

Un salarié sur vingt exerce une activité de services à la personne

Insee Analyses Occitanie • n° 137 • Juillet 2023

En Occitanie, 100 000 salariés exercent une activité de services à la personne au domicile de particuliers. Avec un salarié sur vingt dans ce secteur, l'Occitanie se classe au deuxième rang des régions de France métropolitaine. Les services à la personne sont généralement plus présents dans les territoires ruraux où la population âgée est plus nombreuse.

Près des deux tiers des salariés travaillent directement pour un particulier employeur.

Sur l'ensemble de l'année, les salariés des services à la personne réalisent des temps de travail très réduits générant de faibles revenus. Un quart d'entre eux exerce également une activité dans un autre secteur d'activité. Les salaires horaires perçus sont plus faibles quand ils sont versés par des organismes prestataires de services à la personne que par un particulier. Un des enjeux du secteur est de faire face au renouvellement générationnel des salariés, dont plus d'un tiers est âgé d'au moins 55 ans.

En 2019, la plupart des métiers des services à la personne sont dits « en tension ». La tension sur le marché du travail s'est encore aggravée dans ce secteur après la crise sanitaire.



En partenariat avec :



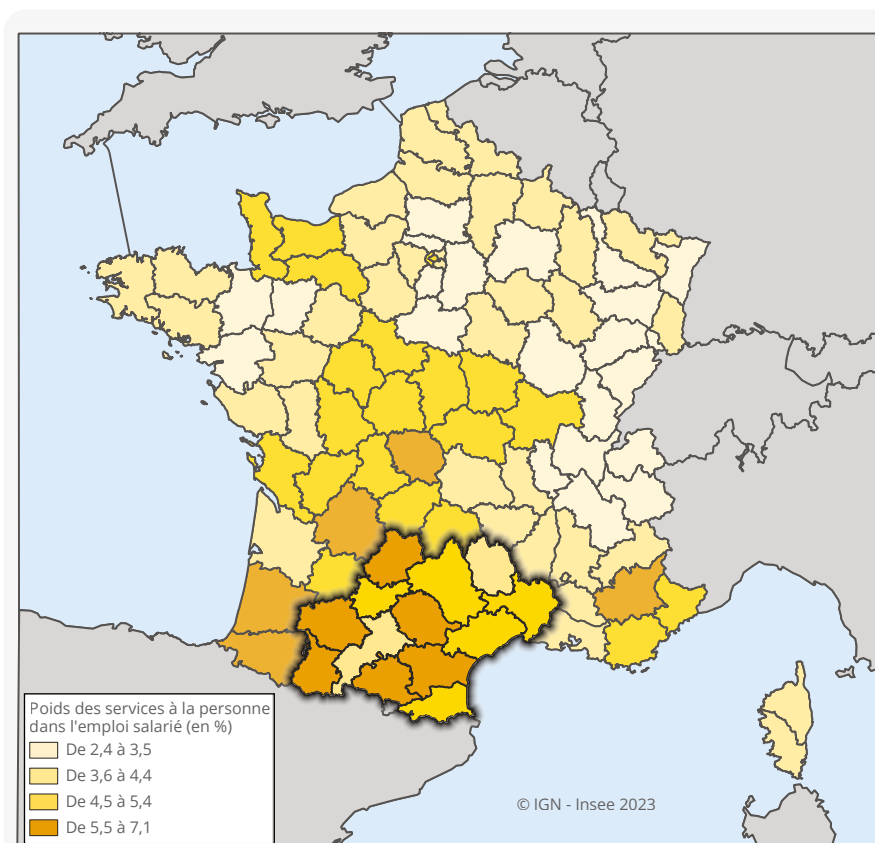
Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS)

L'Occitanie, au deuxième rang des régions pour les services à la personne

Les activités de services à la personne sont exercées au domicile de particuliers. Elles comprennent par exemple l'assistance aux personnes âgées ou dépendantes, l'entretien ménager, le soutien scolaire

