT LES UTILISATEURS DES SERVICES À LA PERSONNE ?

En 2011, en PACA, 234 419 ménages, soit 10,7 % de la population, a recours aux services à la personne (France métropolitaine ou de Province : 13,5 %). Ce taux global est inégal selon les départements, mais varie peu. Le taux le plus élevé se constate dans le Var (11,8 %), le plus faible dans les Bouches-du-Rhône et les Alpes-Maritimes (10,2 %).

Un taux de recours résultant de la conjugaison de plusieurs facteurs d'influence

Pour éclairer l'intensité du recours aux services à la personne, il est nécessaire d'observer une conjugaison de facteurs : l'âge (surtout au-delà de 80 ans), les revenus (particulièrement les 10 % des ménages ayant les plus hauts revenus, soit le « décile 10 »), la composition du ménage (notamment les couples sans enfant) et le sexe (principalement les femmes).

Deux facteurs sont particulièrement influents : l'âge et les revenus. Dans la combinaison « référent fiscal de 80 ans ou plus » et « revenus décile 10 », le taux de recours est très élevé : 53,5 %, alors qu'il est très faible pour les moins de 35 ans, dont les revenus correspondent aux 10 % des ménages ayant les plus bas revenus.

Exemples d'impacts de la combinaison de facteurs sur le taux de recours en 2011 en PACA



Source : Insee-DGFIP – RFL 2011 et Recensement de la population – Traitement Directe.

Note de lecture : En PACA, en 2011, lorsque les revenus du ménage correspondent au décile 10, le taux de recours aux services à la personne est de 12,9 % ; lorsque le référent fiscal de ce ménage est âgé de 80 ans ou plus, le taux de recours devient égal à 53,5 %.

QUI SONT LES SALARIÉS DES SERVICES À LA PERSONNE ET QUELLES SONT LEURS CONDITIONS DE TRAVAIL ?

Un effectif en croissance, et des conditions de travail (encore) marquées par la multi-activité

En PACA, au mois de mars 2010, tous types d'employeurs confondus, les salariés des services à la personne sont 89 438 (soit 5,1 % de l'emploi salarié régional). La représentation de ces salariés dans l'emploi a progressé de

0,4 point depuis 2006 (4,7 % de l'emploi salarié régional). Les emplois sont exercés très majoritairement par des femmes (86,8 % des effectifs). Les hommes sont plus présents auprès des particuliers employeurs : 14 % contre 9,1 % au sein des organismes de services à la personne. Les salariés sont plutôt en âge de deuxième partie de carrière : un tiers d'entre eux a entre 45 ans et 54 ans. Les temps pleins restent rares, particulièrement pour les salariés des particuliers employeurs. Un quart (25,2 %) des salariés, tous employeurs confondus, a travaillé de 500 h à moins de 1 000 h par an. Le **volume horaire annuel moyen est de 961 heures** en 2010 (le temps plein est estimé à 1 880 h par an). Ce volume horaire, combiné à des salaires modestes (salaire horaire moyen perçu : 13,2 €) explique la **multi-activité**, cumul de contrats dans et hors services à la personne. Ainsi, **22,3 %** des salariés des services à la personne exercent simultanément hors de ce secteur.

