

## Services à la personne en Bretagne : 50 000 salariés très majoritairement à temps partiel

Dans les activités de services à la personne, les salariés ont le plus souvent comme employeurs des particuliers. Parallèlement, l'activité gérée par des opérateurs est toujours principalement assurée par des associations. Les services à la personne répondent à une demande en développement en lien avec les évolutions sociétales, notamment le vieillissement de la population. Ils pourraient ainsi constituer un gisement d'emplois potentiels. Toutefois les conditions de travail précaires peuvent limiter l'attractivité des métiers de ce secteur.

Luc Goutard, Directrice - Fatima Le Strat et Ludivine Neveu, Insee

Les ménages délèguent plus qu'auparavant certaines activités de la sphère domestique. Parmi les facteurs pouvant expliquer ces changements figurent le vieillissement de la population, l'allongement de la durée de la vie active, la féminisation du travail, le développement des familles monoparentales, ainsi que l'aspiration à trouver un meilleur équilibre entre vies professionnelle et personnelle. Les ménages recherchent ainsi des solutions leur permettant d'organiser le quotidien en matière, par exemple, de tâches ménagères, de jardinage, de garde d'enfants, de soutien scolaire ou encore d'assistance et d'aide, pour eux-mêmes ou leurs proches. Au regard de ces évolutions sociétales, les services proposés aux ménages se sont ainsi adaptés, avec pour conséquence le développement des services à la personne (*définitions*).

En 2013, ce secteur regroupe en Bretagne 50 400 salariés travaillant tous chez des particuliers<sup>1</sup>. Ne sont donc pas comptabilisés ici les 20 200 assistants maternels exerçant dans la région leur activité de garde d'enfants à leur domicile (*encadré 1*).

Les établissements des services à la personne (SAP) emploient 4,4 % des salariés en Bretagne, soit un peu moins qu'en France de province (4,7 %) (*figure 1*). Rapportée à la population, l'offre de services à la personne dans la

région représente l'équivalent de 58 salariés travaillant à temps plein pour 10 000 habitants (*définitions*). Cette offre se révèle un peu inférieure à celle enregistrée pour la France de province qui s'établit à 62 salariés pour 10 000 habitants.

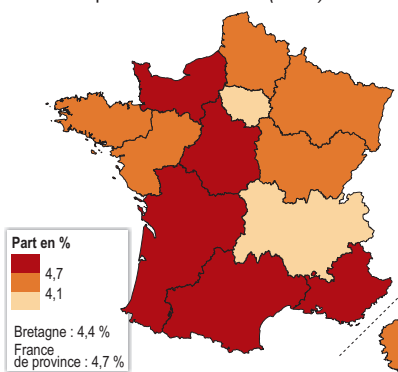
En Bretagne comme dans les autres régions françaises, il est attendu à l'horizon 2035 une sensible progression des besoins en services à la personne<sup>2</sup>, en raison des évolutions de la structure et de l'organisation familiales. Parmi celles-ci figurent l'augmentation du nombre des

seniors, mais également la généralisation du travail des femmes hors de leur domicile ou l'allongement des temps de trajets domicile-travail. Ceci rend d'autant plus importants les enjeux actuels des services à la personne tels que la professionnalisation de ce secteur, les conditions de travail des salariés ou l'attractivité des postes proposés.

1- Voir définition de la semaine de référence.  
2- Cf Insee Analyses Bretagne n° 81.

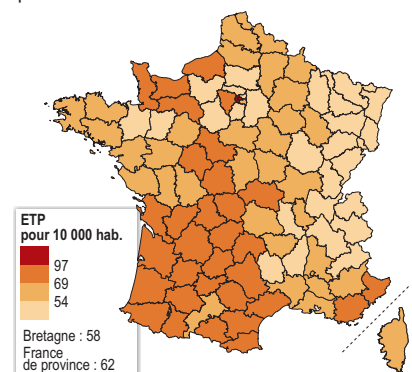
### 1 Une offre de SAP légèrement inférieure au niveau national

Part des services à la personne (SAP) dans l'emploi salarié en 2013 (en %)



Lecture : l'emploi dans les services à la personne représente 4,4 % de l'emploi salarié de la région Bretagne.

