

## Services à la personne en Île-de-France : des emplois précaires peu rémunérés



**En 2006, parmi les 225 000 salariés des services à la personne, 80 % sont employés directement par des particuliers. Les emplois proposés sont peu rémunérés et précaires. Ainsi, malgré des résultats satisfaisants, les chefs d'entreprise privée déclarent rencontrer des difficultés de recrutement.**

Le plan de développement des services à la personne de février 2005, dit « plan Borloo », détermine le périmètre des « services à la personne ». Ce plan a pour objectifs de favoriser la création d'emplois (500 000 en trois ans), d'accroître et de structurer l'offre de services et de professionnaliser ce secteur.

En 2006, soit plus d'un an après l'adoption du « plan Borloo », les services à la personne employaient

225 000 salariés en Île-de-France, hors assistantes maternelles, soit 101 000 emplois en équivalent temps plein travaillant exclusivement dans les services à la personne. Ils représentent 4,4 % de l'emploi salarié total régional contre 4,6 % en moyenne nationale.

### Huit emplois sur dix directement auprès des particuliers employeurs

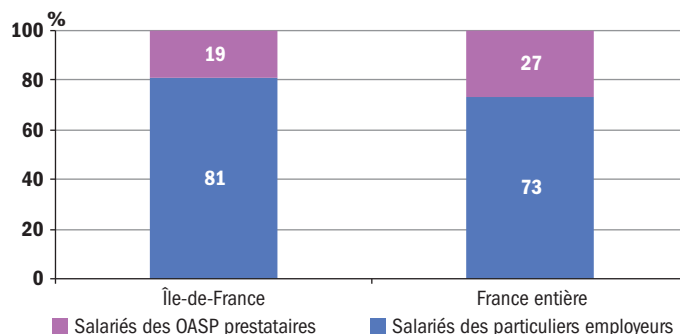
Dans les services à la personne, plusieurs catégories d'employeurs

se côtoient. Le salarié peut être embauché directement par un particulier employeur ou bien par un organisme agréé de services à la personne (OASP). Si l'OASP est dit « mandataire »,

l'employeur reste le particulier. L'OASP intervient alors pour faciliter le recrutement de salariés chez le particulier employeur, accomplir pour son compte les formalités administratives et les déclarations fiscales et sociales liées à l'emploi de ces travailleurs. Comme dans l'ensemble de la France, l'emploi de salariés par des particuliers employeurs est prédominant dans la région : il représente 8 emplois des services à la personne sur 10.

En revanche, les particuliers qui recourent aux services des OASP dits « prestataires » ne sont pas les employeurs des salariés exerçant à leur domicile. Ceux-ci sont embauchés par ces OASP qui facturent leurs prestations aux particuliers. En Île-de-France, le recours aux salariés des OASP prestataires est moins développé que dans l'ensemble du territoire.

### En Île-de-France, 8 salariés sur 10 des services à la personne travaillent pour un particulier employeur



Champ : salariés des services à la personne au lieu de travail (avec double compte).  
Sources : Insee, DADS - ANSP - CNAV, déclarations Cesu DNS Paje.

**Note de lecture :** certains salariés peuvent travailler à la fois pour un OASP prestataire et un particulier employeur. Ils sont alors comptabilisés deux fois.

## Davantage d'entreprises privées spécialisées dans les services à la personne en Île-de-France

L'offre prestataire de services à la personne peut être proposée par des structures de statut différent. Les entreprises privées, récemment arrivées sur le marché des services à la personne, représentent 38 % des organismes agréés, soit deux fois plus qu'au niveau national. 46 % des OASP franciliens relèvent de l'économie sociale contre 67 % au niveau national. Il s'agit principalement d'associations. Les OASP publics, tels que les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale ou les établissements publics de coopération intercommunale, ne représentent que 16 % des organismes agréés prestataires mais regroupent 44 % des salariés, autant que les organismes relevant de l'économie sociale mais nettement plus que les entreprises privées (12 %).

