

# 1<sup>ère</sup> édition du Baromètre de la qualité et de la professionnalisation des emplois de services à la personne

Conférence de presse  
Mercredi 19 mai 2010



# Les services à la personne, un secteur d'activité mal appréhendé par la statistique nationale ?

---

- Alors que les services à la personne sont considérés comme un secteur clef sur le marché de l'emploi, ils ne donnaient encore lieu qu'à un nombre insuffisant d'informations fiables et objectives de leur périmètre et de leurs enjeux.
- Dès 2007, l'ANSP (Agence nationale des services à la personne) a pris l'initiative de publier un **Observatoire économique** du secteur. Il évalue quantitativement les emplois et les masses salariales des services à la personne, en fonction de la nature de l'employeur (particulier ou organisme agréé).

## **La *quantification* du secteur par l'Observatoire ANSP**

---

- près de 2 millions de salariés des services à la personne (+ 15% en 3 ans)
- plus de 3 millions de particuliers employeurs sur l'année
- plus de 22 000 organismes agréés de services à la personne
- 16 milliards de valeur ajoutée (1% du PIB)

## Une nécessaire *qualification* des emplois du secteur

---

- Le plan 2 de développement des services à la personne inclut une mesure visant à mieux connaître les conditions réelles des emplois du secteur, en termes de qualité et de professionnalisation
- Le **Baromètre ANSP** conçu fin 2009 répond à cette demande : il a pour vocation d'être un outil fiable et objectif, à même
  - ▶ de *catégoriser les salariés* en fonction de leur activité
  - ▶ de *qualifier les emplois* des services à la personne en termes de **qualité** et de **professionnalisation**

# Baromètre : une méthodologie rigoureuse pour obtenir des résultats fiables

---

- Mise en place d'enquêtes régulières (à périodicité semestrielle) permettant de recueillir sur ces thématiques les usages et les perceptions des intéressés eux-mêmes, employeurs et salariés de toutes catégories
- Chacun des échantillons constitués est totalement représentatif des populations considérées, grâce à la méthode des quotas
- Les interviews sont réalisées par téléphone sous système CATI, par la société de sondage GfK-ISL, institut reconnu dans le domaine des enquêtes sociales
- *Dans le cadre de la première édition du Baromètre :*
  - ▶ **1400 interviews** ont été réalisées en décembre 2009 et janvier 2010, réparties de la façon suivante :
    - 1200 salariés des services à la personne
    - 200 OASP employeurs
  - ▶ Cette vague constitue une photographie de l'état du secteur des services à la personne en **novembre 2009**

# Baromètre : une méthodologie rigoureuse pour obtenir des résultats fiables

---

- *La prochaine édition du Baromètre (en cours de réalisation)...*
  - ▶ sera composée de **1800 interviews**
    - 1200 salariés des services à la personne
    - 200 OASP employeurs
    - + 400 particuliers employeurs
  - ▶ constituera une photographie de l'état du secteur des services à la personne en **mars 2010**

# Les 5 enseignements du Baromètre

---

- **1<sup>er</sup> enseignement**

**Les services à la personne s'organisent autour de 6 catégories homogènes d'activités et de salariés**

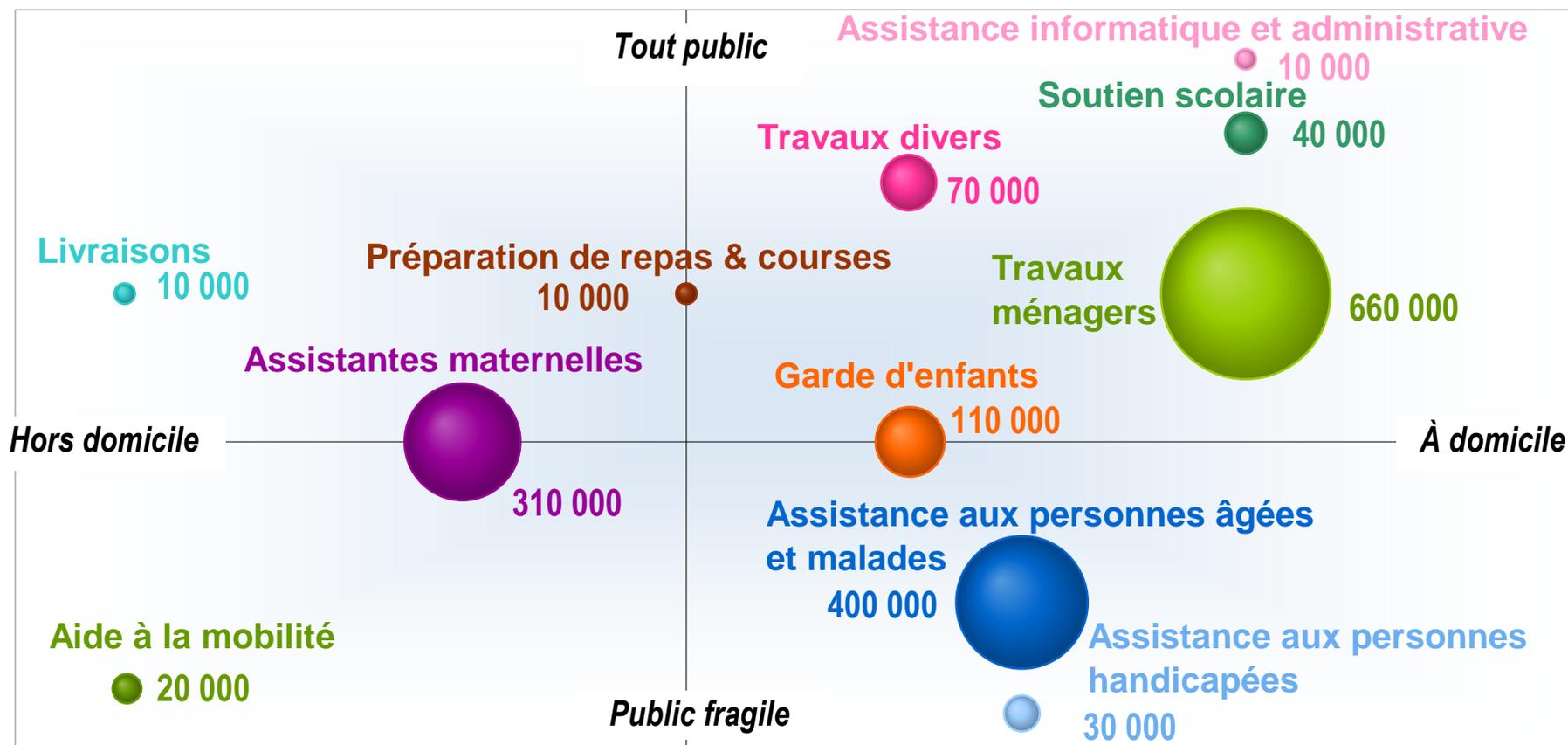
# Les activités et les salariés des services à la personne peuvent se regrouper en 6 grandes catégories relativement homogènes

---

- Une proportion très importante des activités concerne des services à la personne « traditionnels » : les travaux ménagers (40% de l'effectif total), le « care » (27%) et les gardes d'enfants + assistantes maternelles (24%)
- D'autre part, la totalité du secteur peut se regrouper finalement autour de 6 grands pôles d'activités qui apparaissent relativement homogènes

# Les services à la personne s'organisent autour de 11 types d'activité...

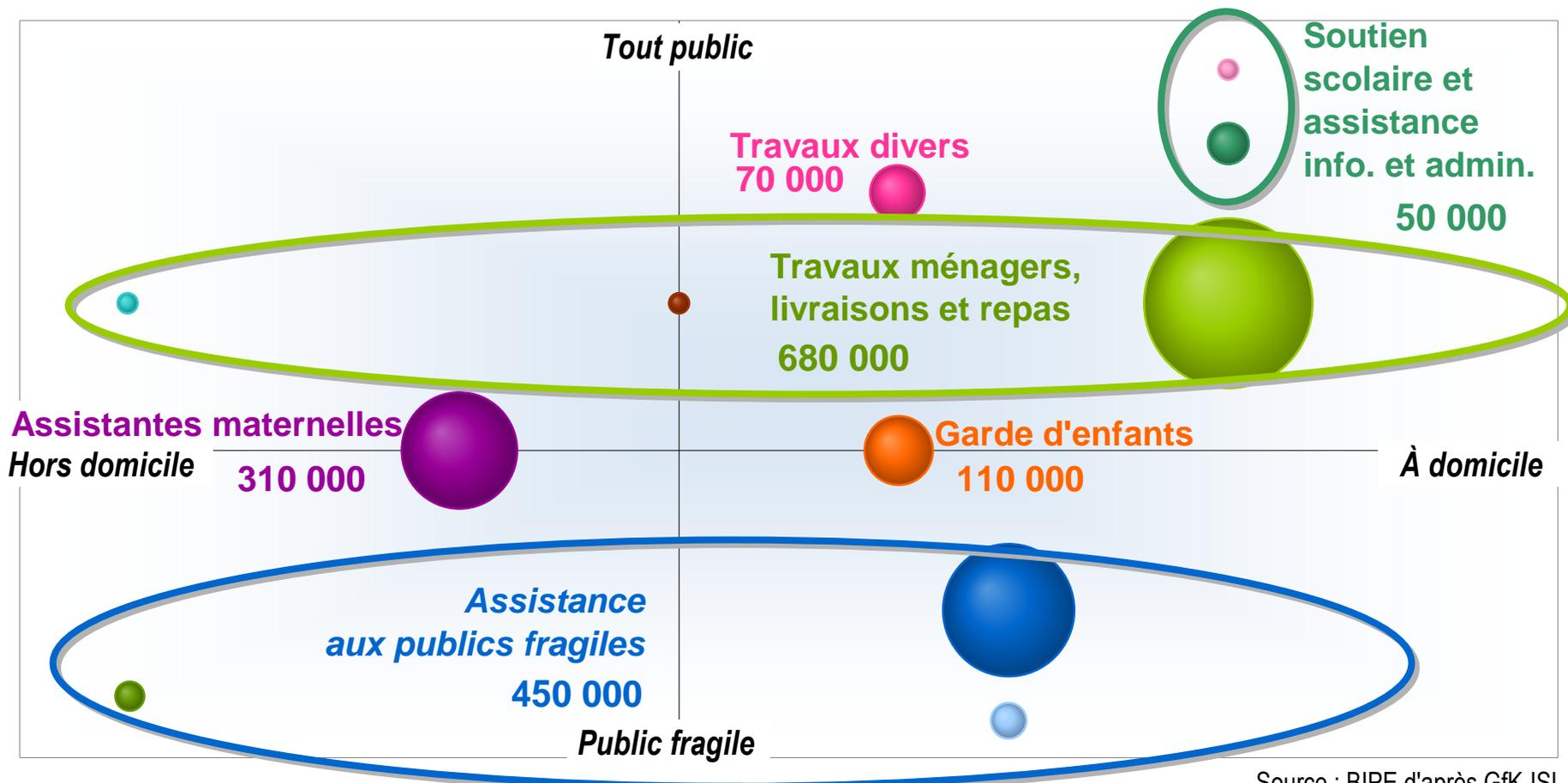
## Répartition des effectifs des salariés en direct en 11 activités