Nombre d'ETP\* dans les SAP pour 10 000 habitants en 2013



Lecture : le département d'Ille-et-Vilaine compte 53 emplois équivalents temps plein pour 10 000 habitants.

\* ETP : équivalent temps plein. Champ : salariés des SAP au lieu de résidence, hors postes d'assistants maternels, ayant une activité SAP au cours de la 3<sup>e</sup> semaine de mars.

Sources : Insee, DADS-GF - DGE, liste des Siret de Nova - Insee, fichier Particuliers-Employeurs - Insee, Recensement de la population - Insee, Estel au 31/12/2012.

## Encadré 1 20 200 assistants maternels en Bretagne en 2013

Bien qu'en dehors du champ des services à la personne, les activités de garde d'enfants hors domicile par les assistants maternels présentent des caractéristiques proches. Par ailleurs, les dépenses engagées par les ménages à cette occasion donnent en effet droit à un crédit d'impôt, comme la garde d'enfant à domicile.

En 2013, 58 900 particuliers emploient 20 200 assistants maternels en Bretagne. Comme en France de province, la quasi-totalité (99,5 %) de ces professionnels sont des femmes. Ces employeurs résident pour 38 % d'entre eux en Ille-et-Vilaine, 24 % dans le Finistère, 21 % dans le Morbihan et 17 % dans les Côtes-d'Armor.

Dans la région on compte 18 assistants maternels pour 100 enfants de moins de 3 ans, soit davantage qu'en France de province (16). Ceci est à mettre en regard du nombre de places offertes par les structures d'accueil collectif, plus faible en Bretagne qu'au niveau national (respectivement 10,3 places et plus de 15 places pour 100 enfants de moins de 3 ans).

Les assistants maternels sont moins âgés que les salariés des services à la personne : près d'un quart a 55 ans ou plus, pour un tiers dans les SAP. Leur salaire annuel brut moyen s'élève à 16 280 € (14 680 € en France de province) et s'avère supérieur à celui constaté dans les SAP.

### Les particuliers au premier rang des employeurs

La singularité des services à la personne réside dans la place occupée par les particuliers parmi les employeurs de ce secteur. En effet, dans les services à la personne, 61 % des salariés bretons sont exclusivement employés par un ou plusieurs particuliers. C'est aussi le cas pour la France de province, avec même une proportion légèrement supérieure (64 %). Dans la région, 27 % des autres salariés sont employés par au moins un organisme de services à la personne (OSP), principalement une entreprise ou une association. Enfin, 12 % des salariés cumulent ces deux types d'employeurs (figure 2).

Les contrats signés par les salariés avec les particuliers employeurs sont en général de

plus faible durée que ceux signés avec les OSP. Ainsi, les contrats des particuliers employeurs qui concernent 61 % des salariés ne représentent que 42 % du volume total d'emploi calculé en postes équivalents temps plein (ETP).

### Un secteur en cours de structuration

Les établissements des services à la personne présentent une forte hétérogénéité reflétant les transformations successives de ce secteur économique en cours de structuration. Ainsi, historiquement tourné vers le tissu associatif, ce secteur repose à présent significativement sur les entreprises, avec en parallèle une phase de concentration des associations. Ces dernières années, le secteur des services à la personne a vu l'arrivée de micro-entrepreneurs et surtout de nouveaux opérateurs privés faisant partie de groupes (O2, Kinougarde, Acadomia...). En Bretagne comme ailleurs, plus de la moitié des OSP sont aujourd'hui des entreprises privées. En comparaison avec les autres régions françaises, les associations occupent une place moindre en Bretagne alors que les organismes publics y sont plus représentés.