## La moitié des services proposés par les organismes prestataires sont des services à la vie quotidienne

Quel que soit l'organisme prestataire, la moitié de l'offre de services à la personne concerne les services à la vie quotidienne (ménage-repassage, préparation des repas à domicile et courses, livraison de repas à domicile...). Une spécialisation se dessine néanmoins selon le statut de l'établissement. Les entreprises

privées proposent davantage de services à la famille (garde d'enfant, cours à domicile, assistance informatique et internet à domicile...). Ces derniers représentent un quart des services proposés par ces organismes. Les établissements publics et les organismes appartenant à la sphère de l'économie sociale proposent plus souvent des services aux personnes âgées, dépendantes ou handicapées (un tiers de leur offre).

## Un travail très précaire et peu rémunéré

Le travail à temps plein fait figure d'exception dans les services à la personne. En effet, moins de 1 % des salariés travaillent plus de 6 heures par jour de contrat. Huit salariés sur dix des services à la personne en Île-de-France travaillent moins de 4 heures par jour de contrat, dont la moitié moins de 1 heure par jour de contrat. Dans les OASP prestataires, près d'un salarié sur deux travaille entre 4 heures et moins de 7 heures par jour de contrat. Cette proportion est six fois plus élevée que chez les salariés des particuliers employeurs. Ces derniers effectuent plus souvent moins de deux heures par jour et par contrat. Les OASP prestataires de la sphère publique proposent les temps de travail journaliers les plus importants : près de sept salariés sur dix exercent entre 4 heures et moins de 7 heures par jour.

Dans l'ensemble des secteurs de

## Sources

**Le fichier particuliers-employeurs** de la Caisse nationale d'assurance vieillesse, qui collecte et traite les fichiers des trois modes déclaratifs de salariés de particuliers-employeurs : le chèque emploi service universel (Cesu), la déclaration nominative simplifiée (DNS) et la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje).

**Les déclarations annuelles de données sociales (DADS)** : formalité administrative annuelle obligatoire pour les établissements employeurs.

**La liste des OASP** de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP).

**L'enquête du Crocis auprès des chefs d'entreprise de services à la personne.** Depuis 2007, le Crocis de la CCIP réalise une enquête auprès des chefs d'entreprise de services à la personne de la région parisienne. La dernière enquête a été réalisée en juillet 2010 via un questionnaire en ligne auprès de 985 chefs d'entreprise du secteur des services à la personne d'Île-de-France. Elle a été complétée par des entretiens qualitatifs en face à face ou par téléphone.

l'éducation, de la santé et de l'action sociale et des services aux particuliers, le temps partiel, bien qu'important, est nettement moins répandu : 25 % pour le premier et 32 % pour le second.

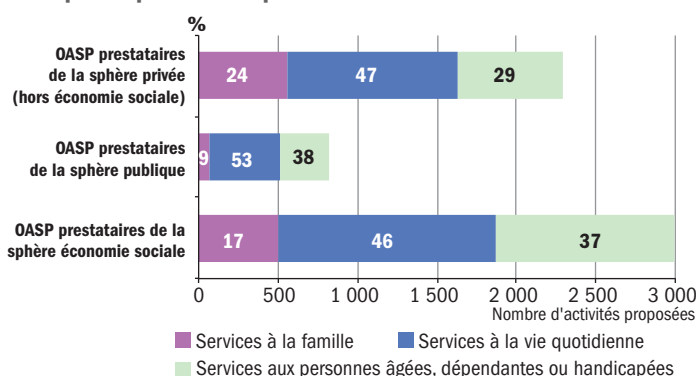
Un salarié francilien des services à la personne gagne en moyenne un salaire horaire brut de 11 €, soit 33 % de plus que le Smic horaire brut (8,27 € au 1<sup>er</sup> juillet 2006). Ce salaire est inférieur à celui pratiqué, en moyenne, dans l'ensemble des secteurs de l'éducation, de la santé et de l'action sociale (16,2 €) ou des services aux particuliers (15,6 €). L'écart de salaire pourrait s'expliquer par la faible proportion de cadres dans les services à la personne. Un salarié employé par un OASP

prestataire a un salaire horaire brut moyen plus attractif qu'un salarié d'un particulier employeur (11,9 € contre 10,7 €), notamment s'il travaille dans un établissement public (12,9 €).

