



agence régionale  
de la Formation  
tout au long de la vie  
Poitou-Charentes



# Observatoire régional des services à la personne

*Séminaire régional - 20 novembre 2012*



© mission OREF

# Les services à la personne

↪ 21 activités ...

## Les services à la vie quotidienne

ménage, repassage, petit jardinage, petit bricolage, livraison repas/courses...

## Les services à la famille

garde d'enfant, soutien scolaire, cours à domicile, assistance informatique, assistance administrative...

## Les services aux personnes dépendantes

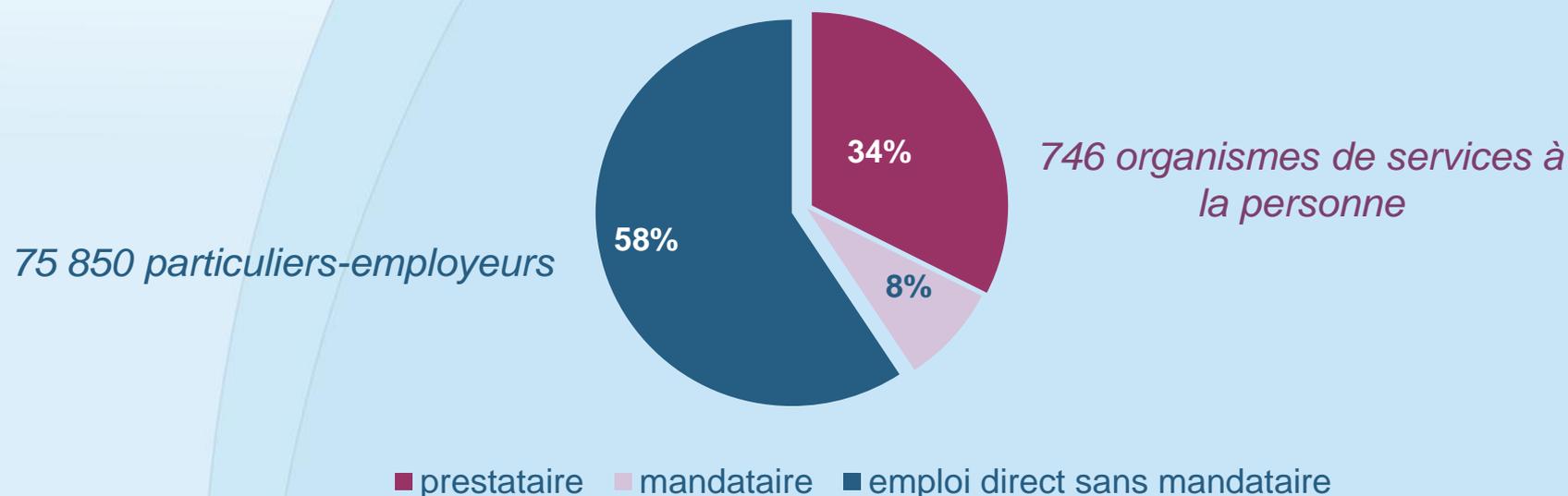
aide aux personnes âgées, assistance aux personnes handicapées, garde malade, aide à la mobilité...

↪ ... en réponse aux enjeux sociétaux

# Un gisement d'emplois reconnu

- ↗ En 2011 : 16 300 ETP en Poitou-Charentes
- ↗ Un poids dans l'emploi similaire à l'industrie agro-alimentaire (3,1%)

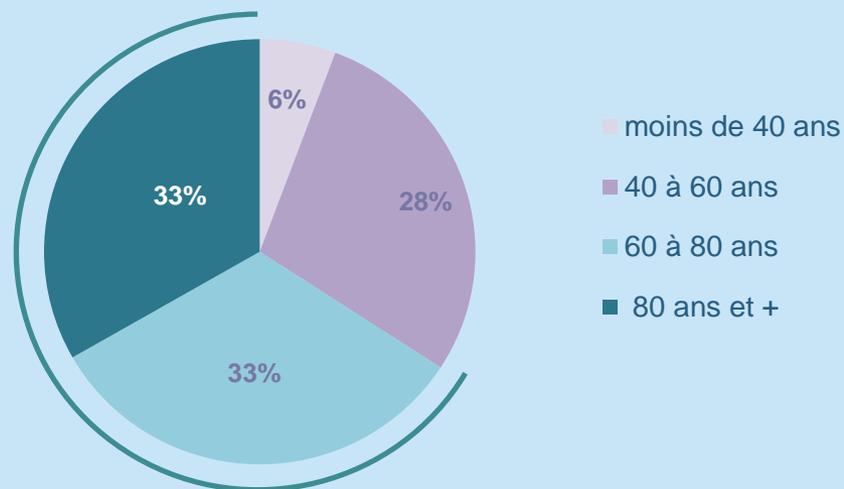
Répartition des ETP selon le mode d'intervention



