

## LES SERVICES À LA PERSONNE

### Davantage sollicités dans les zones rurales et âgées

**En 2010, 1,8 million de salariés, hors assistantes maternelles, ont travaillé au domicile de particuliers pour des services à la personne. Représentant près de 5 % des salariés en France, ils sont davantage sollicités dans le Sud-Ouest, dans les zones rurales, âgées et dans celles où la proportion de cadres est élevée. 90 % des salariés des services à la personne sont des femmes ; 24 % ont plus de 55 ans. Près d'1 salarié sur 3 travaille également en dehors du secteur des services à la personne. Le faible nombre d'heures travaillées chez les particuliers incite à cumuler les employeurs, le plus souvent à proximité : un tiers des salariés de particuliers-employeurs résident dans la même commune que leur(s) employeur(s).**

**En 2010, 1,8 million de salariés ont travaillé dans les services à la personne**

Les activités de services à la personne (SAP), (encadré 1), exercées au domicile de particuliers ou dans l'environnement immédiat de leur domicile, sont définies par le « plan de développement des services à la personne » de 2005 : garde d'enfants, assistance aux personnes âgées ou dépendantes, entretien ménager, soutien scolaire, livraison de courses ou de repas, assistance informatique, etc.

Sur l'ensemble de l'année 2010, 1,8 million de salariés ont exercé des activités de services à la personne. Employés par 2,6 millions de particuliers et 12 200 organismes prestataires de services à la personne, leur travail a représenté au total près d'un milliard d'heures rémunérées : deux tiers ont été payées directement aux salariés par des particuliers, le tiers restant correspondant aux heures effectuées par les salariés des organismes prestataires (encadré 1). L'année 2010 constitue un point haut de l'activité dans les services à la personne (encadré 2).

En 2010, au cours d'une semaine de référence (encadré 1), 1,2 million de salariés, soit 4,8 % des salariés en France, ont travaillé dans ces services. Certains services à la personne (garde d'enfants, garde de personnes malades, jardinage, etc.) sont souvent utilisés à titre de recours ponctuels. De ce fait, le renouvellement des emplois et des salariés dans ces services est important : selon la semaine considérée, le nombre de salariés peut varier dans une amplitude de 10 % par rapport à la semaine de référence.

## Plus de 6 % de l'emploi salarié dans le Sud-Ouest

C'est dans le quart Sud-Ouest du territoire que les services à la personne contribuent le plus fortement à l'emploi salarié : leur part dépasse 6 % en Limousin, Poitou-Charentes, Aquitaine et Languedoc-Roussillon (carte 1). C'est également le cas en Basse-Normandie. À l'inverse, le poids de ces services est plus faible, de l'ordre de 4 % de l'emploi salarié, en Île-de-France, dans les régions de l'Est, notamment en Alsace et Franche-Comté, et en Corse.

L'assistance aux personnes âgées ou dépendantes est de loin la première activité du secteur : elle

représente près des deux tiers des heures rémunérées par des organismes prestataires. Ainsi, ces services pèsent plus dans l'emploi salarié des régions où la présence des personnes âgées de 75 ans ou plus est élevée (graphique 1). Le Limousin, qui en compte 13 %, et l'Île-de-France, qui en compte moitié moins, en sont les deux illustrations extrêmes.

À l'échelle des zones d'emploi, toutefois, la proportion de personnes âgées n'explique pas tout : l'importance de la population rurale et la part des cadres dans l'emploi sont également des facteurs déterminants. Les services à la personne contribuent plus fortement à l'emploi salarié dans les zones rurales. La population

Encadré 1

### DÉFINITIONS ET SOURCES

#### Définitions

Le champ des **services à la personne** recouvre les activités et services liés à l'assistance des personnes dans leurs tâches quotidiennes et accomplies à leur domicile. Le décret du 26 décembre 2005 (article D.7231-1 du Code du travail) précise la liste des activités relevant des services à la personne qui ouvrent droit aux avantages fiscaux et sociaux du secteur. Si ces activités peuvent être exercées à titre bénévole ou non salarié (cas des auto-entrepreneurs notamment), l'essentiel de la main-d'œuvre de ce secteur est salariée. Seule cette dernière catégorie de travailleurs est considérée dans cette étude (hormis dans l'encadré 2). Les assistantes maternelles qui n'exercent pas au domicile du particulier sont exclues du champ.