### Les associations concentrent la majorité des heures de travail rémunérées par les OSP

Acteurs historiques du secteur des services à la personne, les associations ne représentent ainsi qu'un tiers (34 %) du nombre total d'OSP mais plus de la moitié (57 %) des heures rémunérées par ces organismes en Bretagne (définitions). Le constat est inverse pour les entreprises privées : elles constituent plus de la moitié (54 %) des OSP pour moins d'un tiers (28 %) des heures rémunérées. En termes de volume d'heures de travail, les associations apparaissent ainsi comme de plus grandes structures que celles des entreprises privées. Parmi ces dernières, les micro-

entrepreneurs sont en progression. Leur activité reste toutefois marginale avec moins de 1 % du volume horaire de travail des salariés de l'ensemble des OSP privés. L'activité des organismes publics et des associations s'oriente principalement vers l'assistance aux publics fragiles. Pour les entreprises privées, il s'agit plutôt de services destinés à la vie quotidienne de l'ensemble de la population.

Les organismes de services à la personne interviennent en tant que prestataires de services en envoyant leurs salariés au domicile des ménages. Ils agissent également comme mandataires en mettant en relation employés et particuliers employeurs dont ils assurent les formalités administratives (définitions). En 2015, la prestation de services domine tandis que le mandatement est en repli continu. Les associations conservent la part la plus importante d'activités mandataires (14 %) alors que cette part est inférieure à 10 % parmi les autres OSP.

### Un gisement d'emplois potentiels, mais des conditions de travail précaires

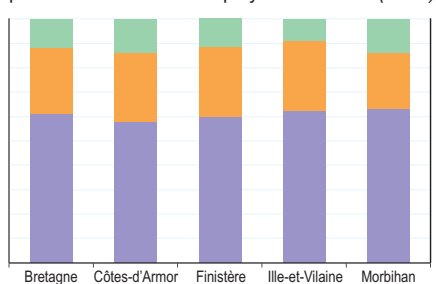
L'activité du secteur génère l'équivalent de 18 940 emplois à temps plein pour 50 400 salariés. L'emploi à temps complet y est rare et ne concerne qu'un salarié sur dix.

Bien que six salariés des services à la personne sur dix (59 %) cumulent plusieurs employeurs, le temps de travail moyen pour chacun d'entre eux est peu important. En moyenne, il s'établit à 734 heures au cours de l'année. À titre de comparaison, un temps complet correspond à 1 880 heures (définitions). Les salariés bretons des services à la personne, comme ceux des autres régions de province, travaillent ainsi en moyenne moins d'un mi-temps dans l'année.

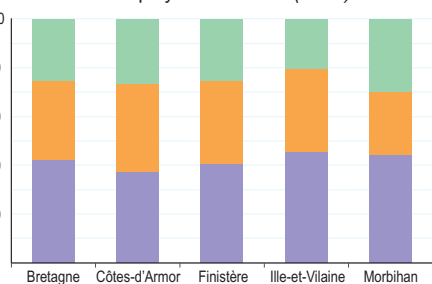
Les salariés directement employés par un ou plusieurs particuliers ont un temps de travail moindre : 85 % d'entre eux réalisent moins de 1 000 heures par an contre 54 % pour les salariés des OSP. En outre, seulement 5 % des salariés employés par des particuliers effectuent plus de 1 500 heures par an alors que cette part s'élève à 22 % pour ceux travaillant pour des organismes. Par ailleurs, le niveau de rémunération horaire brut moyen des salariés des services à la personne (12,6 €) s'avère inférieur à celui de l'ensemble des employés des services marchands ou non marchands (13,2 €). Dans le détail, le salaire horaire brut moyen proposé par les OSP (11,0 €) est plus faible que celui des particuliers (13,4 €). Cet écart pourrait s'expliquer en partie par une négociation salariale plus favorable au salarié dans une relation de gré à gré. À noter que le niveau de salaire ne progresse pas avec l'âge. La pluralité des employeurs, majoritairement des particuliers, et la courte durée

## 2 Les particuliers au premier rang des employeurs

Répartition des salariés des services à la personne selon leurs employeurs en 2013 (en %)



Répartition des ETP\* des services à la personne selon leurs employeurs en 2013 (en %)



\* ETP : équivalent temps plein.