# L'emploi direct

- ↻ 75 850 particuliers employeurs
- ↻ dont 85% utilisent le CESU déclaratif

Répartition par âge des particuliers-employeurs



**2/3 des particuliers ont 60 ans et +,**  
parmi lesquels :

- 9 % sont bénéficiaires de l'APA
- 68% sont bénéficiaires de l'exonération « 70 ans et + »

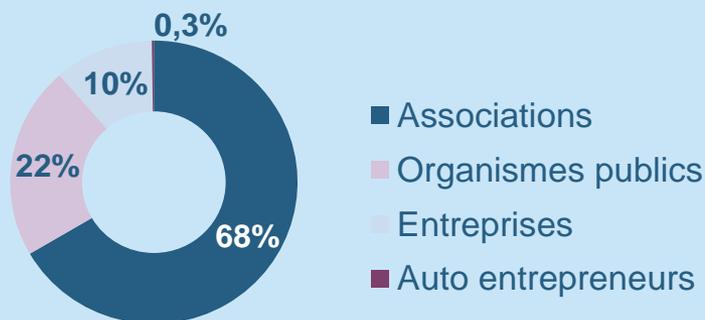
# L'activité des organismes de services à la personne

## Les acteurs historiques occupent une place majeure

Nombre d'organismes au 31/12/2011

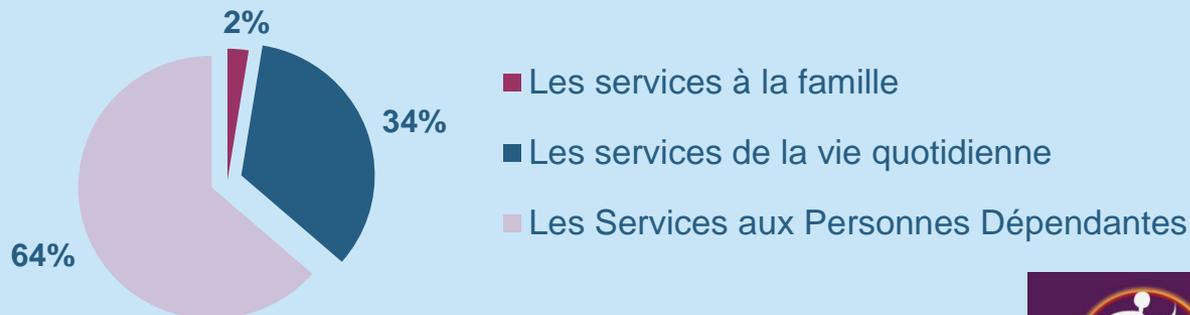
Associations	217
Organismes publics	62
Entreprises	349
Auto-entrepreneurs	118