► **encadré 2.** Environ 100 000 salariés exercent une activité de services à la personne en Occitanie en 2019. Ils représentent 4,7 % de l'ensemble des salariés, plaçant la région au-dessus de la moyenne des régions de France métropolitaine (4,1 %) et au deuxième rang de ces régions, juste derrière la Nouvelle-Aquitaine (5,0 %). Le recours à ces services est souvent plus important dans les territoires ruraux où la population est plus âgée. La part des services à la personne dans l'emploi salarié atteint autour de 6 % dans le Lot, le Gers, l'Aude, les Hautes-Pyrénées, le Tarn et l'Ariège ► **figure 1.**

► 1. Part des services à la personne dans l'emploi salarié total par département en 2019



Sources : Insee - Déclaration sociale nominative (DSN) et Particuliers employeurs anonymisés (PEA) ; Nova (extranet de l'Agence nationale des services à la personne).

Entre 2013 et 2019, le nombre de salariés des services à la personne diminue de 3 % et le nombre d'heures réalisées de 7 % en Occitanie. Cette tendance est également observée dans les autres régions : le nombre de salariés diminue de 4 % en France métropolitaine sur la période. La baisse est plus marquée dans les territoires ruraux.

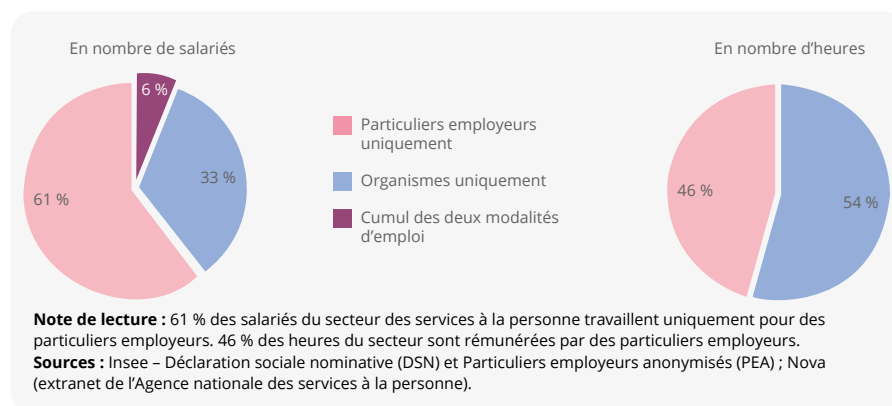
Le recours à des organismes prestataires progresse au détriment de l'emploi direct

Les salariés peuvent être employés selon deux modalités : par un particulier employeur ou par un organisme de services à la personne. Dans le premier cas, le salarié est employé directement par un ou plusieurs particuliers employeurs pour des services réalisés à leur domicile. Dans le second cas, le salarié est embauché par un organisme qui lui assigne ensuite des interventions au domicile des particuliers. Un organisme de services à la personne peut avoir un statut d'établissement public, d'association ou d'entreprise privée.

En Occitanie, 61 % des salariés des services à la personne travaillent exclusivement pour des particuliers employeurs, 33 % travaillent exclusivement pour des organismes prestataires de services à la personne et 6 % cumulent ces deux modalités d'emploi ► **figure 2**.

Les salariés sont rémunérés pour des durées de travail plus longues lorsqu'ils sont employés par des organismes que quand ils le sont directement par des particuliers employeurs. Au total, en 2019, 54 % des heures de services à la personne sont rémunérées par un organisme. Les particuliers se tournent de plus en plus vers les organismes plutôt que d'employer directement un salarié. En six ans, le nombre d'heures rémunérées par les organismes prestataires de services à la personne diminue moins que celui payé par les particuliers employeurs (-3 % contre -11 %). Le poids des organismes augmente ainsi de deux points par rapport à 2013 où ils représentaient 52 % des heures rémunérées.