Le secteur des services à la personne faisant l'objet d'un fort renouvellement de main-d'œuvre, **deux concepts d'emploi** sont retenus dans cette étude : l'ensemble des salariés employés au cours de l'année 2010 et l'ensemble des salariés ayant un contrat dans les services à la personne une semaine donnée. La 3<sup>e</sup> semaine de mars a été retenue comme référence en raison de sa représentativité.

**Modalité d'emploi** : deux types de prestations peuvent être offerts par les organismes de services à la personne (OSP) selon qu'ils sont employeurs du salarié qui intervient au domicile du particulier (**mode prestataire**) ou qu'ils se contentent de mettre en relation l'intervenant à domicile avec le particulier, qui reste alors employeur (**mode mandataire**). Le troisième cas d'emploi est celui où le salarié est en relation directe avec le particulier-employeur, sans intermédiation. Cette offre directe est largement majoritaire, quoiqu'en baisse.

**Sphère d'activité** : trois sphères peuvent être distinguées selon la catégorie juridique des organismes.

- La sphère de l'économie sociale, définie selon l'appartenance à certaines catégories juridiques (associations, mutuelles, coopératives, fondations) et regroupant presque exclusivement des associations dans le cas des services à la personne.
- La sphère publique : communes, centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS ou CIAS), établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), syndicats intercommunaux à vocations multiples (Sivom).
- La sphère privée, définie comme l'ensemble des organismes n'appartenant à aucune des deux catégories précédentes, y compris les auto-entrepreneurs.

**Temps plein** : la convention collective nationale des salariés du particulier-employeur précise que la durée conventionnelle du travail effectif est de 40 heures hebdomadaires pour un salarié à temps plein.

#### Sources

Cette étude s'appuie sur les déclarations annuelles de données sociales (DADS), dans lesquelles les employeurs, y compris les administrations et les établissements publics, fournissent pour chaque établissement la masse des salaires ou traitements qu'ils ont versés, les effectifs employés et une liste nominative de leurs salariés, indiquant pour chacun les dates des contrats et le montant des rémunérations salariales perçues. Depuis 2009, le fichier statistique DADS grand format compile les informations sur les salariés du privé, du public et des particuliers-employeurs. Ces sources permettent de quantifier précisément le nombre de salariés des services à la personne ; le nombre d'employeurs comporte en revanche quelques double comptes, liés aux divers circuits déclaratifs. Les services non déclarés ne peuvent être mesurés.

Les données sur les caractéristiques des salariés, le salaire et le temps de travail ont été calculées pour les salariés en contrat la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010 (360 000 salariés dans les OSP et 910 000 auprès de particuliers). Ce champ conduit à une sous-représentation des salariés avec des contrats très courts. Il est différent du champ retenu dans l'Insee Références Emploi et salaires, qui porte sur l'ensemble des salariés de l'année dont le revenu est issu principalement de l'emploi chez des particuliers, et du champ retenu pour les publications de synthèse de la Dares, qui portent essentiellement sur les salariés présents au 2<sup>e</sup> trimestre de l'année.

Les particuliers-employeurs ont employé 1,35 million de salariés sur l'ensemble de l'année 2010. Ils peuvent déclarer leurs salariés de deux manières : au forfait ou au réel. Dans le premier cas, le salaire brut correspond à l'assiette déclarative, soit le Smic. Dans le second cas, il s'agit du salaire effectivement versé par le particulier-employeur. D'après l'Acoss, la sous-estimation du salaire en cas de déclaration au forfait est en moyenne de l'ordre de 8 à 10 %. Pour éviter de sous-estimer le montant des salaires effectivement perçus par les salariés, on retient uniquement les salariés rémunérés au réel, soit 48% du champ des salariés des particuliers-employeurs considéré ici.

Depuis 2008, les organismes de services à la personne agréés (ou déclarés depuis 2011) doivent saisir les informations relatives à leur activité dans un extranet, nommé Nova, qui fournit la liste exhaustive des organismes de services à la personne. L'appariement de cette liste avec les DADS permet d'identifier l'ensemble des salariés de ces organismes. Afin de restreindre au maximum le champ de l'analyse aux seuls intervenants au domicile des particuliers, certaines professions ont été exclues. En 2010, 12 200 organismes prestataires qui ont rémunéré des salariés exerçant des activités de services à la personne sont ainsi repérés (les autres organismes, soit environ la moitié des organismes agréés en 2010, sont exclus de l'analyse).

est certes généralement plus âgée dans ces zones, mais la moindre densité en structures alternatives de services joue également (capacité d'accueil des personnes âgées en établissement ou places en crèche). « Toutes choses égales par ailleurs », la demande en services à domicile dépend aussi de la part de cadres dans la population active, dont les revenus permettent de recourir plus aisément à ce type de services.