Répartition des ETP selon la nature juridique en 2011



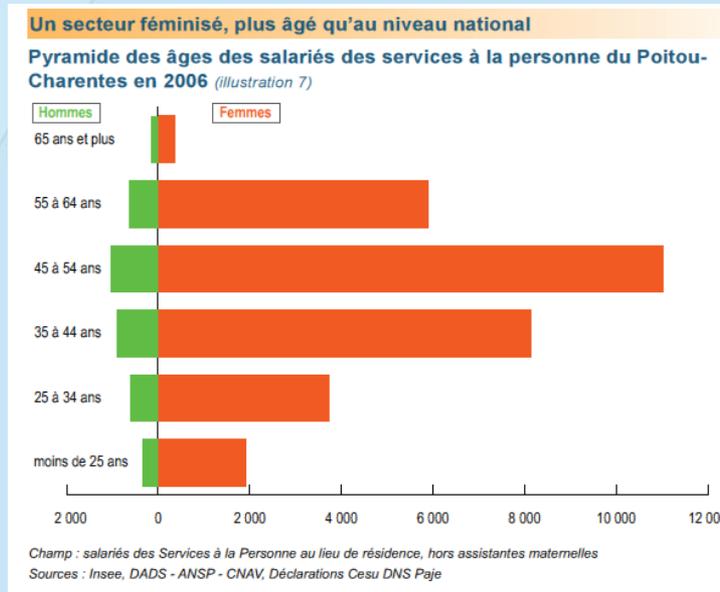
## L'essentiel de l'activité porte sur les services aux personnes dépendantes

Répartition de l'activité selon le type de service



# Les salariés des services à la personne

- ↻ Une main d'œuvre féminine => 90% de femmes
- ↻ Des besoins en renouvellement à venir => 55% des salariés ont plus de 44 ans

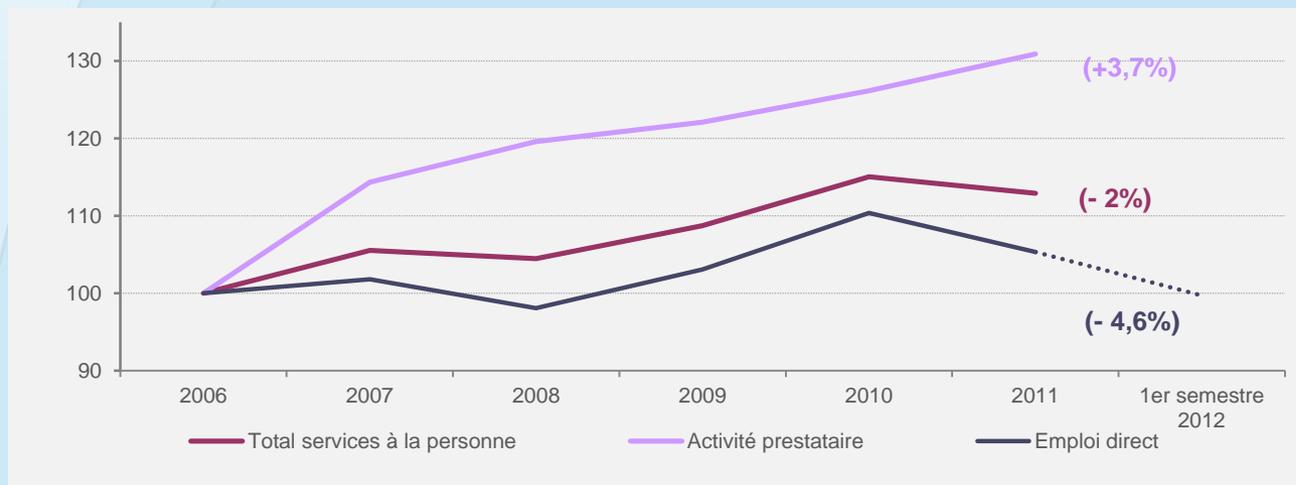


- ↻ Des salariés multi-employeurs
  - 54% des salariés de l'emploi direct ont plusieurs particuliers-employeurs
  - 35% des salariés des organismes travaillent aussi en emploi direct

# Un ralentissement de l'activité après une forte progression

- 26,2 millions d'heures de services en 2011, un recul de 2% en un an
- La croissance de l'activité prestataire s'essouffle
- L'emploi direct affiche un net recul depuis 2010