► 2. Répartition des salariés et des heures des services à la personne selon la modalité d'emploi en 2019



Des temps de travail très réduits dans les activités de services à la personne

Les revenus générés par les activités des services à la personne sont faibles, en Occitanie comme ailleurs. La moitié des salariés employés dans les services à la personne gagnent moins de 7 200 euros bruts annuels en 2019 pour cette activité. Les trois quarts perçoivent un salaire brut inférieur à 14 400 euros sur l'année, soit 3 900 euros de moins qu'un Smic à temps complet.

Ce faible revenu s'explique par des temps de travail très réduits. Les salariés des services à la personne effectuent en moyenne 730 heures en 2019, soit à peine 40 % des 1 880 heures d'un temps plein dans le secteur. Au cours de l'année 2019, deux salariés sur trois travaillent moins d'un équivalent mi-temps et un sur deux effectue moins d'un équivalent quart-temps. Pourtant, de nombreux salariés cumulent plusieurs postes de services à la personne. Un quart des salariés des particuliers employeurs travaillent au cours de l'année pour au moins cinq particuliers employeurs différents.

Dans la région, près d'un salarié sur quatre réalisant une activité de services à la personne exerce également une activité dans un autre secteur. Pour ces salariés, les activités de services à la personne ne représentent en moyenne que 40 % du temps de travail effectué au cours de l'année et ne constituent donc pas leur activité principale. Pour les jeunes âgés de

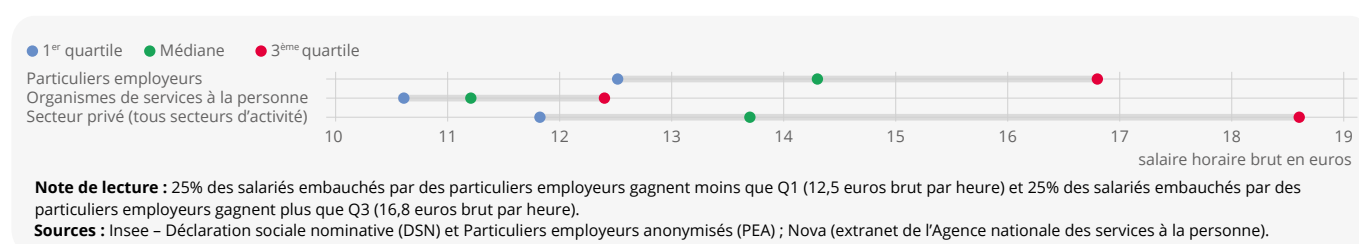
moins de 25 ans et les seniors âgés d'au moins 65 ans, il est cependant bien moins fréquent de cumuler plusieurs emplois. Pour ces personnes, parfois étudiantes ou touchant une pension de retraite, l'activité de services à la personne peut constituer un revenu d'appoint.

Des rémunérations faibles pour les salariés des organismes de services à la personne

En 2019, en Occitanie, le salaire horaire brut médian dans les services à la personne est proche de celui de l'ensemble des activités du secteur privé : 14,0 euros contre 13,7 euros. En revanche, les salaires élevés sont beaucoup moins fréquents. Seul un poste sur quatre est rémunéré à plus de 1,6 fois le Smic, alors que c'est le cas de deux postes sur trois dans le secteur privé. La situation est toutefois plus favorable qu'en 2013, où seul un poste sur cinq atteignait ce niveau de rémunération.

Les rémunérations horaires sont plus faibles quand le salarié est embauché par un organisme prestataire de services à la personne. La moitié des postes dans les organismes sont payés moins de 11,2 euros bruts par heure contre 14,3 euros chez les particuliers employeurs ► **figure 3**. L'écart est également important pour les salaires plus élevés : 30 % des postes des particuliers employeurs sont rémunérés à plus de 1,6 Smic horaire contre seulement 4 % de ceux des organismes prestataires.

► 3. Distribution du salaire horaire brut par poste selon la modalité d'emploi et le secteur en 2019



Plusieurs éléments permettent d'expliquer cet écart. En particulier, les allègements de cotisations patronales, différents selon la modalité d'emploi, ont des effets contraires : les particuliers employeurs bénéficient d'un abattement de deux euros par heure travaillée sur les cotisations salariales, ce qui leur permet de mieux rémunérer leurs salariés alors que les organismes ne bénéficient des allègements de charges que pour les salaires inférieurs à 1,6 Smic, les incitant à limiter les rémunérations en deçà de ce seuil.