Source : BIPE d'après GfK-ISL

# ... qui déterminent 6 grandes catégories de salariés

## Répartition des effectifs des salariés en direct en 6 activités



Source : BIPE d'après GfK-ISL

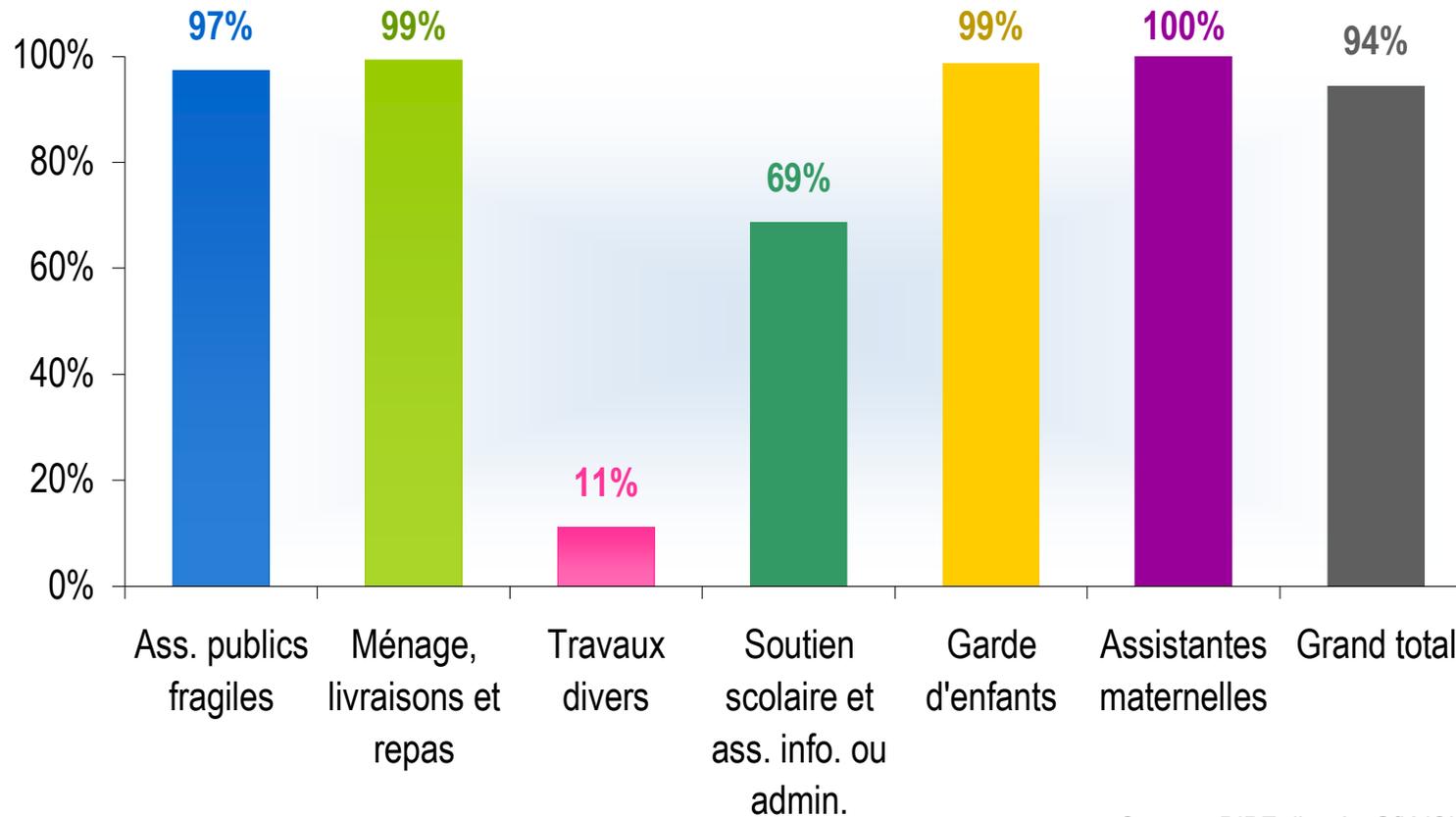
# Les services à la personne comme agrégat diversifié de 6 populations relativement homogènes

---

- Chaque type d'emploi révèle du point de vue socio démographique (genre, âge, niveau de formation, ...) un profil de salarié relativement homogène. De plus, une analyse fine des emplois exercés montre que **la poly-activité est moins fréquente que prévue.**
- Les salariés des services à la personne sont constitués de **plusieurs populations relativement homogènes** définies autour de la nature des activités exercées.
- Ces constats confirment **la pertinence d'une approche par type d'activité** comme grille d'analyse de cette population et donc comme point d'entrée de toute mesure publique s'adressant aux salariés du secteur.

# Un pourcentage élevé de femmes...

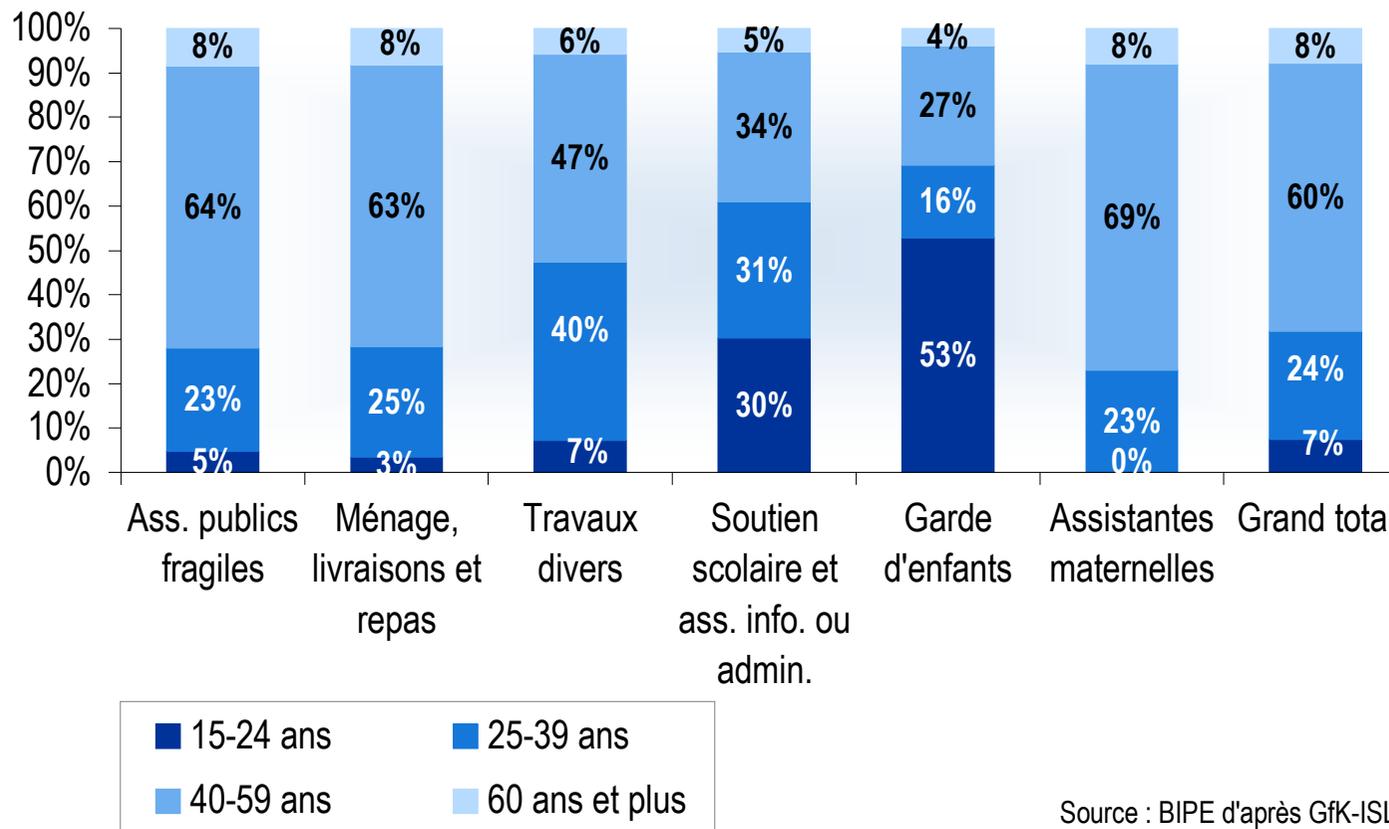
## Pourcentage de femmes parmi les salariés