Champ : salariés des SAP au lieu de résidence, hors postes d'assistants maternels, ayant une activité SAP au cours de la 3<sup>e</sup> semaine de mars.

Sources : Insee, DADS-GF - DGE, liste des Siret de Nova - Insee, fichier Particuliers-Employeurs - Insee, Recensement de la population - Insee, Estel au 31/12/2012.

des contrats freinent probablement la reconnaissance de l'expérience.

Dans l'ensemble, les problématiques de reconnaissance et de perspectives de carrière comptent ainsi parmi les enjeux d'attractivité des métiers du secteur. Les salariés des services à la personne exercent souvent en parallèle une autre activité.

### Trois salariés sur dix exercent une activité hors des services à la personne

Les contrats dans les services à la personne représentent peu d'heures de travail, relativement peu rémunérées. Ainsi, trois salariés sur dix (29,5 %) exercent une activité en dehors de ce secteur, que ce soit à titre de complément ou en tant qu'emploi principal. En tenant compte des emplois occupés pour d'autres activités que les services à la personne, les salariés travaillent en moyenne 1 062 heures par an, soit un peu plus d'un mi-temps.

La multi-activité concerne 17 % des salariés des OSP alors qu'elle s'avère beaucoup plus fréquente parmi ceux employés par des particuliers (35 %). Ces derniers ont en effet un volume annuel d'heures rémunérées moins important avec un temps de travail plus souvent fractionné entre plusieurs employeurs.

En Bretagne comme ailleurs, les salariés des services à la personne sont très majoritairement des femmes : 86 % dans la région, 89 % en moyenne nationale hors Île-de-France. Ce secteur s'avère ainsi beaucoup plus féminisé que l'ensemble des services marchands et non marchands où la part de femmes parmi les salariés est de 50 %.

Dans les services à la personne, la durée annuelle moyenne de travail des femmes (760 heures) est supérieure d'un tiers à celle des hommes. Elles constituent en effet 91 % des salariés des OSP, dans lesquels les volumes horaires sont plus importants que chez les particuliers employeurs. La nature de leurs activités, relativement plus concentrées sur l'accompagnement quotidien de publics fragiles, peut également être une des explications.

En termes de rémunération, le salaire horaire brut moyen des femmes est moins élevé que celui des hommes (12,0 € contre 16,2 €). Les hommes exercent en effet des activités plutôt plus rémunératrices comme le jardinage, le bricolage ou l'assistance informatique. Toutefois, concernant les seules activités des services à la personne, le salaire brut annuel moyen des femmes est plus élevé de quasiment 10 % par rapport à celui des hommes. Les femmes salariées

dans les services à la personne ont donc – en moyenne – un salaire horaire moins élevé, mais un nombre d'heures de travail plus important. Si l'on intègre les activités en dehors des services à la personne, le salaire brut annuel moyen des hommes dépasse alors de 2 % celui des femmes.

### Des salariés plus âgés, notamment chez les particuliers employeurs

Les salariés des services à la personne sont relativement âgés (figure 3). En effet, 30 % ont 55 ans ou plus, soit une part deux fois plus importante que pour l'ensemble des actifs en emploi (14 %) et 31 % sont âgés de 45 à 54 ans. Les salariés sont plus âgés lorsqu'ils sont employés directement par des particuliers employeurs : 34 % ont 55 ans ou plus, contre 21 % pour les salariés d'OSP. À l'inverse, les jeunes sont plus nombreux parmi les salariés d'OSP : 26 % ont moins de 35 ans contre seulement 16 % parmi ceux des particuliers employeurs. Cet écart pourrait traduire deux phénomènes : d'une part, il est possible que les organismes 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<sup>3</sup>.