Quelle que soit la modalité d'emploi, le salaire horaire est plus élevé pour les hommes que pour les femmes, la différence atteignant 30 % en moyenne alors qu'elle est de 20 % dans l'ensemble du secteur privé. Cet écart tient en partie à la nature des activités. Par exemple, les hommes se tournent davantage vers le jardinage et le bricolage qui sont mieux rémunérés que les activités d'entretien de la maison ou l'assistance aux personnes dépendantes assurées principalement par les femmes.

Un salarié de 65 ans ou plus sur six travaille dans les services à la personne

Le renouvellement générationnel est un enjeu important dans ces activités : 35 % des salariés sont âgés d'au moins 55 ans (35 100 salariés) et 7 % ont 65 ans ou plus (6 900 salariés). Le secteur des services à la personne est d'ailleurs l'un des principaux employeurs de seniors puisqu'il emploie 17 % des salariés de 65 ans ou plus.

En dépit du contexte de recul général du nombre de salariés exerçant une activité de services à la personne, le nombre de seniors augmente fortement entre 2013 et 2019 : +15 % pour les salariés âgés d'au moins 55 ans et +50 % pour ceux âgés d'au moins 65 ans. Les salariés âgés de moins de 25 ans se tournent également de plus en plus vers ces activités (+17 %).

Les métiers des services à la personne sont fortement féminisés puisque 89 % des salariés sont des femmes en 2019. Cependant depuis 2013, le nombre d'hommes salariés dans le secteur progresse (+15 %) tandis que le nombre de femmes baisse (-5 %).

Dans ces activités, les salariés sont en moyenne moins diplômés que les autres actifs. En particulier, 35 % des employés de maison et personnels de ménage n'ont pas de diplôme contre seulement 17 % de l'ensemble des salariés en Occitanie.

Les personnes âgées ou dépendantes, principales utilisatrices des organismes de services à la personne

En 2019, 67 % des heures rémunérées par les organismes prestataires de services à la personne concernent l'assistance aux personnes âgées ou dépendantes en Occitanie ► **figure 4**. Viennent ensuite les activités de ménage (25 % des heures rémunérées), puis la garde d'enfants à domicile (4 %) et le jardinage ou le bricolage (2 %).

Quel que soit le type d'organisme – association, entreprise privée ou organisme public – l'essentiel de l'activité est consacré à l'assistance aux personnes âgées ou dépendantes. Les associations couvrent environ les deux tiers de cette activité. Les entreprises assurent la plus grande part des travaux de ménage et opèrent aussi dans la garde d'enfants à domicile et le jardinage ou le bricolage, activités où les associations et les organismes publics sont très présents.

Comme dans les autres régions de province, les associations occupent une place prépondérante parmi les organismes en Occitanie puisqu'elles rémunèrent plus de la moitié des heures effectuées par l'intermédiaire de ces structures. Leur poids est encore plus important dans les départements ruraux, où intervient notamment le réseau des ADMR (Aide à domicile en milieu rural).

Les entreprises représentent un tiers du volume de travail et les organismes publics tels que les CCAS (Centres communaux d'action sociale), un dixième.