### Une main-d'œuvre essentiellement féminine et relativement âgée

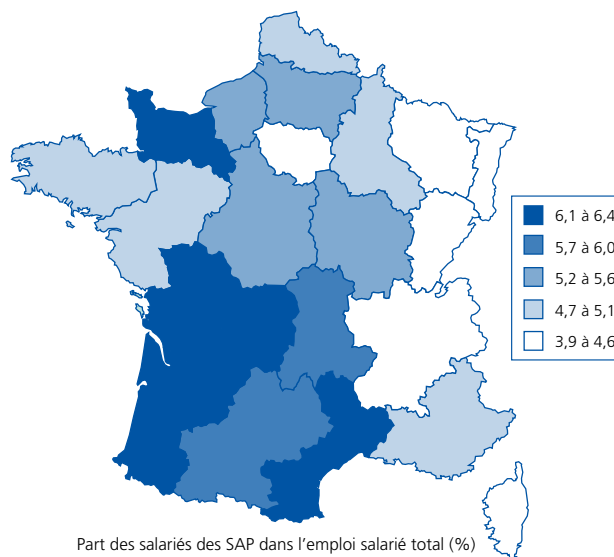
90 % des salariés des services à la personne sont des femmes. Si la part des plus de 55 ans n'est que de 11 % dans l'ensemble du salariat, elle est de 24 % dans ces services ; elle atteint 27 % pour les salariés employés par des particuliers contre 17 % pour les salariés d'organismes. Outre le fait que les organismes prestataires se sont développés sur la période récente, ces écarts pourraient traduire deux phénomènes : d'une part, il est possible que ceux-ci valorisent davantage le diplôme et recrutent moins souvent des salariés entrant tardivement dans le secteur ; d'autre part, avec l'expérience acquise et le bouche à oreille, les salariés plus âgés traiteraient plus souvent directement avec des particuliers.

En 2010, près de la moitié des personnes directement employées par un particulier l'ont été par plusieurs particuliers la même semaine : 17 % par deux et 30 % par trois ou plus. En outre, 9 % des salariés ont été employés à la fois par un particulier et un organisme la même semaine ; ils ont été employés par un nombre plus important de particuliers que les salariés qui n'avaient que des particuliers pour employeurs. Tout se passe comme si la mise en relation exercée par l'organisme favorisait le cumul des emplois avec des particuliers-employeurs.

Dans les services à la personne, le temps partiel prédomine. En moyenne, les salariés du secteur ont effectué 770 heures au cours de l'année 2010

pour les seules activités de services à la personne, soit de l'ordre de 40 % d'un temps plein (encadré 1) calculé sur la base de 40 heures hebdomadaires (nombre d'heures défini par la convention collective nationale des salariés du particulier-employeur). Un quart des salariés a fait moins de 200 heures et un quart plus de 1200 heures. Les salariés employés par des particuliers ont effectué pour eux en moyenne 610 heures, tandis que les

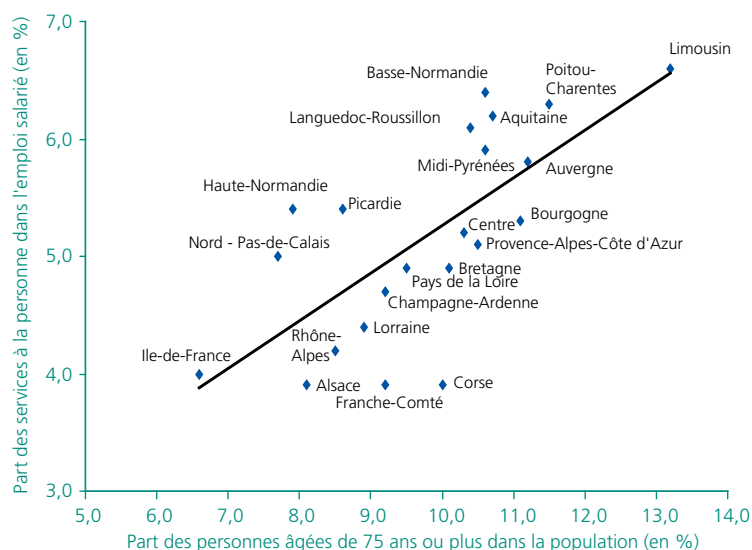
Carte 1 • Davantage d'emplois de services à la personne dans le quart Sud-Ouest



Lecture : l'emploi dans les SAP représente 4 % de l'emploi salarié de la région Île-de-France.  
 Champ : salariés des services à la personne, hors postes d'assistantes maternelles, ayant un contrat la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010.