L'âge élevé dans ce secteur pose le problème du maintien dans l'emploi et la prévention de l'inaptitude pour des métiers qui exposent à des risques physiques et organisationnels liés à de nombreux déplacements et à des remplacements fréquents. Au plan national, les métiers d'aide à domicile et d'aide-ménagère figurent parmi ceux les plus exposés aux contraintes physiques intenses (61 % des salariés exposés contre 38 % pour l'ensemble des métiers<sup>4</sup>), mais également aux risques chimiques et biologiques. En conséquence, les accidents du travail y sont plus fréquents, en raison des manipulations manuelles et des chutes

inhérentes à la pratique de ces métiers.

### Une répartition inégale de l'offre dans les départements de la région

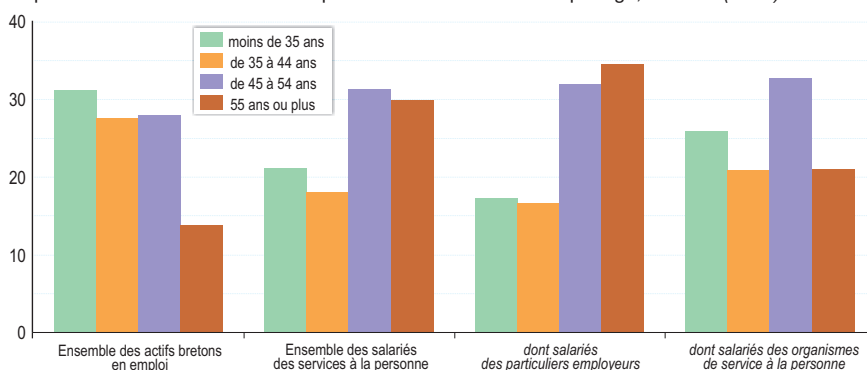
Un des enjeux de développement du secteur réside dans la présence sur les territoires d'une offre correspondant aux besoins. Ces derniers se traduisent en termes quantitatifs (tel le nombre d'heures d'activité nécessaire au regard des besoins de services de la population résidente), et qualitatifs, par exemple l'adéquation des activités proposées avec les besoins spécifiques liés à la structure par âge de la population ou la présence d'équipements complémentaires aux services à la personne.

Dans la région, les salariés des services à la personne se répartissent sur le territoire à l'image de la population. Cependant, l'offre de services s'avère par comparaison moins importante en Ille-et-Vilaine. Ce département héberge en effet 31 % de la population régionale mais ne représente que 28 % des heures salariées dans les services à la personne en Bretagne. Inversement, le Morbihan et les Côtes-d'Armor concentrent respectivement 24 % et 19 % de l'activité du secteur, soit un point de plus que leur poids démographique. Ces écarts peuvent s'expliquer pour partie par certaines caractéristiques de la population résidente, notamment son vieillissement. Plus globalement, le recours aux services à la personne est, entre autres, relié à l'âge<sup>5</sup>. À ce titre, la part des ménages dont la personne de référence est âgée de 80 ans ou plus se révèle plus importante dans les Côtes-d'Armor (12 %), le Morbihan et le Finistère (10 %) qu'en Ille-et-Vilaine (8 %).

Le développement de l'offre de services à la personne est à rapprocher du niveau d'équipements destinés aux ménages présents sur le territoire (encadré 2), des mesures pouvant être incitatives mais également de l'attractivité des postes de ce secteur, ainsi que de sa structuration.

### 3 Les salariés des particuliers employeurs sont plus âgés

Répartition des actifs bretons en emploi et des salariés des SAP par âge, en 2013 (en %)



Champ : salariés des OSP ayant un poste OSP, salariés des PE ayant un poste PE, au lieu de résidence, au cours de la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2013, hors postes d'assistants maternels.

Sources : Insee, recensement de la population 2013, DADS-GF - DGE, liste des Siret de Nova - Insee, fichiers particuliers employeurs.

3-Pour en savoir plus : Insee première n° 1461.