## Une multi-activité importante

Une partie des salariés occupent un emploi complémentaire en dehors des services à la personne. C'est le cas d'un salarié des services à la personne sur quatre. Cette multi-activité est moins forte chez les salariés d'OASP prestataires (16 % contre 28 % pour les salariés des particuliers employeurs). En outre, 11 % des salariés d'OASP prestataires sont également employés par des

## Les services à la famille plus souvent proposés par les entreprises privées - Répartition des services offerts



Champ : OASP prestataires employeurs en 2006 au lieu d'implantation.

Source : Agence nationale des services à la personne (ANSP).

**Note de lecture** : 53 % des services offerts par les OASP prestataires de la sphère publique sont des services à la vie quotidienne.

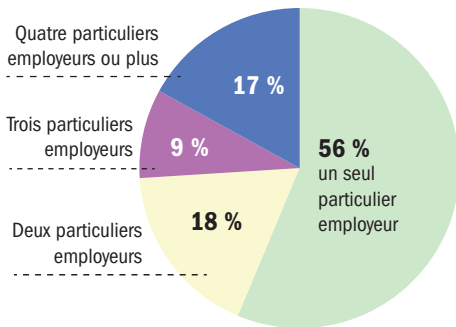
## Un salaire horaire brut plus élevé dans les OASP prestataires que chez les particuliers employeurs - Salaire horaire brut (en euros)

	Ensemble	Homme	Femme	Salaire horaire brut moyen / Smic horaire brut*
<b>Services à la personne</b>	<b>11,0</b>	<b>12,7</b>	<b>10,8</b>	<b>1,33</b>
Particuliers employeurs	10,7	12,0	10,6	1,29
Organismes agréés des services à la personne prestataires dont :	11,9	13,2	11,6	1,44
- sphère économie sociale et solidaire	11,3	12,0	11,1	1,37
- sphère publique	12,9	13,8	12,6	1,56
- sphère privée	10,5	14,0	9,8	1,27
<b>Secteurs d'activité</b>				
Services aux particuliers	15,6	16,4	14,5	1,89
Éducation, santé, action sociale	16,2	18,4	15,4	1,96

\* Smic horaire brut : 8,27 € au 1<sup>er</sup> juillet 2006.

Champ : salariés des services à la personne au lieu de résidence et leurs contrats SAP dont le nombre d'heures déclarées est strictement supérieur à 0 (hors DNS et assistantes maternelles). Sources : Insee, DADS - ANSP - CNAV, déclarations Cesu Paje.

## 56 % des salariés travaillent pour un seul particulier employeur



Champ : les salariés des particuliers employeurs au lieu de résidence (assistantes maternelles exclues). Sources : Insee, DADS - CNAV, déclarations Cesu DNS Paje.

particuliers (29 % au niveau national). Au sein des services à la personne, les salariés des OASP prestataires travaillent presque exclusivement pour un seul employeur ; ce qui peut expliquer que le nombre d'heures par jour de contrat soit plus important que celui des salariés des particuliers employeurs.

Les salariés des particuliers employeurs sont plus d'un sur deux à être sous contrat avec un seul employeur. À l'opposé, 17 % d'entre eux ont quatre particuliers employeurs ou plus. Ces salariés ont en moyenne 2,2 contrats. Les salariés des particuliers employeurs sont rémunérés pour les deux tiers des contrats grâce aux chèques emploi service universel (Cesu). Le reste des contrats se répartit entre les déclarations nominatives simplifiées (DNS) et les prestations d'accueil du jeune enfant (Paje, respectivement 28 % et 6 %).

## Un secteur très féminisé et plus jeune dans la région

Comme au niveau national, les femmes sont nettement majoritaires dans les emplois des services à la personne en Île-de-France (88 %). Elles sont également plus représentées que dans l'ensemble des secteurs de l'éducation, de la santé et de l'action sociale (73 %) et que des services aux particuliers (44 %). Cependant, les hommes sont plus présents dans les OASP prestataires que chez les particuliers employeurs (22 % contre 9 %), et notamment dans les OASP prestataires de la sphère publique (28 %).