Source : BIPE d'après GfK-ISL

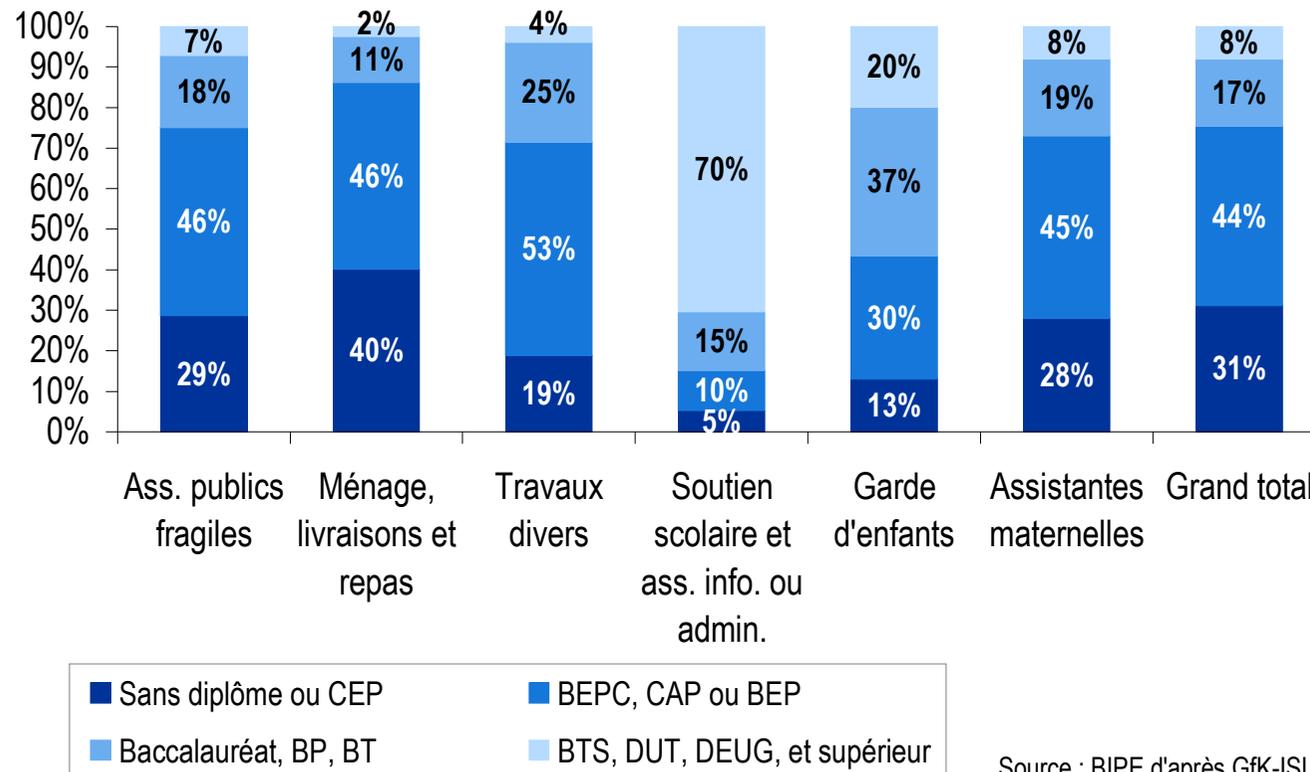
# Une forte présence des seniors

## Âge des salariés par activité



# Une population en moyenne peu diplômée

## Diplôme le plus élevé par activité



# Les 5 enseignements du Baromètre

---

- **2<sup>ème</sup> enseignement**

**La rémunération horaire est supérieure au SMIC**

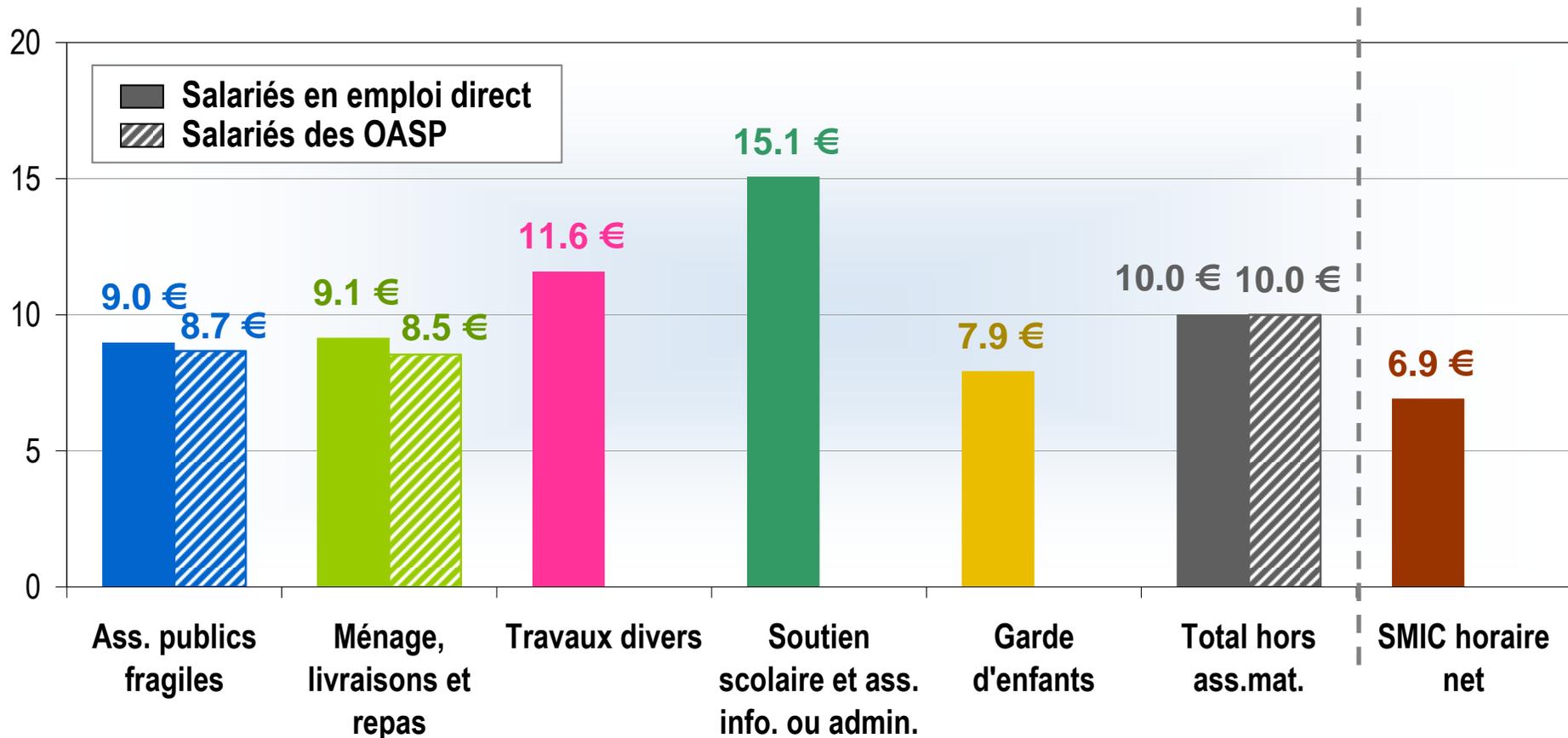
# La rémunération horaire est supérieure au SMIC

---

- Le taux horaire de rémunération pour l'ensemble des activités de services à la personne est en moyenne de **10 € net de l'heure**, soit un niveau, *même après intégration des congés payés*, supérieur **de 30%** à celui du SMIC (pour rappel, égal à 6.96 € net au premier semestre 2010, et à 6.91 € net au moment de notre enquête en novembre 2009).
- Concernant les deux plus grosses catégories de services à la personne (travaux domestiques + assistance aux publics fragiles), le taux horaire de rémunération est en moyenne de **9 € net de l'heure**, soit un niveau *même après intégration des congés payés*, sensiblement supérieur **(+18%)** à celui du SMIC .
- En termes de rémunération, c'est moins le taux horaire qui pose problème que la difficulté qu'a une partie des salariés à effectuer le nombre d'heures souhaité.

# Les taux horaires sont largement supérieurs au SMIC...

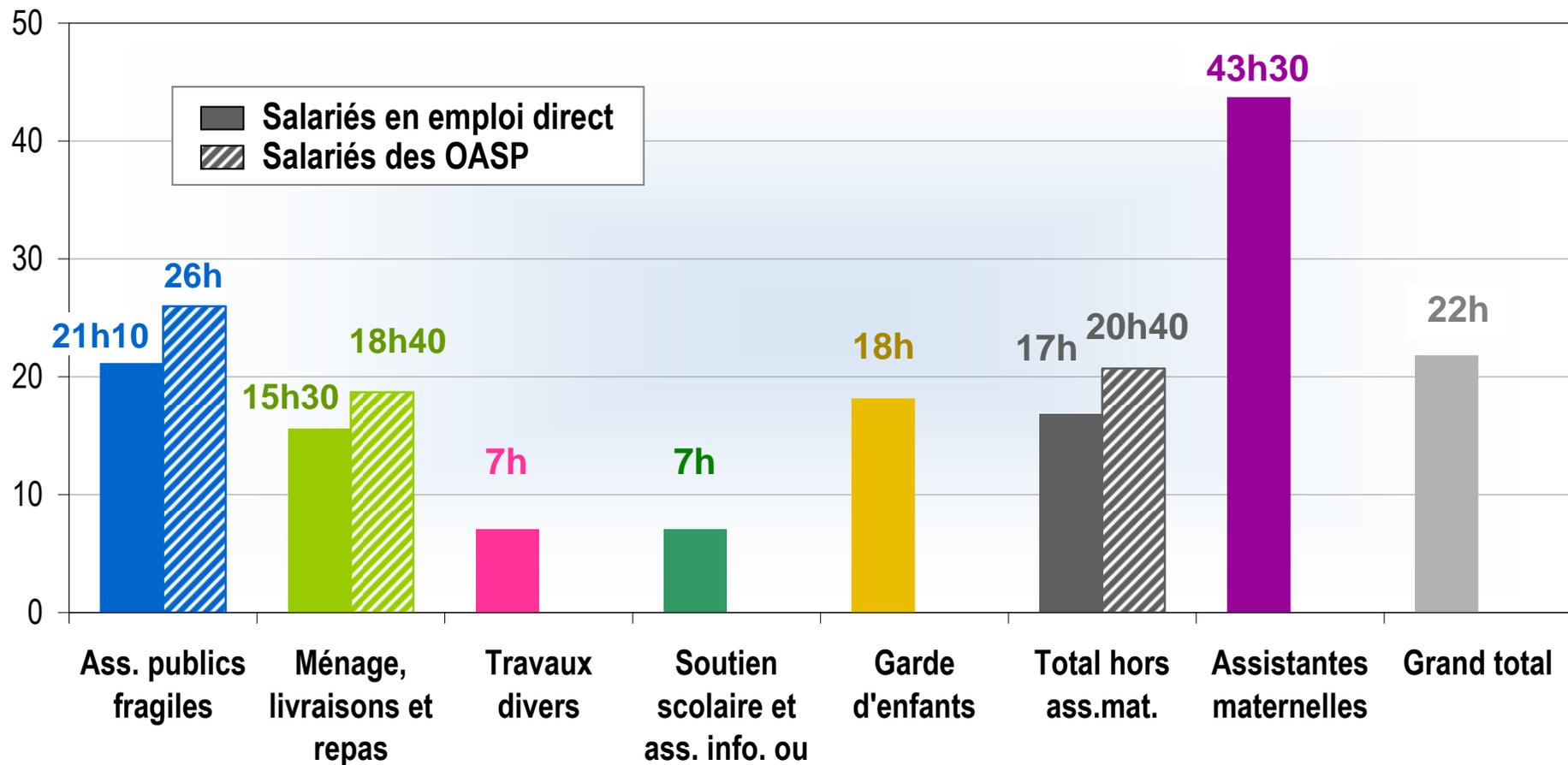
## Taux horaires nets de rémunération des salariés des Services à la personne



