

Les services à la personne Evolutions en Poitou-Charentes

Octobre 2015

Avant-propos

Mis en place en 2008 sous l'initiative de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), l'Observatoire régional des services à la personne a pour mission de suivre le développement de ce secteur en Poitou-Charentes. Au sens de l'observatoire, le secteur des services à la personne couvre l'ensemble des 21 activités listées par le décret du 25 décembre 2005 et assurées par les salariés de particuliers-employeurs et par des organismes agréés ou déclarées, qu'il s'agisse d'associations, d'entreprises, d'auto-entrepreneurs ou d'établissements publics.

Avec la volonté de partager les regards, il réunit de nombreux partenaires (Conseils départementaux, FEPEM, INSEE, IPCA, Région Poitou-Charentes, URSSAF, Unités Territoriales de la DIRECCTE Poitou-Charentes, CIR-SP, etc.) et acteurs intervenant sur ce secteur. À travers cette publication, l'Observatoire apporte des informations permettant de mieux apprécier l'évolution de l'emploi et des activités.



Le contexte sociodémographique en Poitou-Charentes

Le vieillissement de la population est un facteur concourant à l'accroissement des besoins de services à la personne. Les personnes âgées représentent 22 % de la population picto-charentaise, contre 18 % pour la moyenne nationale (INSEE, 2014). Ce vieillissement s'accompagne inéluctablement d'un accroissement de la dépendance et donc de l'activité associée. Cependant, l'entrée dans la dépendance se fait à un âge de plus en plus tardif (aux environs de 80 ans) et pour des personnes dont la santé globale s'améliore.

En septembre 2015, l'Assemblée nationale a adopté en seconde lecture le projet de loi relatif à l'adaptation de la société au vieillissement. Parmi les mesures introduites par ce texte figure la mise en place d'un régime unique d'autorisations confié aux départements. Il viendrait remplacer le système d'agrément de l'Etat pour les structures privées et l'autorisation du président du conseil départemental pour les structures associatives. Le basculement des actuelles structures agréées dans le nouveau régime unifié de l'autorisation s'effectuerait sur simple demande.

Le taux d'activité des femmes est un autre facteur influençant la demande de services à la personne. Ce taux est plus faible en Poitou-Charentes (50,3 %) qu'en France (53 %).

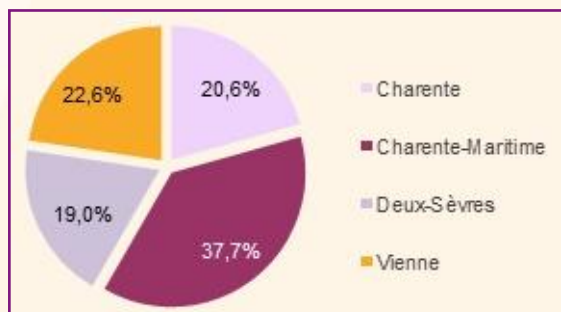
Les services à la personne en Poitou-Charentes (hors assistantes maternelles) : 24,2 millions d'heures d'intervention (soit plus de 15 000 ETP) et près de 276 millions d'euros de salaires versés

En 2014, près de 24,2 millions d'heures d'intervention

Ce volume d'intervention représente plus de 15 000 emplois en équivalent temps plein (1 ETP = 1 607 heures de travail).

Notons que la Charente-Maritime regroupe 37,7 % de ces emplois, ce qui peut s'expliquer pour partie par une surreprésentation de la population départementale dans la population régionale (35 %) et une surreprésentation des personnes âgées de 65 ans et plus (39 % en Charente-Maritime) ainsi que par un niveau de vie supérieur à la moyenne régionale (INSEE).