Selon une étude de l'Oref Île-de-France parue en 2010, les personnes de nationalité étrangère sont fortement représentées dans certains métiers des services à la personne (employés de maison, par exemple). Ces derniers attirent également en majorité des

## Les assistantes maternelles

L'assistante maternelle agréée est la personne qui accueille habituellement des enfants à son domicile, moyennant rémunération, et qui a obtenu un agrément du conseil général. Or, seule la garde d'enfant au domicile de l'utilisateur relève des services à la personne. Néanmoins, certaines études, comme par exemple celles de l'Agence nationale des services à la personne, considèrent que ces activités s'inscrivent dans le cadre des services à la personne.

Selon l'enquête « Modes de garde et d'accueil des jeunes enfants 2007 » menée par la Drees, 18 % des enfants de moins de 3 ans sont gardés principalement par une assistante maternelle. Hors la garde par les parents (63 % des cas), l'accueil par une assistante maternelle est le plus répandu des modes d'accueil des jeunes enfants. La région parisienne présente plutôt un déficit d'assistantes maternelles, mais est bien dotée en accueil collectif (sources : enquête PMI, Drees).

En Île-de-France, fin 2006, 32 500 assistantes maternelles accueillent des enfants à leur domicile (soit 12 % des assistantes maternelles au niveau national). Ce sont essentiellement des femmes âgées de 35 à 54 ans (71 %). Elles travaillent pour 89 % d'entre elles pour un à trois particuliers employeurs contre 81 % au niveau national. Le salaire brut par jour d'une assistante maternelle francilienne est en moyenne de 30,3 €, soit 27 % de plus qu'au niveau national (23,8 €).

salariés peu diplômés : 81 % des employés de maison ont le BEPC ou aucun diplôme.

En Île-de-France, les intervenants dans les services à la personne sont plus jeunes : 31 % ont moins de 35 ans contre 23 % sur l'ensemble du territoire. Toutefois, les services à la personne emploient moins de jeunes salariés que l'ensemble des secteurs de l'éducation, la santé et l'action sociale et des services aux particuliers avec respectivement 34 % et 51 % de salariés de moins de 35 ans. Les jeunes sont plus par-

ticulièrement présents dans les OASP prestataires de la sphère privée : ils représentent un salarié sur deux. À l'opposé, plus de quatre salariés des services à la personne sur dix ont 45 ans ou plus.

## La loi Borloo des services à la personne du 26 juillet 2005

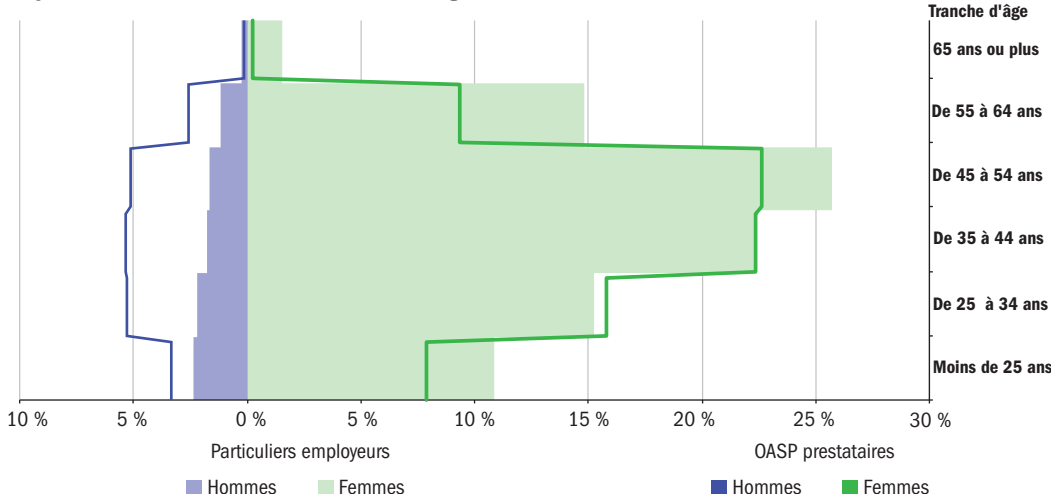
Les principales mesures sont : la création d'un « chèque emploi service universel » ; un allègement des charges sociales pour les particuliers employeurs ; le maintien d'une TVA à 5,5 % pour les services à la personne ; la création d'une agence nationale des services à la personne, etc.