Source : BIPE d'après GfK-ISL

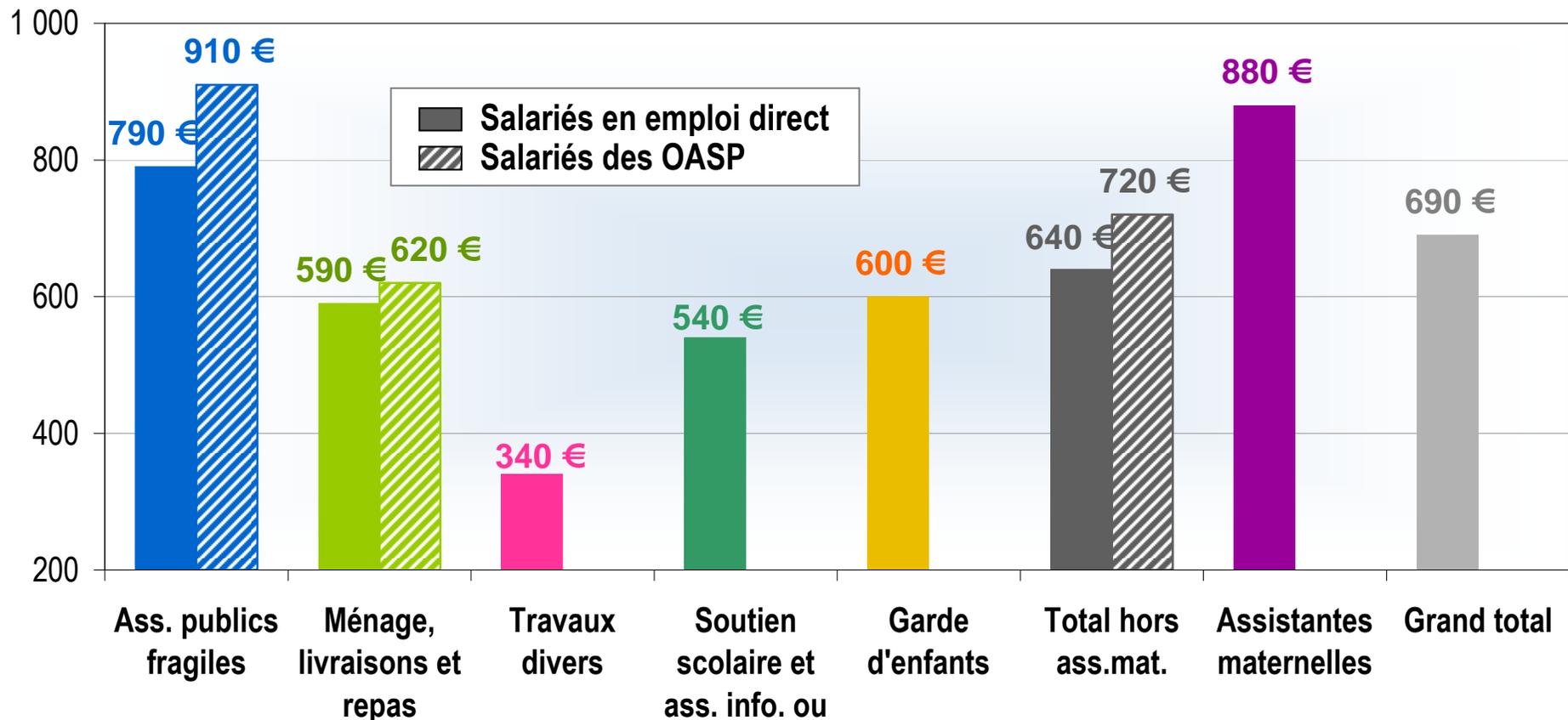
# ... et les volumes horaires moyens sont proches du temps partiel moyen en France (23h)

## Estimation du volume hebdomadaire moyen par salarié (en heures)



# Au final, la rémunération s'établit autour de 690 € net mensuel

## Rémunération mensuelle nette pour les activités dans les Services à la personne



Source : BIPE d'après GfK-ISL

## Un taux horaire satisfaisant associé à des revenus mensuels souvent insuffisants

---

- La rémunération **en moyenne** s'élève à 690 € net par mois, pour un volume hebdomadaire **en moyenne** de 22 heures. De tels montants restent insuffisants, notamment au sein de ménages mono actifs, situations familiales fragiles qui concernent une part importante de cette population.
- On constate que près de la moitié des salariés de services à la personne appartiennent à un ménage au sein duquel ils représentent la seule source de revenus (foyers monoparentaux, personnes seules, ou couples avec un conjoint retraité ou sans travail).
- Les **caractéristiques socio-démographiques** de la population des salariés du secteur apparaissent donc comme un facteur décisif dans l'évaluation des situations professionnelles.

# L'équation budgétaire des salariés...

- L'équation budgétaire de base pour un salarié des services à la personne, se présente de la façon suivante :

$$\begin{aligned} & \text{Rémunération mensuelle} \\ & = \\ & \text{Taux horaire} \times \\ & \text{Volume horaire par personne} \times \\ & \text{Nombre de personnes} \end{aligned}$$

*(auprès de laquelle l'employé travaille)*

*(auprès desquelles l'employé travaille)*

**Peu de différentiel**

Exemple : environ 9€ net de l'heure pour une femme de ménage

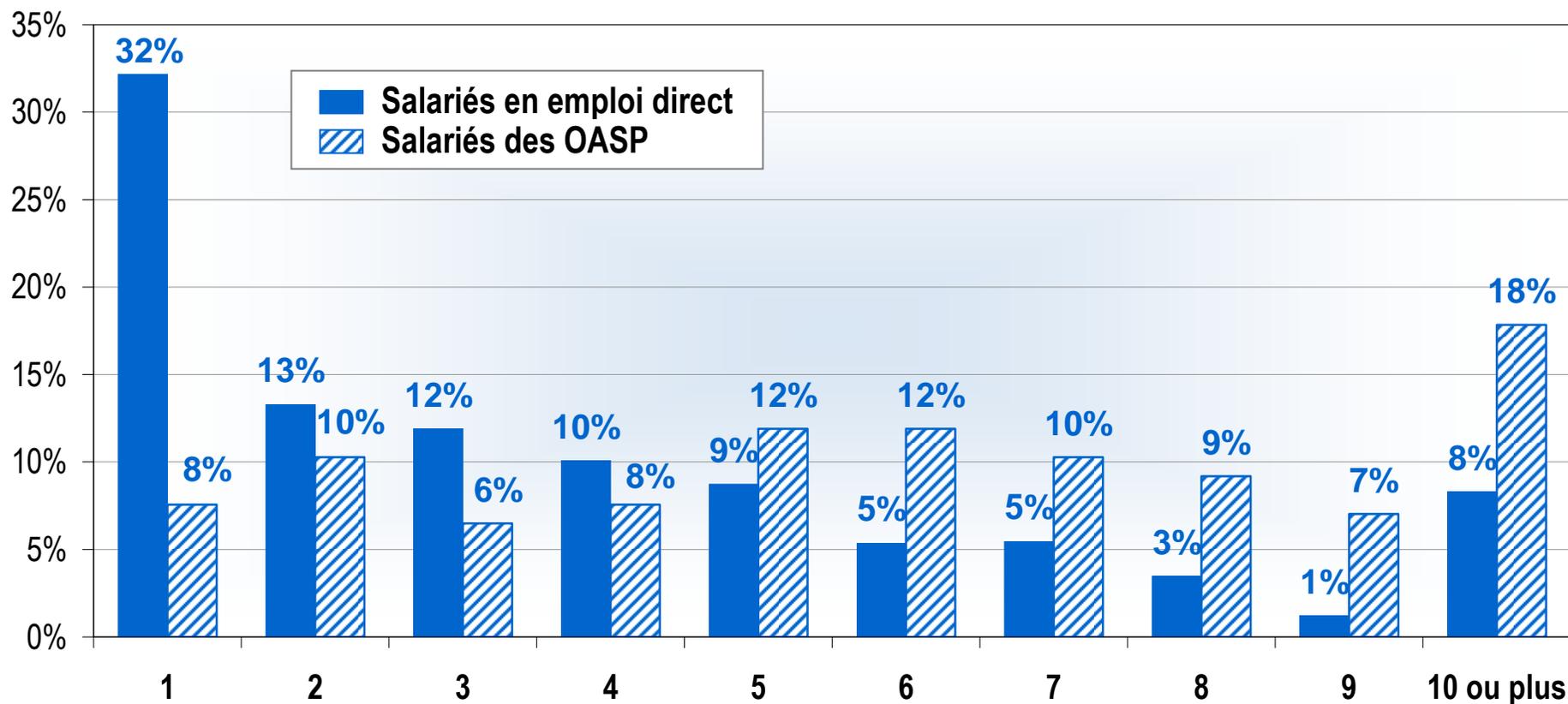
**Peu de latitude**

Exemple : en moyenne 4 heures par semaine pour une femme de ménage

C'est **LA variable** grâce à laquelle le salarié peut augmenter ses revenus mensuels