Répartition par département du volume d'heures réalisées (% du total) dans les services à la personne en 2014 en Poitou-Charentes



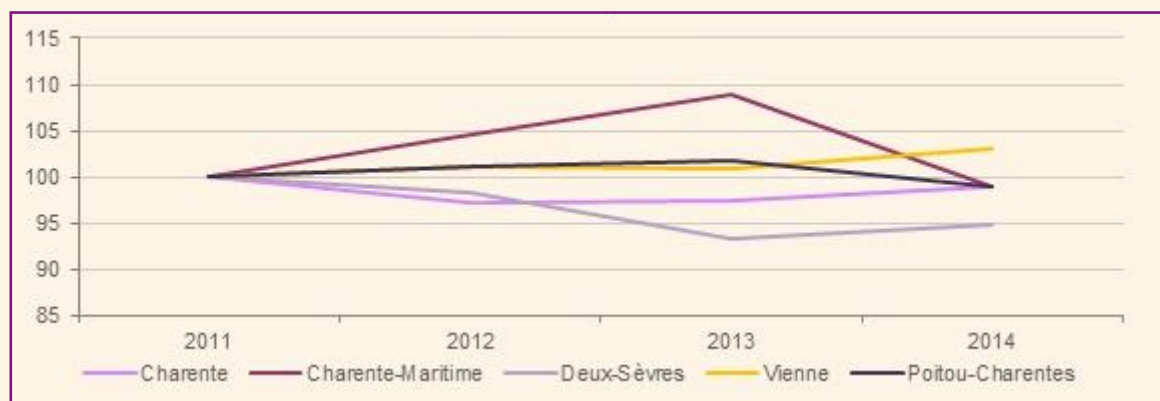
Sources : Base nOva, URSSAF - hors assistantes maternelles

En 2014, 275,8 millions d'euros de salaire versés en Poitou-Charentes

En 2014, la masse salariale globale des services à la personne est de 275,8 millions d'euros en Poitou-Charentes, représentant ainsi 1,8 % de l'ensemble de l'économie régionale. A titre de comparaison, ce taux est identique en Limousin et de 1,9 % en Aquitaine.

La Charente-Maritime représente 39 % de la masse salariale de Poitou-Charentes dans les services à la personne et 2,3 % des salaires versés sur ce département par l'ensemble des activités économiques. Ce dernier taux est nettement supérieur aux trois autres départements.

Évolution de la masse salariale par département (base 100=2011)

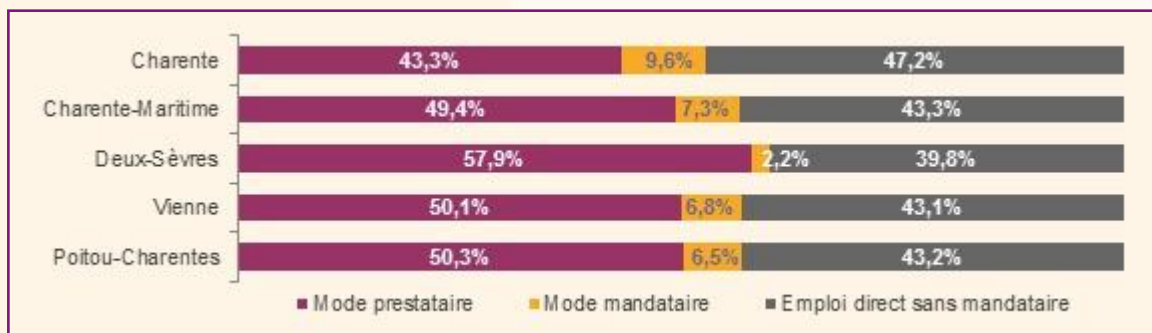


Sources : Base nOva, URSSAF

Après une légère hausse de 1,7 % entre 2011 et 2013, la masse salariale globale diminue en 2014 de 2,7 % en Poitou-Charentes. Cela s'explique par la forte chute dans le département de la Charente-Maritime (- 9,2 %). Les trois autres départements repartent à la hausse. Ces variations sont à l'image de celles du volume d'heures.

La masse salariale de l'activité prestataire continue sa progression (+ 13 % par rapport à 2011, + 3,7 % par rapport à 2013). La diminution enregistrée en 2014 se concentre sur l'emploi direct. En effet, entre 2013 et 2014 la masse salariale générée par cette activité a diminué de 8,7 %, ce taux atteint - 21,2 % pour le département de la Charente-Maritime. En 2013, l'emploi direct représentait 50 % de la masse salariale dans ce département. Un an plus tard, l'activité prestataire génère davantage de masse salariale que l'emploi direct dont la part est descendue à 43 %.