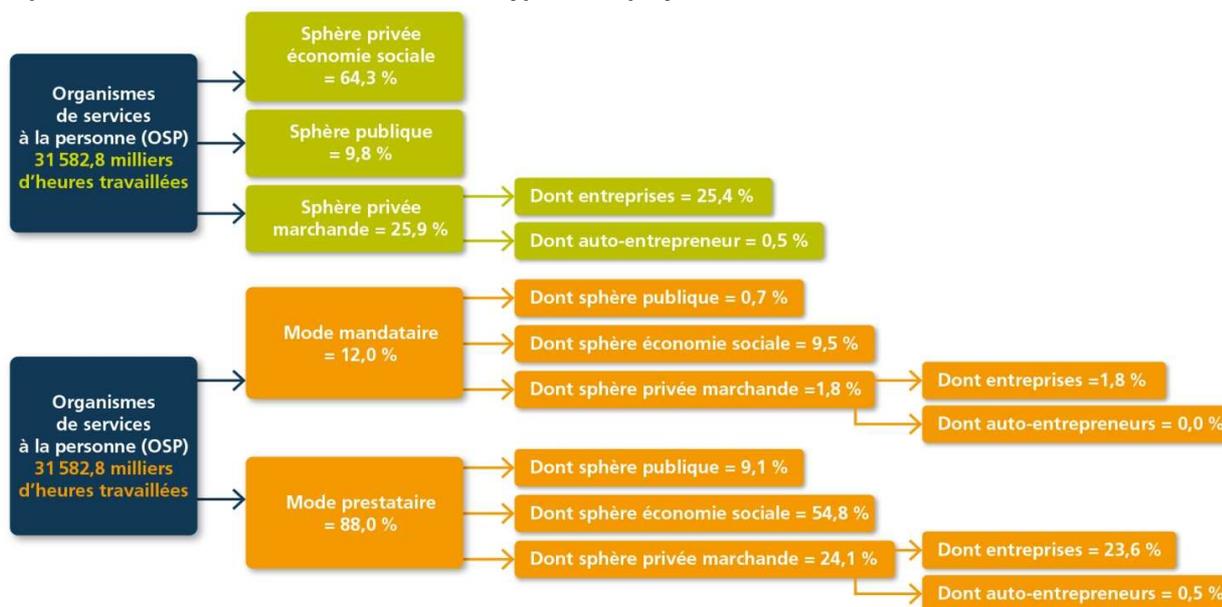
Ces tendances fortes (féminisation, âge, temps de travail, multi-activité) étaient déjà relevées lors de l'observation en 2006 (cf. Pour en savoir plus).

QUI SONT LES EMPLOYEURS DES SERVICES À LA PERSONNE ?

Poursuite du repli du mode mandataire et affirmation de la sphère privée marchande

Les différents types d'employeurs, particuliers et organismes de services à la personne de la sphère privée ou publique, sont diversement représentés, leurs effectifs salariés très variés et les volumes d'heures réalisées hétérogènes. En PACA comme en France, **le mode mandataire régresse**.

Répartition des heures travaillées selon les types d'employeurs en 2011 en PACA



Source : Insee – DADS GF, PEA, nOva – Traitement Direccte.

Note de lecture : En PACA, en 2011, 31 582,8 milliers d'heures travaillées sont réalisées par les organismes de services à la personne. 64,3 % sont réalisées par les organismes de l'économie sociale, 9,8 % par ceux de la sphère publique et 25,9 % par la sphère privée marchande (25,4 % par les entreprises et 0,5 % par les auto-entrepreneurs).

Les **particuliers sont toujours les premiers employeurs des services à la personne**. Ils sont en contrat avec 73,5 % du total des salariés, soit 65 718 intervenants. Les organismes de l'économie sociale sont en tête du volume d'heures effectuées par les organismes de services à la personne (en modes prestataire et mandataire), mais on observe un recul de plus de 9,2 points entre 2008, où ils représentaient 73,5 % du volume d'heures, et 2011 où leur part n'atteint que 64,3 %. La concurrence provient de la sphère privée marchande, essentiellement **les entreprises, qui augmentent en nombre et en volume d'heures effectuées**. Cette tendance n'est pas spécifique à PACA. Entre 2008 et 2011, la part prise par les entreprises dans le total des heures travaillées a augmenté de 11,2 points en PACA et de 9 points en France.

Les organismes de services à la personne de la sphère publique sont en stagnation. C'est le type d'employeur le moins représenté (0,8 % des contrats), mais celui qui propose le plus fréquemment des contrats aux forts volumes horaires (51,6 % de ses salariés réalisent entre 1 500 et 1 880 heures par an).