# ... les conduit naturellement à travailler auprès de plusieurs personnes

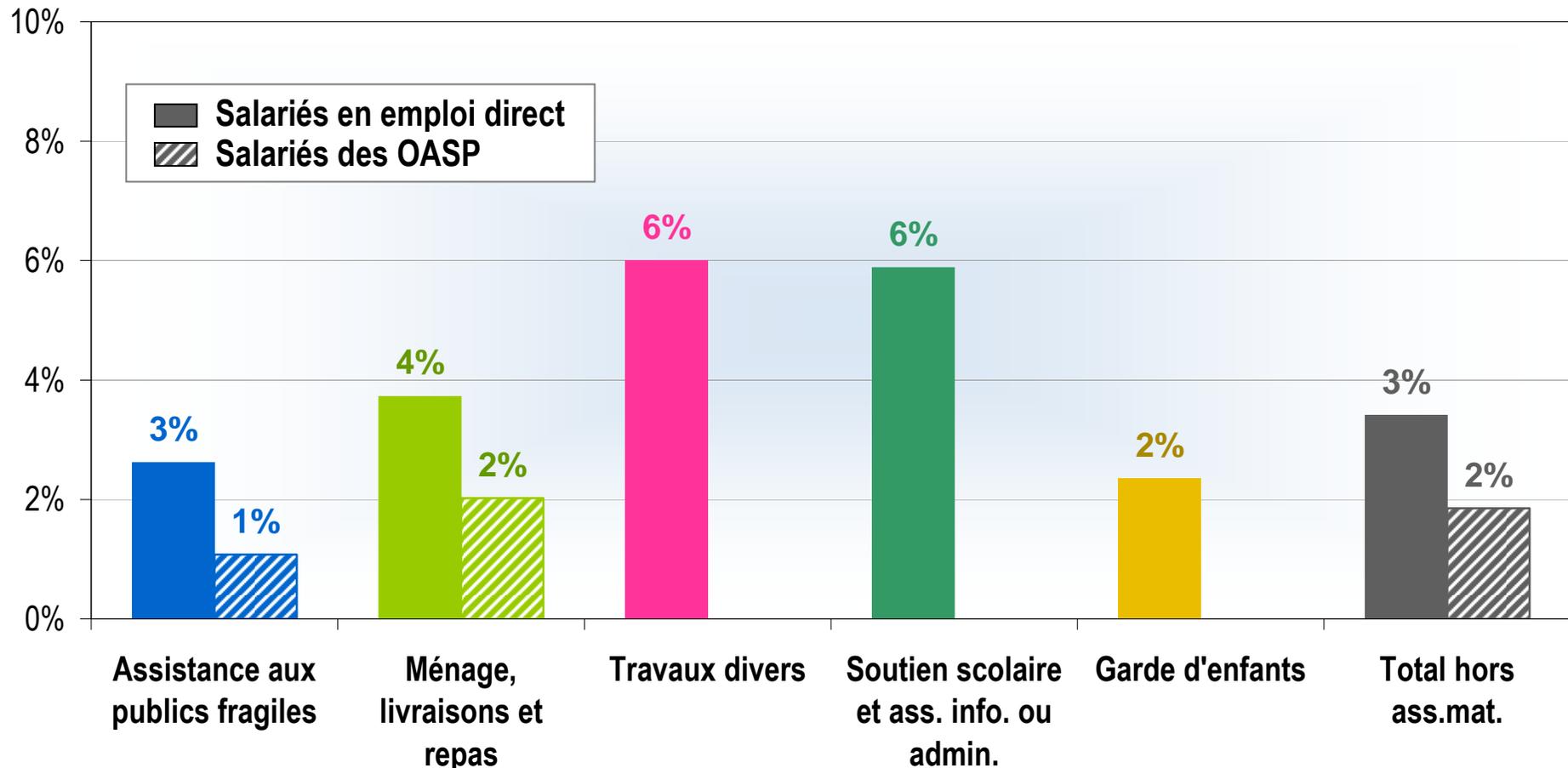
## Répartition des salariés selon le nombre de personnes pour lesquelles ils travaillent



Source : BIPE d'après GfK-ISL

# ... situation massivement acceptée par les salariés

## Part des salariés souhaitant travailler pour moins de personnes



Source : BIPE d'après GfK-ISL

# La situation de « multi-employeurs » n'est pas une contrainte mais une caractéristique du secteur

---

- Le fait de travailler auprès de plusieurs personnes est une caractéristique majeure du secteur : un salarié en direct de particuliers employeurs travaille **en moyenne** pour 3,9 personnes (avec une très grande dispersion); un salarié d'organisme agréé travaille **en moyenne** pour 6,6 personnes.
- C'est aussi un passage obligé : tout salarié souhaitant accroître ses revenus doit augmenter le nombre de personnes auprès desquelles il intervient.