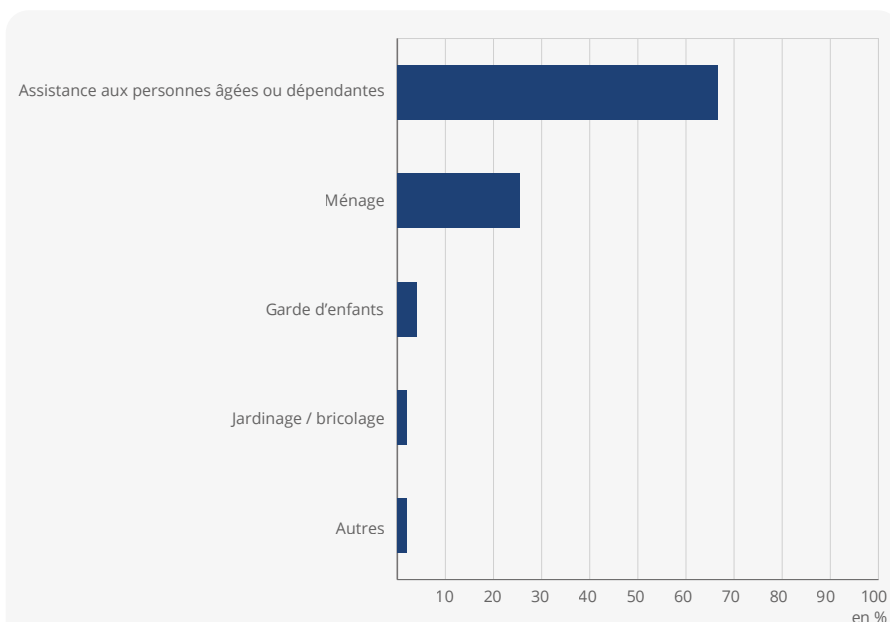
En six ans, le volume de travail des entreprises progresse de 60 % quand celui des associations et des organismes publics recule d'environ 20 %. Les entreprises bénéficient du développement des enseignes multi-services nationales implantées dans les plus grandes villes. D'autres enseignes se créent aussi localement.

Au total, le nombre d'heures effectuées par les organismes prestataires de services à la personne est en léger repli. La baisse est due en grande partie au recul des activités de ménage (-21 %). *A contrario*, l'assistance aux personnes âgées ou dépendantes augmente (+6 %). Ces évolutions peuvent s'expliquer en partie par celles de la fiscalité. En particulier, les exonérations de cotisations patronales ont été supprimées en 2011 pour les prestataires intervenant auprès de publics non fragiles et les taux de TVA ont augmenté en 2012 et en 2014 sauf pour les prestations d'accompagnement des publics fragiles. ●

Bérénice Costes, Claire Kubrak (Insee), Mathieu Ferrer, Alan Manchon (Dreets)

Retrouvez plus de données en téléchargement sur www.insee.fr

► 4. Répartition de l'ensemble des heures rémunérées par les établissements des organismes de services à la personne employeurs en 2019 selon l'activité (en %)



Note de lecture : 67 % des heures rémunérées par des organismes prestataires de services à la personne le sont pour des activités d'assistance aux personnes âgées ou dépendantes.
Sources : Insee – Déclaration sociale nominative (DSN) ; Nova (extranet de l'Agence nationale des services à la personne).

► Encadré 1 – Des offres d'emploi pas toujours en adéquation avec les attentes des demandeurs d'emploi du secteur

En 2019, en Occitanie, un demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi sur dix recherche un poste dans le secteur des services à la personne, soit 93 400 personnes. Conformément au profil des salariés du secteur, ce sont presque exclusivement des femmes (93 %). La demande d'emploi porte principalement sur des postes en CDI (86 %) et à temps complet (71 %). Un demandeur d'emploi sur deux est inscrit en catégorie B ou C, signifiant qu'il occupe déjà un emploi à temps partiel et qu'il cherche donc à augmenter son temps de travail. C'est plus que pour l'ensemble des demandeurs d'emploi (un sur trois).

Sur l'ensemble de l'année 2019, 27 400 offres d'emploi pour une activité de services à la personne sont déposées en Occitanie, soit 10 % de l'ensemble des offres. Les demandeurs d'emploi sont donc 3,4 fois plus nombreux que les offres disponibles.