La liste des 21 activités du « plan Borloo » a été fixée par le décret du 29 décembre 2005. Elles concernent quatre catégories de services :

- les services à la famille,
- les services à la vie quotidienne,
- les services aux personnes âgées, dépendantes ou handicapées,
- l'intermédiation et la coordination.

En 2009, cette liste a été étendue à 25 activités.

## Les femmes de plus de 45 ans sont davantage représentées chez les particuliers employeurs - Répartition selon le sexe et la tranche d'âge



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

Note de lecture : parmi les salariés des particuliers employeurs, 26 % sont des femmes de 45 à 54 ans.

## Des entreprises dynamiques malgré la faiblesse des marges

Les enquêtes effectuées depuis 2007 auprès des chefs d'entreprise des services à la personne montrent des entreprises dynamiques et des dirigeants globalement satisfaits, malgré les difficultés de recrutement qui représentent un frein important.

Près de 60 % des chefs d'entreprise jugent ainsi la situation économique de leur entreprise « plutôt » ou « très satisfaisante ». En effet, 66 % d'entre eux ont constaté une hausse de leur chiffre d'affaires durant l'année 2009 par rapport à l'année 2008. Quant aux marges, elles ont été en hausse en 2009 pour 32 % des entreprises, stables pour 45 % d'entre elles, en baisse pour 23 %, et pour 2010 les dirigeants attendaient aussi des résultats satisfaisants. Ces chiffres sont bien supérieurs à ceux constatés pour l'ensemble des entreprises de services (enquêtes de conjoncture CCIP-Médiamétrie). Toutefois, la moitié des entreprises disent avoir ressenti l'impact de la crise sur la demande de la clientèle en 2009 et au début de 2010, sous la forme d'une baisse de la consommation des clients, et d'une grande difficulté à convaincre les prospects. De nombreux chefs d'entreprise se plaignent de la faiblesse de leurs marges, ne pou-

vant pas pratiquer des tarifs élevés : en période de crise, les ménages sont sensibles aux prix, et une très forte concurrence règne en raison de la multiplicité des acteurs exerçant une pression à la baisse sur les prix.

## Le recrutement au cœur des difficultés des entreprises

Interrogés sur les tâches considérées comme les plus difficiles au quotidien, les chefs d'entreprise évoquent en premier lieu le recrutement, puis la difficulté à trouver des clients, ainsi que la fidélisation, la formation et la gestion du personnel. 67 % des chefs d'entreprise ont cherché à recruter en 2009 ou au début 2010, et parmi eux, plus de 80 % disent avoir rencontré des difficultés d'embauche, sans amélioration au fil des années : pour 55 % des dirigeants, les difficultés d'embauche en 2010 restent identiques aux années précédentes, pour 45 %, elles s'accroissent même.

En effet, les candidats manquent pour ces métiers souvent difficiles : les principaux problèmes rencontrés par les chefs d'entreprise sont le manque de motivation des candidats (61 %), leur manque de qualification (37 %) et le niveau de rémunération jugé trop faible par les candidats (33 %). Les nombreux opérateurs du secteur, entreprises, associations, particuliers employeurs, et

aussi le travail illégal constituent une concurrence en termes de recrutement de personnel.