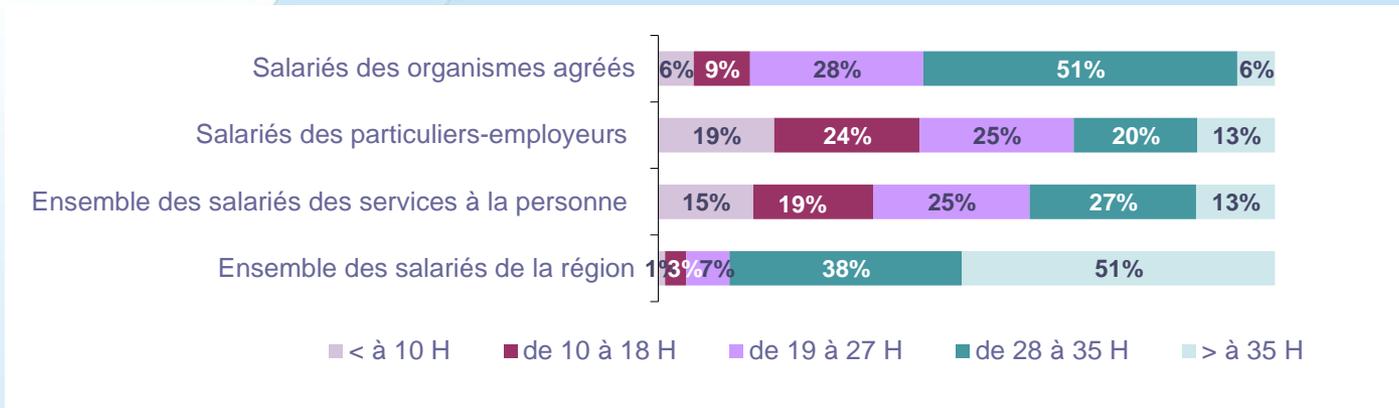
*Evolution des activités de services à la personne selon le mode d'intervention*



# Les conditions de travail

## Des temps partiels fréquents

Répartition des salariés des services à la personne selon le temps de travail hebdomadaire



## Des horaires morcelés et atypiques

## Des tensions d'ordre physique et psychologique

## Des déplacements nombreux et sources de stress

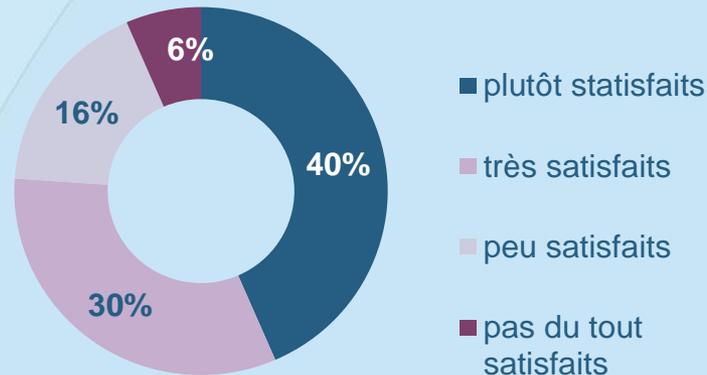
## Des rémunérations insuffisantes

- En moyenne, une rémunération nette de 803 € / mois (en 2010)

# Les conditions de travail

- Au-delà des conditions de travail et des contraintes de l'activité, des salariés globalement satisfaits, ...

*Satisfaction des salariés concernant l'exercice de leur métiers*



- ...en grande majorité (85%) désireux de rester dans le secteur ...
- ... et massivement motivés par la dimension relationnelle, le sentiment d'utilité sociale et l'autonomie liés à leur métier

# La professionnalisation

- ⚡ Enjeu de l'accès à la qualification : 36% des salariés sont sans diplôme
- ⚡ Lien emploi - formation ténue : deux tiers ne possèdent pas de diplôme en lien avec leur activité

➡ **Rôle prépondérant que doit jouer la formation continue**

## ⚡ Un effort de professionnalisation notable

- Une part de salariés diplômés en progression
- BAD : Prés d'un salarié sur deux part en formation au cours de l'année

## ⚡ La VAE, une voie essentielle d'accès à la qualification

- Un quart des salariés ayant obtenu une certification du secteur sont passés par la VAE
- DEAVS et DEAS, au palmarès des certifications visées en région

# En conclusion

- ↗ Un secteur répondant à des enjeux sociaux et économiques de taille
- ↗ Un secteur caractérisé par une pluralité d'activités et d'acteurs
- ↗ Un secteur qui connaît un essoufflement de sa croissance...
- ↗ ... mais qui connaît des besoins récurrents et des difficultés de recrutement
- ↗ Un secteur en voie de structuration et de professionnalisation