# Les 5 enseignements du Baromètre

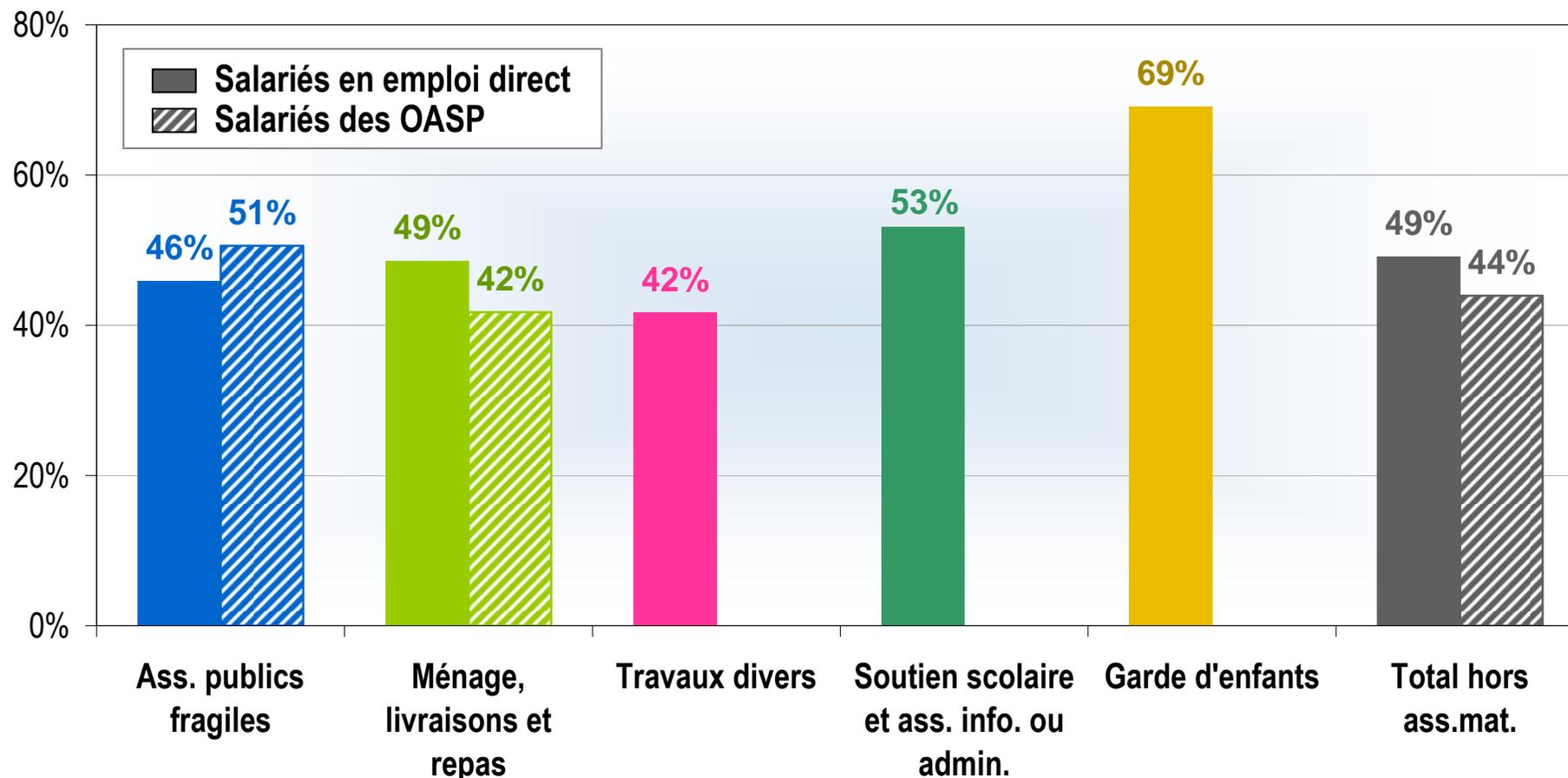
---

- **3<sup>ème</sup> enseignement**

**50% des salariés sont satisfaits  
de leur volume d'activité**

# La moitié des salariés sont satisfaits de leur volume d'activité

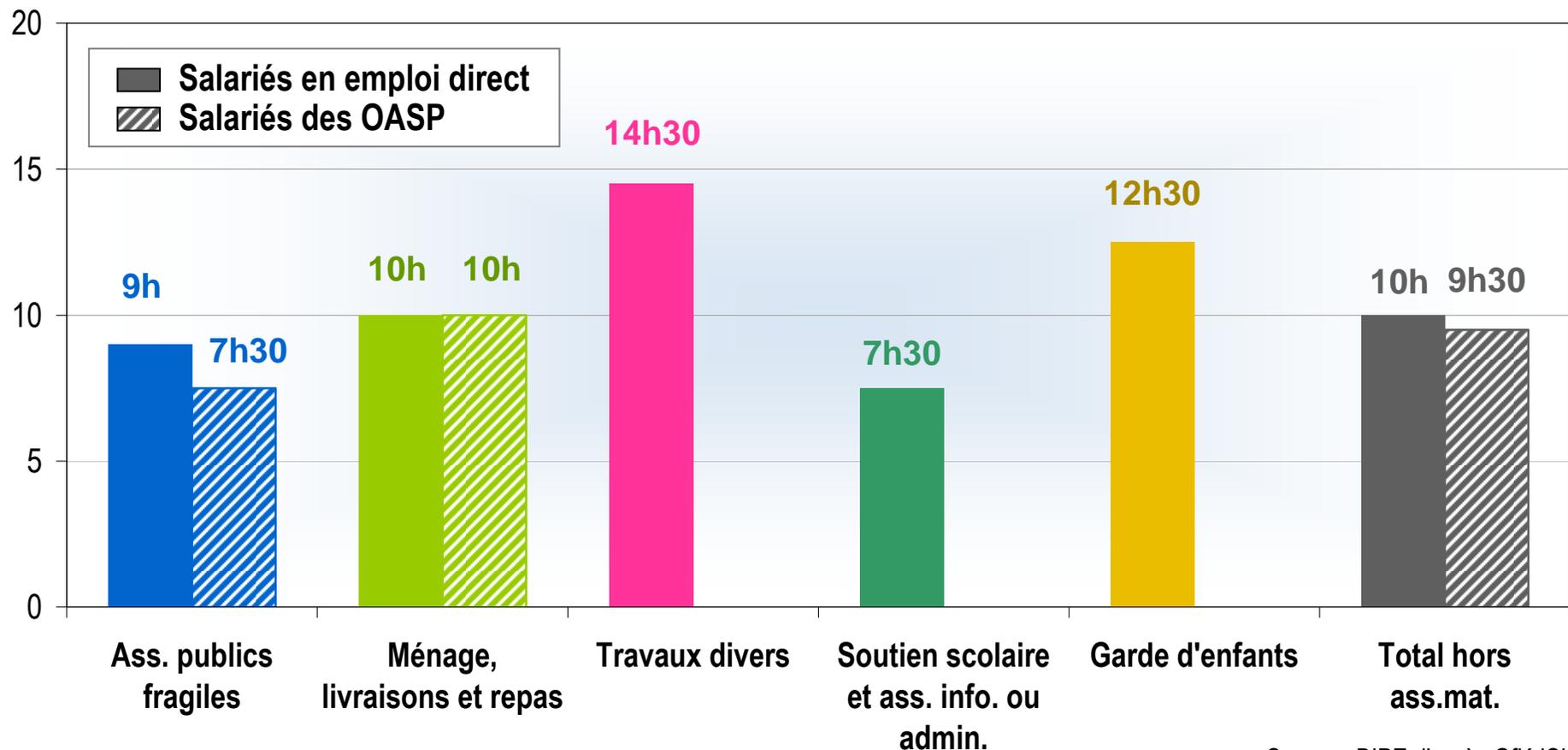
## Part des salariés satisfaits du nombre d'heures effectuées



Source : BIPE d'après GfK-ISL

# Les salariés insatisfaits souhaiteraient travailler en moyenne 10 h de plus par semaine

Parmi les salariés insatisfaits, nombre d'heures que les salariés souhaiteraient effectuer en plus par semaine



Source : BIPE d'après GfK-ISL

# Les 5 enseignements du Baromètre

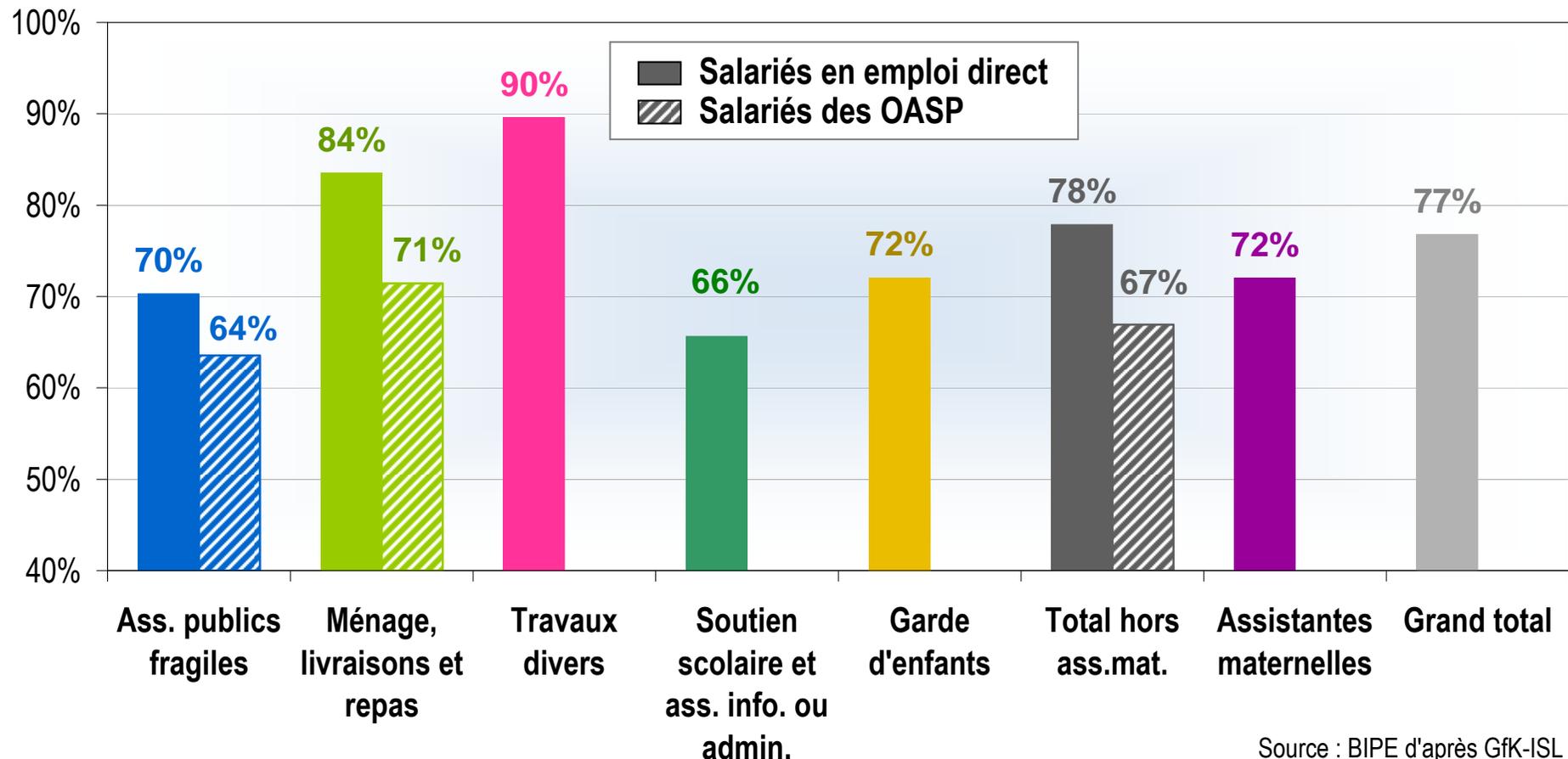
---

## ● 4<sup>ème</sup> enseignement

**Conditions de travail : un bilan moins négatif que l'image communément admise**

# Des horaires de travail moins atypiques qu'attendu

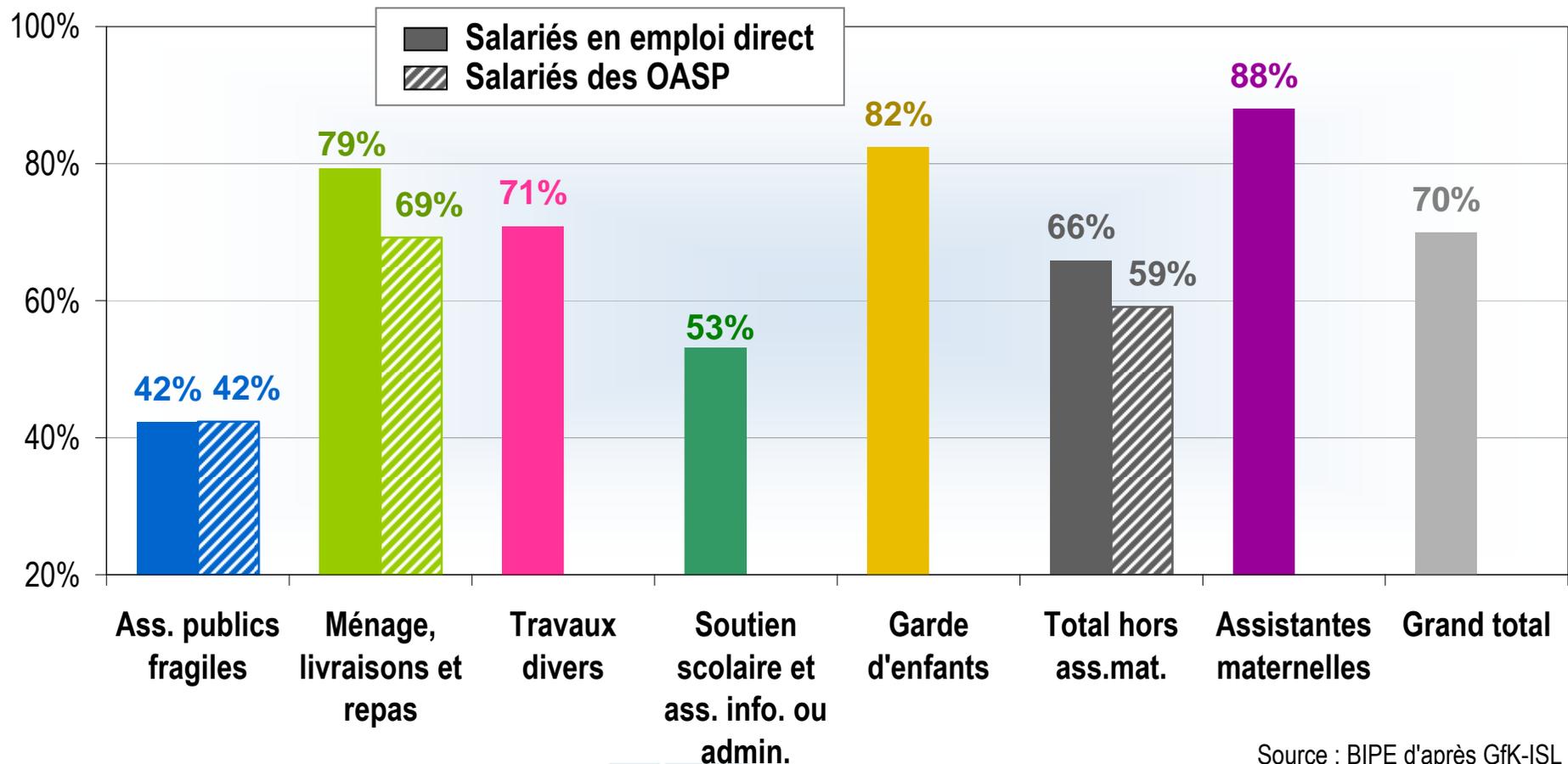
## Part des salariés déclarant ne pas avoir été amenés à modifier leur planning horaire