67 % des chefs d'entreprise interrogés en 2010 avaient l'intention de recruter dans l'année. Les recrutements concernent tous les types d'activité, le plus fort taux d'embauches prévues concernant l'entretien de la maison, la garde d'enfant et l'assistance aux personnes âgées. La plupart des recrutements se font sans critère de diplôme (43 %), avec le BEP sanitaire et social, le titre professionnel « assistant de vie » (30 %), le CAP ou le diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale. Fortement soutenu par les aides publiques, ce secteur va connaître en 2011, pour la première fois depuis la loi Borloo, la fin des exonérations de charges patronales jusqu'au niveau du Smic qui existaient pour les entreprises prestataires (vers les publics non fragiles). 76 % des chefs d'entreprise jugent négativement cette mesure qui pourrait, selon eux, avoir d'importantes conséquences sur l'emploi du secteur : 75 % des dirigeants pensent annuler des recrutements prévus, 65 % ne pas renouveler des CDD, 44 % procéder à des licenciements.

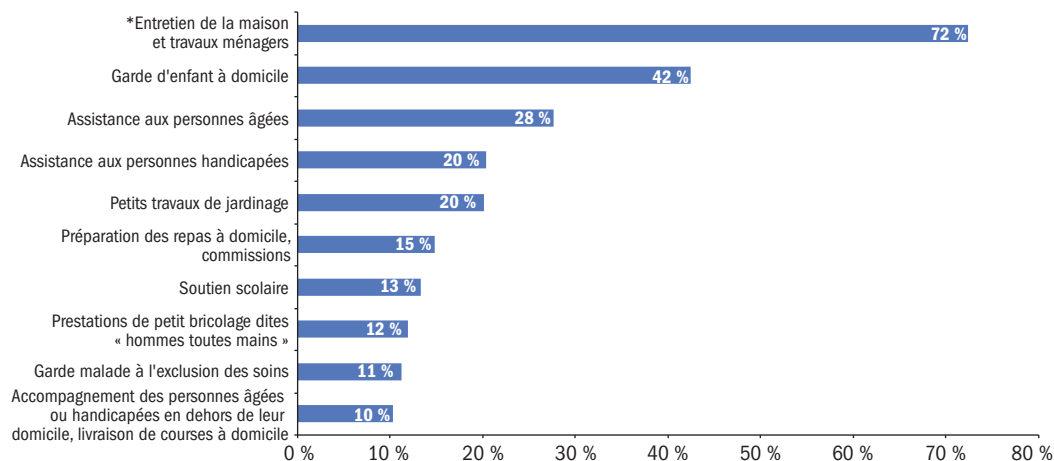
Sandrine Bouffin (Insee Ile-de-France),  
Jean Bresner (Insee Ile-de-France),  
Carine Camors (IAU île-de-France),  
Bénédicte Gualbert (Crocis de la CCIP) ■

## Pour en savoir plus

- GUALBERT Bénédicte, « Enquête services à la personne 2010 : pour soutenir le secteur, les chefs d'entreprise franciliens plaident pour un cadre fiscal pérenne », *Enjeux Île-de-France*, n° 131, octobre 2010.
- OREF Île-de-France « Quel développement des services à la personne en Île-de-France ? » *Focale*, n° 12, octobre 2010.
- BALZANI Bernard, *Les services à la personne*, coll. Les Études, La Documentation française, mai 2010.

## Des embauches prévues principalement dans le domaine de l'entretien et des travaux ménagers

(Question : pour quelles activités avez-vous l'intention de recruter ?)



Champ : entreprises ayant l'intention de recruter. Source : enquête Crocis de la CCIP, 2010.

Note de lecture : 72 % des chefs d'entreprises ont l'intention de recruter pour des activités d'entretien de la maison et de travaux ménagers.

**Directeur de la publication**  
François Dugeny  
**Directrice de la communication**  
Corinne Guillemot  
**Responsable des éditions**  
Frédéric Theulé  
**Rédactrice en chef**  
Marie-Anne Portier  
**Maquette**  
Vay Ollivier

**Diffusion par abonnement**  
80 € par an (≈ 40 numéros) - 3 € le numéro  
**Service diffusion-vente**  
Tél. : 01 77 49 79 38  
[www.iau-idf.fr](http://www.iau-idf.fr)  
**Librairie d'Île-de-France**  
15, rue Falguière 75015 Paris  
Tél. : 01 77 49 77 40  
ISSN 1967 - 2144