Masse salariale (% du total) en 2014 par département et selon le mode d'intervention



Sources : Base nOva, URSSAF

L'emploi continue à se réduire en 2014, du fait d'une dégringolade en Charente-Maritime

Après une hausse jusqu'en 2010 (+ 5,7 % par rapport à 2008), l'activité globale du secteur connaît un recul jusqu'en 2014 (- 11,4 % en quatre ans). La baisse est toutefois moins rapide entre 2013 et 2014 (- 0,8 %).

Entre 2013 et 2014, les évolutions sont différentes d'un département à l'autre. En effet, seul le département de la Charente-Maritime enregistre une forte baisse de son volume d'heures (- 7,5 %). Dans le même temps, les trois autres départements affichent des augmentations allant de 2,3 % dans les Deux-Sèvres à 4,5 % pour la Vienne et la Charente. La Charente-Maritime est le département qui, en plus d'être le premier en nombre d'heures, connaît les variations les plus fortes depuis 2008. Il arrive à son niveau le plus bas depuis six ans. Sur ce département, la baisse du volume d'heures est importante car elle additionne des diminutions sur les activités prestataires et de l'emploi direct (Cf. Paragraphes ci-après). Soulignons cependant que cette chute arrive après une forte hausse intervenue entre 2008 et 2010 ; entre 2008 et 2014, les quatre départements de Poitou-Charentes auront connu une perte de leur volume d'heures de même ampleur : entre 5 à 8 %.

Évolution du volume d'heures en Poitou-Charentes et par département (base 100=2008)



Sources : Base nOva, URSSAF - hors assistantes maternelles

L'emploi direct poursuit son recul engagé depuis 3 ans...

Un particulier peut recourir aux services à la personne soit en faisant appel à un organisme prestataire, soit en devenant lui-même employeur, de façon directe ou via mandat.

L'emploi direct représente 13,1 millions d'heures en 2014, son niveau le plus bas depuis 2008. Toutefois la diminution du nombre d'heures semble ralentir. En effet, suite à une chute de 12 % entre 2012 et 2013 (soit plus de 1,8 million d'heures), l'année 2014 enregistre une baisse de 1,3 %.

Selon les dernières données publiées par l'Acos (Agence centrale des organismes de sécurité sociale), la situation de l'emploi à domicile au niveau national ne s'est pas améliorée en 2014, cependant elle diminue moins rapidement par rapport à l'année précédente : recul de 2,9 % de la masse salariale contre - 4,6 % en 2013.

Seul le département de la Charente-Maritime enregistre une diminution de l'activité directe, l'activité repart à la hausse dans les trois autres départements.

Évolution du volume d'heures de l'emploi direct en Poitou-Charentes et par département (base 100=2008)



Source : URSSAF – hors assistantes maternelles

Malgré le coup de pouce fiscal approuvé par l'assemblée nationale et entré en vigueur le premier septembre 2014, plusieurs facteurs conjugués peuvent expliquer la baisse de l'emploi des particuliers employeurs : baisse des sommes affectées par les particuliers à l'emploi de salariés, des difficultés¹ à percevoir le montant des aides et des réductions fiscales et un basculement d'une partie du versement des salaires vers le non déclaré. La baisse s'explique également par la diminution du nombre des particuliers employeurs associée à une baisse du volume horaire moyen.

...contrebalancé par la reprise de l'activité prestataire, qui s'impose de plus en plus chaque année

L'activité prestataire représente près de 9,5 millions d'heures en 2014, soit 1,1 % de plus que l'année précédente. Le taux de croissance annuel moyen sur la période 2008-2014 atteint 2,4 %.