Source : BIPE d'après GfK-ISL

# Des horaires de travail moins atypiques qu'attendu

## Part des salariés déclarant ne pas avoir été amené à travailler le samedi

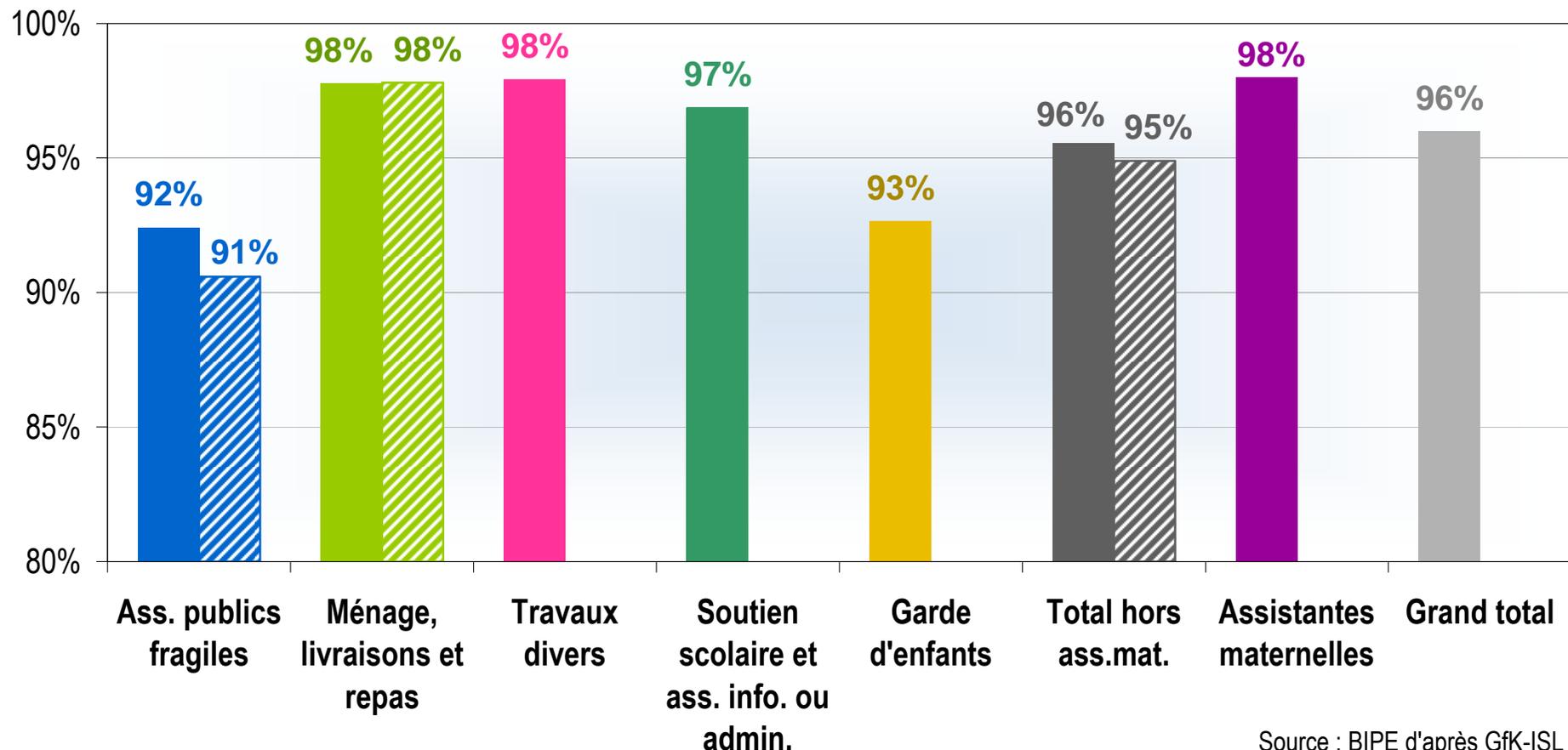


Source : BIPE d'après GfK-ISL

# Les salariés déclarent massivement être respectés par leurs employeurs

Part des salariés se sentant respectés par les personnes pour lesquelles ils travaillent

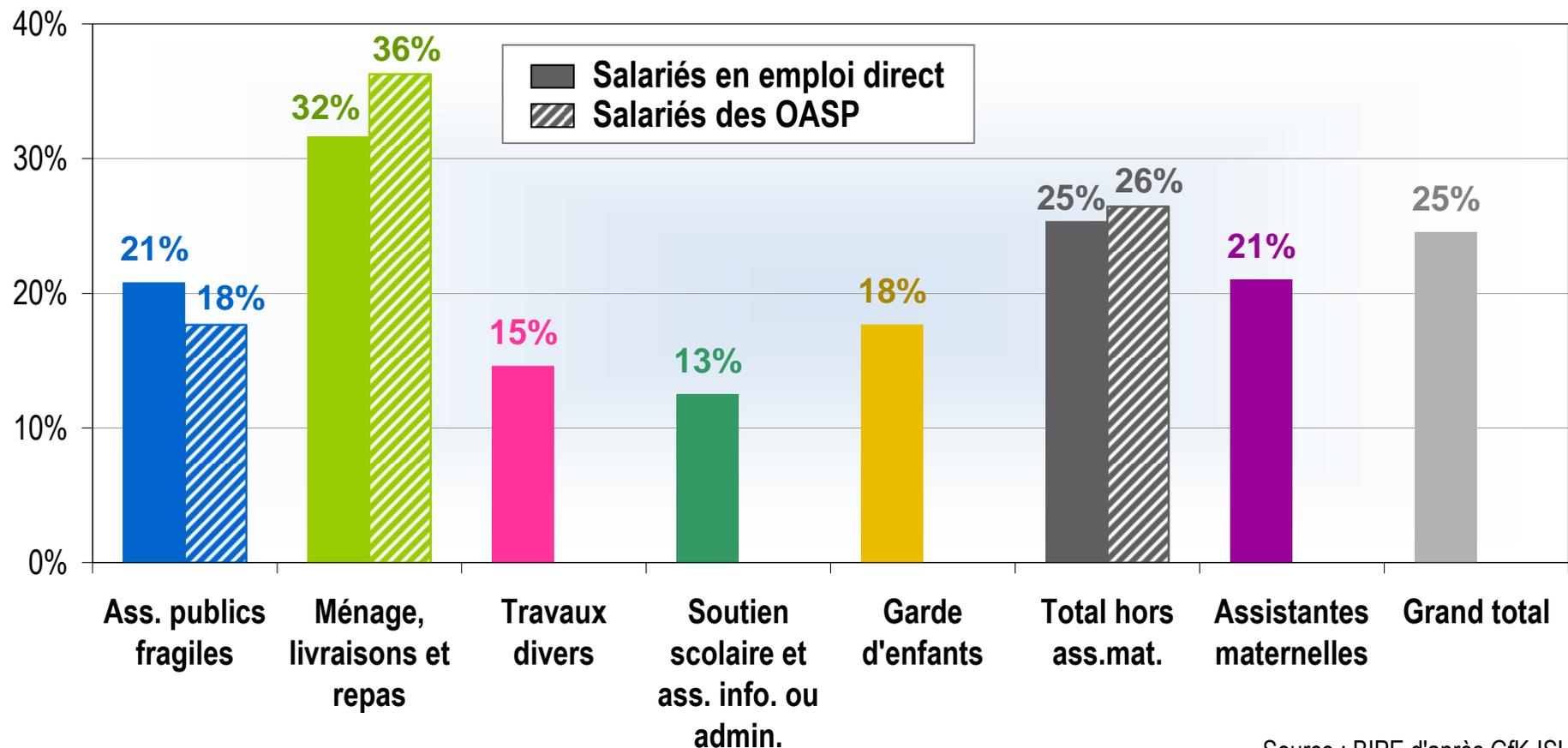
■ Salariés en emploi direct  
▨ Salariés des OASP