De plus, ces offres d'emploi sont souvent en inadéquation avec les attentes des salariés. Ainsi, seules un quart des offres sont à temps complet, contre plus des trois quarts tous secteurs confondus. Deux offres sur trois proposent un CDI, soit plus que pour l'ensemble des secteurs d'activité (une sur deux) mais la part d'offres en CDI reste inférieure aux attentes des demandeurs d'emploi du secteur. La localisation géographique des offres peut également constituer un frein à l'emploi. En effet, l'offre est concentrée dans les départements les plus urbanisés. En particulier, la Haute-Garonne concentre 40 % des offres de la région et seulement 23 % des demandeurs d'emploi du secteur. Le rapport du nombre de demandeurs d'emploi par offre y est de 2,0 seulement contre 3,4 en Occitanie et 5,0 en moyenne dans les départements principalement ruraux.

Les métiers d'employé de maison, d'aide à domicile et d'assistante maternelle font ainsi toute partie des métiers dits « en tension » selon la liste établie par Pôle emploi et la Dreets Occitanie en 2021.

Les tensions sur le marché du travail dans les services à la personne s'exacerbent après la crise Covid. En 2022, Pôle Emploi enregistre 49 500 offres d'emploi dans ce secteur. C'est une augmentation bien plus forte que pour l'ensemble des secteurs (+81 % en trois ans contre +30 %). En parallèle, le nombre de demandeurs d'emploi diminue sur la période (-3 %), plus fortement que pour l'ensemble du marché du travail (-1 %). En conséquence, le rapport du nombre de demandeurs d'emploi par offre n'est plus que de 1,8.

► Encadré 2 – Les services à la personne : quelles activités ?

Les services à la personne recouvrent 26 activités, exercées au domicile des particuliers, qui facilitent la vie quotidienne des familles et l'accompagnement des enfants en bas âge, des personnes fragiles, âgées ou handicapées. Le champ des services à la personne retenu dans cette publication est celui du plan Borloo modifié par le décret n° 2016-1895 du 28 décembre 2016. On peut regrouper ces activités en trois catégories :

- les services de la vie courante : entretien de la maison, travaux ménagers, petits travaux de jardinage et de bricolage ou encore promenade des animaux de compagnie ;
- les services aux familles : garde d'enfants à domicile, accompagnement d'enfants, soutien scolaire à domicile ou encore collecte et livraison à domicile de linge repassé ;
- les services aux personnes dépendantes : aide aux personnes âgées ou handicapées, accompagnement des personnes en dehors de leur domicile ou aide aux personnes présentant une invalidité temporaire.

Cependant, les résultats présentés dans l'encadré « **Des offres d'emploi pas toujours en adéquation avec les attentes des demandeurs d'emploi du secteur** » portent sur un champ légèrement différent. Le champ retenu est celui défini par Pôle Emploi pour le secteur des services à la personne qui inclut en sus les assistantes maternelles.

Les services à la personne peuvent être exercés selon deux modalités :

- l'embauche directe d'un salarié par un particulier, appelé alors « particulier employeur » ;
- le recours à un « organisme de services à la personne ». C'est alors généralement l'organisme qui emploie l'intervenant chargé de réaliser la prestation chez son client. Ces organismes peuvent être des associations comme l'ADMR (Aide à domicile en milieu rural), des entreprises privées ou des organismes publics comme les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale.

► Pour en savoir plus

Publications Insee :

- « 6 pages - Les services à la personne en Midi-Pyrénées », 6 pages *Midi-Pyrénées* n° 158, avril 2014.
- « Les services à la personne : davantage sollicités dans les zones rurales et âgées », *Insee Première* n° 1461, juillet 2013.

Publications DARES :

- « Services à la personne : baisse du travail non déclaré en 2017 », *DARES résultats* n° 70, décembre 2020.
- « Organismes de service à la personne : résultats de l'enquête flash Covid-19 », *DARES*, novembre 2020.
- « Les services à la personne en 2018 : légère baisse de l'activité, hausse du recours aux organismes prestataires », *DARES résultats* n° 011, février 2020.
- « Les salariés des services à la personne : comment évoluent leurs conditions de travail et d'emploi ? », *DARES analyses* n° 038, août 2018.
- « Services à la personne : constats et enjeux », commissariat général à la stratégie et à la prospective, *L'essentiel*, septembre 2013.