Sources : Insee (DADS grand format 2010 et fichier particuliers-employeurs anonymisés 2010), ANSP (liste de Siret de Nova).

Graphique 1 • La part des services à la personne dans l'emploi salarié est fortement corrélée au poids des personnes de plus de 75 ans



Lecture : les régions du Sud-Ouest (Limousin, Poitou-Charentes, Aquitaine) présentent la part des SAP dans l'emploi salarié la plus élevée et le poids démographique des personnes âgées de 75 ans ou plus le plus fort (plus de 10,6 %).  
 Champ : salariés des services à la personne, hors postes d'assistantes maternelles, ayant un contrat la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010.

Sources : Insee (DADS grand format 2010 et fichier particuliers-employeurs anonymisés 2010), ANSP (liste de Siret de Nova).

salariés d'organismes ont été employés pour 950 heures par ces organismes.

## 29 % des salariés ont travaillé également en dehors du secteur

En 2010, au cours d'une semaine donnée, 29 % des salariés des services à la personne ont travaillé aussi en dehors de ce secteur : ils sont dits « multiactifs ». C'est le cas de 33 % des salariés employés par des particuliers contre 16 % des employés des organismes. La part des multiactifs est plus faible dans le sud-est du territoire métropolitain, ainsi que dans le Nord-Pas de Calais (carte 2).

La multiactivité est fréquente dans les régions où l'activité de ces services relève peu des organismes (carte 3), ainsi que dans celles où ces services contribuent le moins à l'emploi salarié. Ainsi, la proportion de multiactifs est la plus élevée en Alsace et en Franche-Comté, régions où le poids de ces services est le plus faible. Par ailleurs, dans les régions les mieux loties en maisons de retraite, la multiactivité est fréquente ; il est possible que les salariés de ces structures occupent aussi des emplois de nature proche au domicile des particuliers.

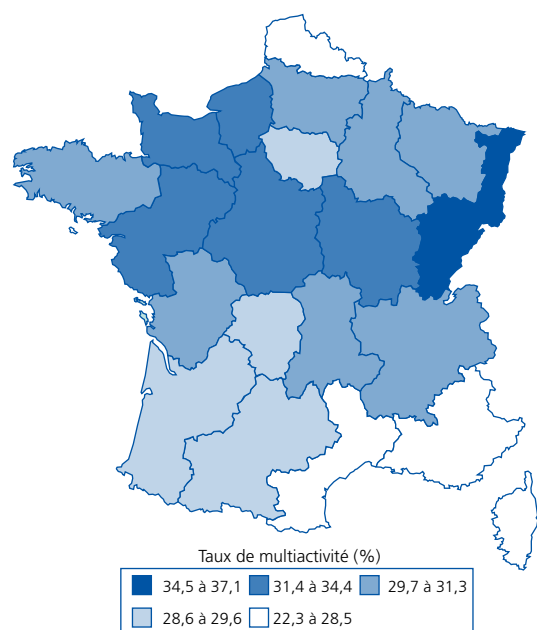
Ces salariés multiactifs ont effectué en moyenne 1 320 heures dans l'année, dont 500 heures dans les services à la personne, contre 940 heures au total pour les salariés qui n'ont eu d'activité que dans le secteur des services à la personne.

## De fortes disparités salariales selon les employeurs et les contrats

En 2010, un salarié des services à la personne a touché en moyenne 8 700 euros bruts pour ces activités et 3 100 euros hors de la sphère des services à la personne. Dans ces services, le salaire est largement déterminé par le nombre d'heures associées à chaque contrat. Le salaire horaire moyen par contrat est d'environ 12,30 euros bruts, soit près de 1,4 Smic. Néanmoins, les contrats effectués pour le compte de particuliers sont généralement mieux rémunérés (graphique 2) : 12,50 euros bruts de l'heure pour les contrats de particuliers-employeurs contre 10,80 pour ceux des organismes. Ces disparités pourraient s'expliquer en partie par une négociation salariale plus favorable au salarié dans une relation de gré à gré ; de plus, les activités aux salaires horaires les plus élevés, comme le soutien scolaire, sont exercées très majoritairement dans le cadre de l'emploi direct par des particuliers.