4- Selon l'enquête Sumer 2010 - source Dares-DGT-DGAFP.

5- Cf Insee Analyses Bretagne n° 81.

## Encadré 2

### Niveau d'équipements destinés aux ménages âgés

En Bretagne, on dénombre 134,2 places en hébergement permanent pour personnes âgées en 2013 pour 1 000 habitants de 75 ans ou plus, soit davantage qu'en France métropolitaine (122,4). Par ailleurs, le taux d'équipement en places de services à domicile (19,4 pour 1 000 habitants de 75 ans ou plus) s'avère proche du niveau national (19,7).

Des différences territoriales existent. Ainsi, le Finistère et le Morbihan apparaissent moins dotés, de façon plus marquée s'agissant des places en structures d'hébergements pour le premier et des places de services de soins à domicile pour le second. Les Côtes-d'Armor et l'Ille-et-Vilaine affichent des taux d'équipement supérieurs. C'est particulièrement le cas des Côtes-d'Armor pour les soins à domicile.

### Des conditions d'emplois distinctes selon les territoires

La rémunération horaire, le fractionnement du temps de travail entre plusieurs employeurs, les volumes d'activité annuels, qui participent pour partie de l'attractivité des métiers des services à la personne, diffèrent selon les territoires.

Dans les Côtes-d'Armor et le Finistère, le salaire horaire moyen brut des postes de SAP s'établit respectivement à 17,0 € et 16,6 € et un quart des postes y est rémunéré plus de 18,0 € bruts de l'heure. A contrario, en Ille-et-Vilaine, le salaire horaire moyen brut se situe en dessous de la moyenne régionale et la moitié des postes correspond à des salaires inférieurs à 12,5 € bruts de l'heure. À ces différences, s'ajoutent celles de la durée annuelle moyenne de l'activité avec davantage d'heures dans le Morbihan et les Côtes-d'Armor (respectivement 768 et 746 heures).

Par ailleurs, le temps de travail s'avère plus fréquemment fractionné pour les salariés directement en contrat avec des particuliers dans le Morbihan. Parmi eux, 38 % y ont trois employeurs ou plus, soit 5 points de plus qu'au niveau régional. Enfin, la multi-activité des salariés à l'extérieur du secteur des services à la personne est plus fréquente en Ille-et-Vilaine (32 %, comparé à 29,5 % en moyenne en Bretagne).

L'activité des services à la personne se répartit entre les particuliers employeurs et les OSP différemment selon les territoires. La présence de grandes enseignes telles que O2 ou Kinougarde témoigne de la

professionnalisation du secteur notamment par le développement de formations ou la mise en place de labels.

Parmi les départements de la région, la part des salariés ayant uniquement pour employeurs des particuliers est la plus élevée dans le Morbihan (63,3 % soit 2,3 points de plus que la moyenne régionale) tandis qu'elle est la moins importante dans les Côtes-d'Armor (57,8 %). En outre, la part de l'activité gérée par des OSP via du mandatement s'avère la plus importante dans le Morbihan, avec 23,9 % des heures rémunérées.

Les OSP travaillent davantage sous forme de prestations de services dans les Côtes-d'Armor (95 %). La place occupée par les associations est plus importante dans les Côtes-d'Armor puisqu'elles y représentent 20 % des OSP, soit 2 points de plus qu'au niveau régional.

### Sources et définitions

L'extranet **NOVA (2013)**, source de la **Direction Générale des Entreprises**, permet d'identifier les **organismes de services à la personne (OSP)**. Ces derniers renseignent le volume de leur activité périodiquement au cours de l'année.

Les données sur les salariés des OSP intervenant au domicile sont collectées dans les **Déclarations annuelles de données sociales (DADS 2013)** grâce au champ défini avec NOVA complété d'une sélection de professions.

Le **Fichier Particuliers employeurs périodes anonymisées (PEA 2013)** permet de déterminer le champ des salariés des particuliers employeurs. Ici encore, les données caractérisant les salariés sont issues des DADS.