QUI SE FORME AUX MÉTIERS DES SERVICES À LA PERSONNE ?

Des formations mobilisant très diversement les différentes voies de qualification

Certaines activités réalisées dans le cadre des services à la personne ne nécessitent pas de formation spécifique mais des savoir-faire (ménage, soins et promenades d'animaux de compagnie, etc.). Pour d'autres, une certification est de plus en plus exigée (interventions auprès de jeunes enfants, de personnes handicapées ou âgées...). En raison des enjeux démographiques (natalité qui garde un certain dynamisme, pyramide des âges des intervenants, vieillissement de la population et risques de dépendance...) et sociétaux (taux d'activité des femmes, souhait de rester à son domicile le plus longtemps possible...) sont retenues ici uniquement les activités menant aux « métiers pour la famille et les personnes fragiles ». Ce périmètre défini par la Dares retient des métiers sociaux et médico-sociaux qui s'exercent à domicile mais aussi en établissement (cf. Pour en savoir plus, « Études » n°31). Ces formations mobilisent diversement les différentes voies de qualification, mais toutes sont concernées : voie initiale scolaire, voie de la formation continue, alternance avec contrats d'apprentissage ou de professionnalisation. Au total, dans ce périmètre, plus de 7 000 personnes sont inscrites en dernière année de formation.

Ces différentes filières de formation sont très féminisées. Lorsque les hommes représentent plus d'un inscrit sur dix, il s'agit, dans ce périmètre, de formations de niveau V exercées en établissement ou, si elles sont exercées à domicile, de formations de niveau bac ou plus. La question de la mixité n'apparaît pas encore prioritaire pour les acteurs de ce secteur en cours de professionnalisation et faisant face à des taux de pression élevés pour les entrées en formation. En revanche, une idéologie de la complémentarité entre compétences dites féminines et compétences dites masculines pourrait contribuer à rejouer des logiques de genre encore très marquées : ainsi la répartition sexuée des tâches sur les métiers de l'aide et de l'accompagnement n'est pas anodine.

ET DEMAIN ?

Le nombre de ménages utilisateurs devrait croître entre 2015 et 2025. En PACA, cette progression serait de 17,3 %, soit près de 280 000 ménages utilisateurs. Cette anticipation se fonde sur les évolutions démographiques, l'âge étant un fort marqueur des besoins en services à la personne. Néanmoins, les politiques publiques de soutien au secteur peuvent nuancer ces anticipations.

Faire face à cette progression des ménages utilisateurs appelle la prise de décisions concernant le nombre et la nature des qualifications à développer pour les professionnels. Les besoins auxquels auront à faire face les intervenants seront en grande partie ceux d'une population très âgée ou en perte d'autonomie. Les plus importants enjeux concernent donc les métiers confrontés à ces problématiques. Par exemple, les solutions numériques de la Silver économie ne devront pas les rebuter. De même, ils pourraient être d'importants relais auprès de divers professionnels du soin de ville ou d'établissements médico-sociaux, dont la coordination ne sera pas toujours aisée. La création de passerelles en termes de formation, permettant de passer du domicile à l'exercice en établissement pourrait limiter les risques d'usure ou d'isolement, enrichir les perspectives de carrière ou les opportunités d'emplois. Et peut-être aussi faciliter l'investissement du secteur par les hommes.

Pour en savoir plus

- BELLE R. (Directe) et NOVELLA S. (Insee), « Les services à la personne : un secteur pénalisé par ses conditions d'emploi », *Sud Insee L'essentiel*, n°140, février 2010
- MAILLIOT S., *La Formation professionnelle continue, une voie pour l'élargissement des choix professionnels des femmes et des hommes ?*, ORM, « Mémo », n°63, mars 2016

Ce document constitue une synthèse de l'étude, *Les Services à la personne en Provence – Alpes - Côte d'Azur. État des lieux de l'emploi et de la formation*, ORM, coll. « Études », n°31, novembre 2016.