Dans les organismes, le salaire horaire augmente avec l'âge, alors que ce dernier joue très peu pour les personnes employées par un particulier. De manière générale, les conditions salariales sont plus variables dans les organismes : par exemple, 46 % des contrats de la sphère privée (encadré 1) sont rémunérés à moins de 1,1 Smic, alors qu'ils ne sont que 15 % dans la sphère publique (encadré 1), en lien avec une offre de services spécifique à chaque sphère.

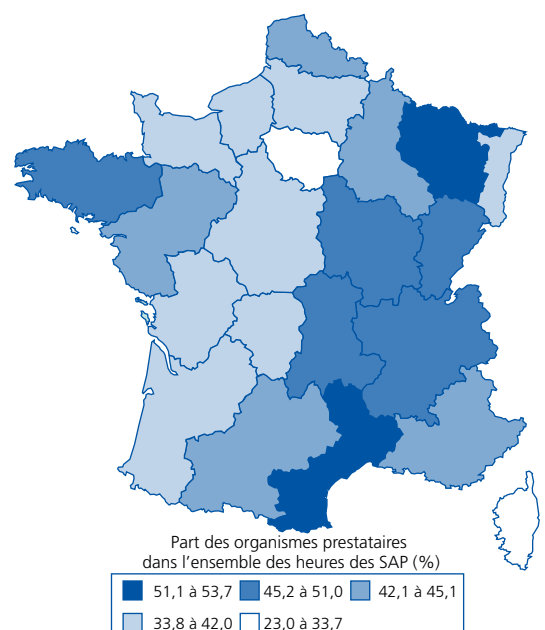
Carte 2 • Les salariés des services à la personne sont moins souvent multiactifs dans le Nord-Pas de Calais et dans le Sud-Est



Lecture : la part des salariés des SAP travaillant également hors de ce secteur est de 29 % en Île-de-France.

Champ : salariés des services à la personne, hors postes d'assistantes maternelles, ayant un contrat la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010 ; on ne retient que les contrats en cours cette semaine-là.

Carte 3 • Dans la moitié Est, les organismes prestataires contribuent davantage à l'offre du secteur



Lecture : la part des heures réalisées par les salariés d'OSP dans l'ensemble des heures salariées du secteur des SAP est de 23 % en Île-de-France.

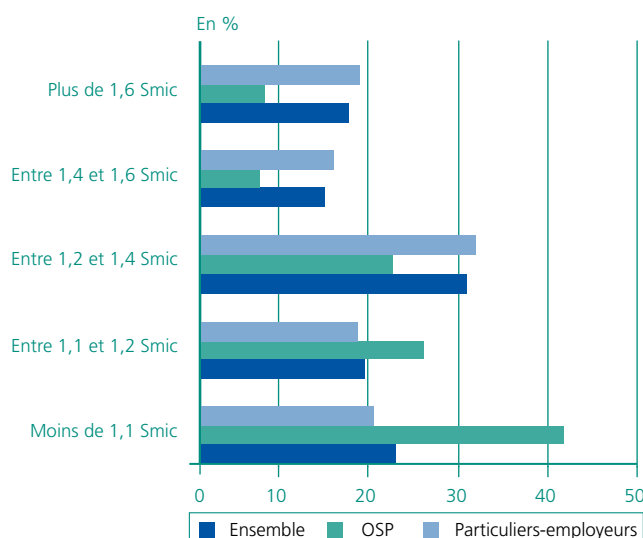
Champ : salariés des services à la personne, hors postes d'assistantes maternelles, ayant un contrat la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010.

Sources : Insee (DADS grand format 2010 et fichier particuliers-employeurs anonymisés 2010), ANSP (liste de Siret de Nova).

## Moins de cinq kilomètres de trajet pour près de la moitié des salariés de particuliers-employeurs

Les déplacements domicile-travail et entre les différents lieux d'intervention constituent une dimension importante des conditions de travail des salariés de ces services, qui peuvent intervenir chez plusieurs particuliers dans une journée. En moyenne, deux tiers des salariés de particuliers employeurs travaillent en dehors de leur commune de résidence (tableau 1), soit une proportion du même ordre que pour l'ensemble des salariés. Ils sont 75 % en Île-de-France et en Basse-Normandie, contre 52 % en Languedoc-Roussillon. 48 % des salariés de particuliers-employeurs travaillent ainsi dans leur commune de résidence ou dans une commune distante de moins de cinq kilomètres de celle-ci, ce qui représente, hormis dans les grandes agglomérations, des trajets d'une durée inférieure à dix minutes en voiture. Cette approche s'appuie sur les trajets effectués pour rejoindre le lieu de travail le plus éloigné du domicile du salarié. Elle ne prend pas

Graphique 2 • Les contrats effectués pour les particuliers-employeurs sont mieux rémunérés que ceux pour les organismes prestataires



Lecture : 40 % des contrats des salariés des OSP sont rémunérés moins de 1,1 Smic brut.