Les **services à la personne** : la loi du 26 juillet 2005 (dite « loi Borloo ») définit la notion de services à la personne (SAP). Cette étude se base sur le décret n° 2011-1133 du 26 septembre 2011 qui précise la liste des activités concernées, en vigueur en 2013. Le secteur des SAP concerne le recours à une aide professionnelle salariée exerçant au domicile de l'utilisateur. Il englobe des activités comme l'aide aux personnes âgées ou handicapées, la garde d'enfants, le bricolage, les travaux ménagers, le soutien scolaire, etc. Les prestations de soins médicaux et paramédicaux à domicile (infirmiers, aides-soignants) relèvent du secteur social et médico-social et sont donc exclues du champ, au même titre que la garde d'enfants hors domicile par les assistants maternels.

Au-delà des profils démographiques, la densité des équipements présents sur le territoire (capacité d'accueil des personnes âgées en établissement par exemple) et le niveau de vie des ménages influent sur le niveau de la demande et par extension de l'offre. Les enjeux et les stratégies de développement des services à la personne dans les territoires s'en trouvent différenciés. Objet d'un soutien public réaffirmé, le secteur pose des questions relevant de domaines aussi variés que le développement d'emplois déclarés, l'attractivité de l'emploi pour les jeunes ou la qualité du service rendu. ■

Cette étude a été réalisée dans le cadre d'un partenariat entre l'Insee et la Direccte (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi).

**Semaine de référence** : l'emploi dans les services à la personne connaît une forte saisonnalité. La troisième semaine de mars, point haut dans l'activité annuelle, est retenue comme référence : on compte les emplois sur l'ensemble de l'année 2013 des salariés ayant une activité dans les SAP durant cette semaine.

**Équivalent temps plein (ETP)** : On considère qu'un salarié des services à la personne travaille à temps plein s'il effectue 40 heures par semaine. Il s'agit du temps de travail pour un temps plein défini dans les conventions collectives du secteur. Après déduction des cinq semaines de congés payés annuels, un équivalent temps-plein s'élève à 1 880 heures de travail annuelles.

**Heures rémunérées** : Pour les salariés des OSP (source DADS), le nombre d'heures correspond au nombre d'heures salariées rémunérées, hors heures improductives (formations, réunions, déplacement) du fait du calage sur Nova. Pour les salariés de particuliers employeurs (source PEA), les heures rémunérées correspondent aux heures travaillées, majorées de 10 % au titre des congés payés.

**Modes d'intervention** : pour bénéficier de services à la personne, les particuliers peuvent soit employer directement un salarié qui intervient à leur domicile, soit employer directement un salarié mais confier la gestion des formalités administratives d'embauche à un OSP qui sera leur mandataire, soit recourir à un OSP dont les salariés effectuent des missions au domicile des particuliers et facturant une prestation de service.

Les organismes prestataires ou mandataires peuvent être des entreprises, des associations ou encore des organismes publics.

Insee Bretagne  
35, place du Colombier  
CS 94439  
35044 Rennes Cedex

Directeur de la publication :  
Éric Lesage

Rédacteur en chef :  
Jean-Marc Lardoux

Maquettiste :  
Jean-Paul Mer

ISSN 2416-9013  
© Insee 2018

### Pour en savoir plus

- « Les salariés des services à la personne : comment évoluent leurs conditions de travail et d'emploi ? », Dares Analyses n° 38, (août 2018).
- « Les services à la personne en 2016. L'activité se stabilise », Dares résultats n° 17, (avril 2018).
- Observatoire des emplois de la famille, « Rapport de la branche Salariés du particulier employeur - Édition 2018 », Fepem, (avril 2018).
- « Les services à la personne en 2013 : un fort recul de l'emploi direct accentue la baisse de l'activité du secteur », Dares Analyses n° 10, (février 2015).
- « Les services à la personne, davantage sollicités dans les zones rurales et âgées », Insee Première n° 1461, (juillet 2013).