Source : BIPE d'après GfK-ISL

# La majorité des salariés ne souhaitent pas quitter le secteur

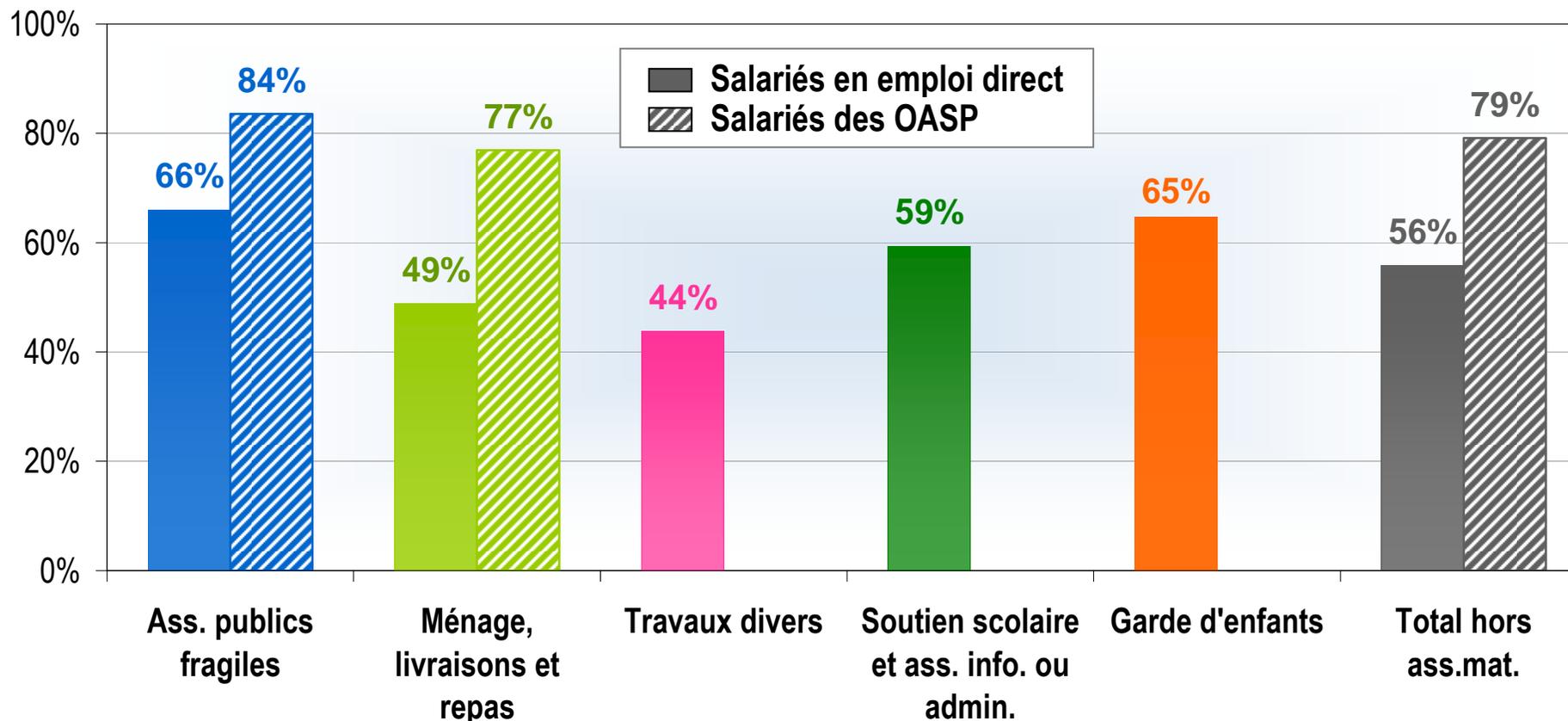
Part des salariés qui préféreraient travailler dans un autre secteur s'ils en avaient le choix



Source : BIPE d'après GfK-ISL

# L'envie d'aider les gens est une motivation pour une majorité des salariés

Part des salariés interrogés citant « l'envie d'aider les gens » parmi les raisons pour lesquelles ils travaillent dans le secteur



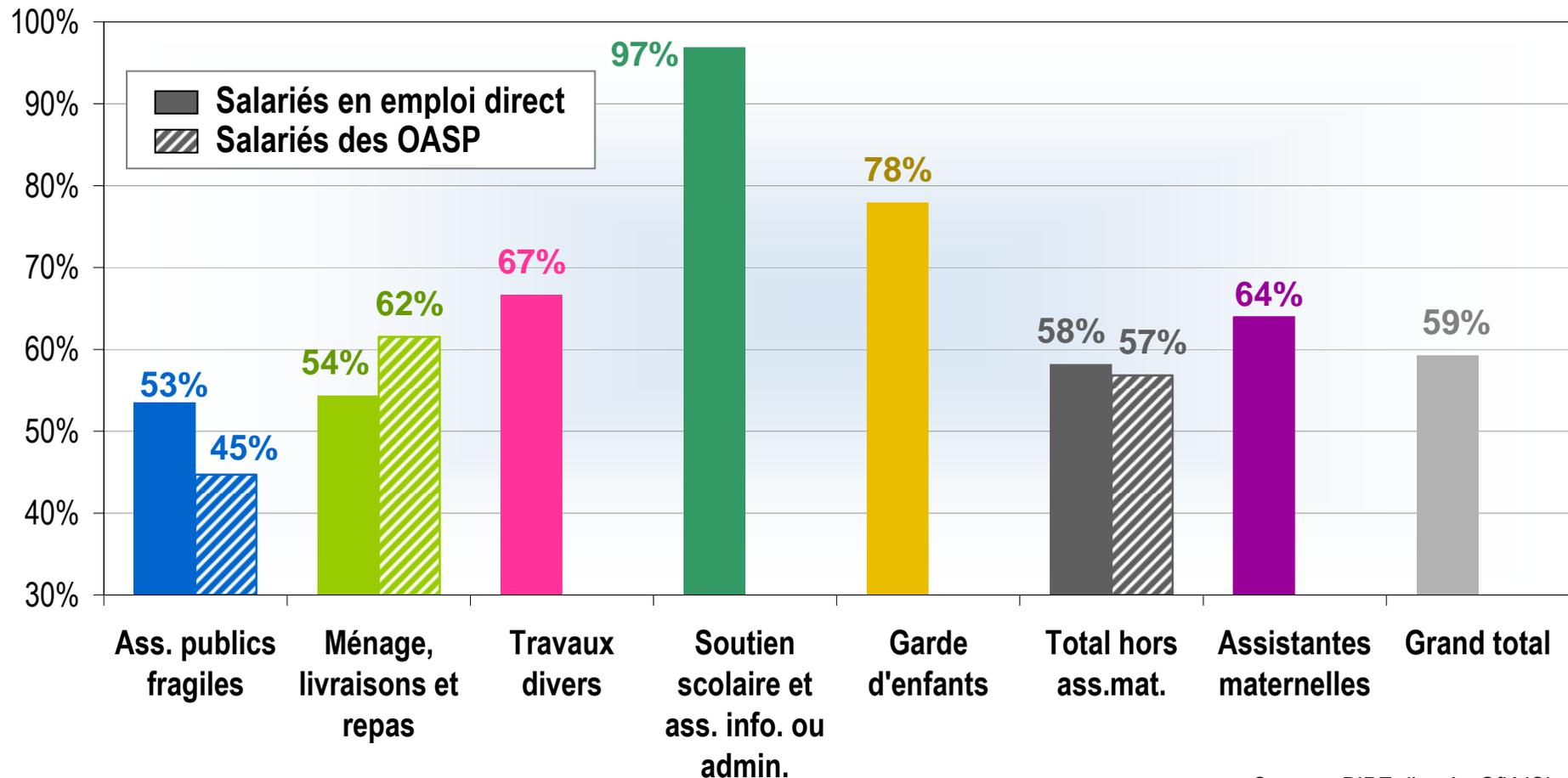
## Conditions de travail : un bilan en demi-teinte...

---

- La qualité des emplois, telle que perçue par les salariés eux-mêmes, n'est pas si mauvaise que d'aucuns le prétendent : une grande majorité des interviewés n'a pas soulevé de difficultés majeures dans l'exercice de ses activités ...
  - ▶ la situation de multi employeurs et les temps de trajet ;
  - ▶ Les horaires atypiques (samedi, dimanche, soirée, ...) ;
  - ▶ les changements de planning ;
  - ▶ la nature de la relation elle-même avec le particulier employeur.
- En termes de qualité de travail, c'est surtout la faiblesse de l'évolution salariale (en fonction de l'expérience ou de l'ancienneté) qui est mise en avant, participant ainsi d'un **manque de perspectives d'évolution** des emplois du secteur.

# Une certaine pénibilité physique...

## Part des salariés ne trouvant pas leur activité difficile physiquement



# Les 5 enseignements du Baromètre

---

- **5<sup>ème</sup> enseignement**

**La majorité des salariés d'organismes agréés sont également employés en direct par des particuliers employeurs**

## Les salariés des organismes agréés exercent aussi, pour partie, en emploi direct

---

- On constate de façon étonnante parmi les 114 000 salariés d'organismes agréés (OASP) cotisants à l'IRCEM (soit 40% du total des 279 000 salariés d'OASP répertoriés en 2008) que 60% d'entre eux étaient **AUSSI** des salariés en emploi direct.
- Ce résultat, qui peut paraître paradoxal, se confirme lors de la première vague du Baromètre, relative à novembre 2009 : un bon nombre d'interviewés se déclarait comme salariés d'OASP tout en étant aussi employés en direct d'au moins un particulier employeur.
- Ce pourcentage de salariés « mixtes » a pu être estimé à 62% du total des salariés d'OASP.

# Employés en direct **versus** salariés d'organismes, une dichotomie trompeuse ?

---

- Cette situation de **double statut** est facilitée par le fait que la plupart des salariés travaille auprès de nombreuses personnes (un salarié d'OASP travaille **en moyenne** pour 6,6 personnes).
- Une analyse plus fine des statistiques obtenues montre même que parmi ces salariés mixtes aucun des deux modes n'est forcément dominant, ce qui atteste que l'étanchéité entre les deux catégories de salariés est beaucoup moins forte qu'attendu...

**Merci de votre attention**