Champ : contrats avec un particulier-employeur ou un OSP des salariés ayant un contrat SAP la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010, hors postes d'assistantes maternelles ; on ne retient que les contrats dont le nombre d'heures déclarées est strictement positif et qui ne sont pas déclarés au forfait.

en compte les éventuels déplacements du domicile d'un particulier à un autre qui peuvent augmenter sensiblement les distances et les temps de trajet.

**Isabelle BENOEAU (Dares)**  
**Yohan BAILLIEU, Gaëlle CHAILLOT (Insee, Pôle emploi-population).**

Sources : Insee (DADS grand format 2010 et fichier particuliers-employeurs anonymisés 2010), ANSP (liste de Siret de Nova).

Tableau 1 • Distances domicile-travail des salariés de particuliers employeurs

	Salariés (*) de particuliers employeurs	Ensemble des salariés
Dans la même commune.....	33,8	36,3
Communes distinctes distantes de moins de 5 km.....	14,3	7,8
Communes distantes de 5 km à moins de 10 km.....	21,9	16,3
Communes distantes de 10 km à moins de 20 km.....	19,6	19,2
Communes distantes de 20 km à moins de 30 km.....	6,1	8,8
Communes distantes de 30 km à moins de 50 km.....	4,3	5,9
Communes distantes de plus de 50 km.....	-	5,6
Nombre de salariés.....	873 580	26 715 278

(\*) Pour chaque salarié de particulier-employeur, est prise la distance entre son domicile et celui du particulier le plus éloigné et sont exclues les distances supérieures à 50 km qui peuvent correspondre à des résidences secondaires (5 % des observations).

Lecture : 21,9 % des salariés de particuliers-employeurs effectuent une distance maximale domicile-travail comprise entre 5 et 10 kilomètres.

Champ : ensemble des salariés en 2010 ; pour les salariés de particuliers-employeurs, salariés, hors postes d'assistantes maternelles, ayant un contrat auprès d'un particulier-employeur au cours de la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010.

Sources : Insee (fichier particuliers-employeurs anonymisés 2010), Inra (distancier Odomatix - recensement de la population 2010).

## LA CRISE AFFECTE AUSSI LES SERVICES À LA PERSONNE

Entre 2008 et 2010, le nombre d'heures rémunérées pour des activités de services à la personne (saliées ou non saliées) n'augmente que de 1,2 % par an, contre 4,7 % entre 2000 et 2007, avant de diminuer de 1,8 % en 2011. Ce ralentissement est particulièrement marqué pour les salariés employés directement par des particuliers, le mode mandataire (encadré 1) étant de moins en moins utilisé.

L'activité prestataire des organismes continue de progresser assez fortement de 2008 à 2010, de 5,5 % par an, après 11,7 % entre 2000 et 2007. En 2011, elle augmente de 2,2 %. La part des entreprises, y compris auto-entrepreneurs, continue d'augmenter : elles représentent 70 % des contrats des organismes en 2011, contre 51 % en 2008. Néanmoins, la sphère privée ne représente qu'un quart des heures rémunérées. Cela est dû au faible nombre d'heures effectuées par les auto-entrepreneurs.

### Pour en savoir plus

Ould Younes S. (2013), « Les services à la personne en 2011 : une baisse globale de l'activité et de l'emploi », *Dares Analyses* n° 025, avril.

Ould Younes S. (2012), « Les services à la personne en 2010 : stabilité de l'activité globale, après le ralentissement de 2008-2009 », *Dares Analyses* n° 060, septembre.

Marbot C., Dejonghe V., Bruniaux V. (2008), « Les salariés des particuliers-employeurs en 2006 », *Insee Première* n° 1173, janvier.

Marbot C. (2008), « Travailler pour des particuliers : souvent une activité d'appoint », *Les salaires en France*, décembre.

Colin C. (2012), « Rapport du groupe de travail inter institutionnel sur la connaissance statistique des emplois dans les services à la personne », *Les Rapports du Cnis* n° 129, mai.