L'analyse par département montre des disparités territoriales. En 2014, seul le département des Deux-Sèvres connaît une baisse de son volume d'heures (- 2,4 %). Le volume d'heures en Charente-Maritime a été multiplié par 1,5 entre 2008 et 2014. L'évolution du volume d'heures prestataire dans la Vienne suit la tendance régionale tout en restant inférieure. La Charente, quant à elle, est caractérisée depuis plusieurs années par un volume d'heures inférieur de 7 % à son niveau de 2008.

Évolution du volume d'heures de l'emploi prestataire en Poitou-Charentes et par département (base 100=2008)



Source : Base nOva

Les contrats offrent essentiellement des temps partiels

Sur les 34 000 postes recensés en Poitou-Charentes dans les services à la personne, plus de 90 % sont des temps partiels. Cette proportion est plus marquée dans les organismes associatifs que dans le secteur privé ou les organismes publics.

La tendance observée sur quatre ans est à la diminution de cette proportion. Cette baisse semble plus constatée dans les associations et plus incertaine dans les entreprises et les organismes publics. Ces différences reflètent potentiellement des modes de gestion de la fluctuation des besoins.

¹ Les changements intervenus début 2014 étaient : une modification des taux de TVA, la suppression de la déclaration au forfait qui jusqu'alors offrait aux particuliers-employeurs le choix entre une déclaration au réel ou une déclaration au forfait, plus avantageuse pour les salaires supérieurs à 10 €/ heure, et le plafonnement des réductions d'impôts. Au premier septembre 2014, une modification a consisté en la multiplication par deux de la réduction des cotisations sociales dont bénéficient certains particuliers employeurs, passant de 0,75 € à 1,50 €/ heure. La mesure est toutefois limitée à la garde d'enfants, aux activités au bénéfice des personnes âgées et aux personnes handicapées, hors services de confort.

Le département de la Charente se distingue de la tendance régionale par une augmentation très forte des contrats à temps partiel dans le secteur privé. Cette part passe de 67 % en 2010 à 80 % en 2014. Dans le même pas de temps, le nombre de postes est passé de 120 à 230.

Les informations recueillies sur le département de la Charente-Maritime inscrivent ce département dans les tendances régionales. La part des temps partiels dans les organismes publics de ce département est l'un des plus bas mesuré en 2014 : 70,4 %.

Contrairement à ce qui est constaté dans les Charentes, la part des temps partiels dans les organismes publics des Deux-Sèvres et en Vienne est en hausse et atteint respectivement 95 % et 88 %.

Evolution de la part des contrats à temps partiel dans l'emploi total Poitou-Charentes



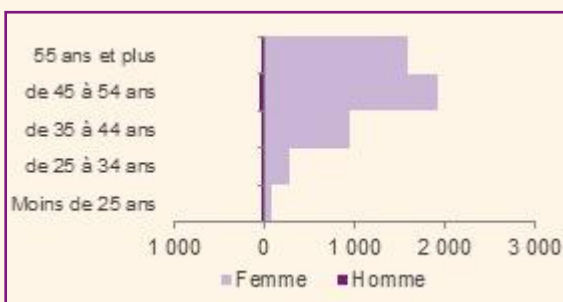
Source : Base nOva

Des pyramides des âges des actifs de deux natures

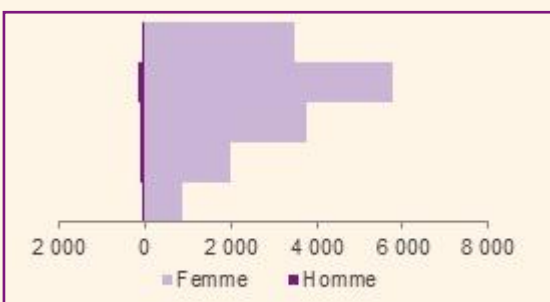
Pour les quatre professions emblématiques des services à la personne, le nombre de seniors continue d'augmenter, en 2011 leur part atteint 35 %. A l'inverse, le nombre de jeunes de moins de 25 ans est en stagnation, leur part se maintenant à 6 % en 2011. Ces constats soulèvent les enjeux du renouvellement des départs à la retraite, de l'accompagnement des salariés tout au long de leurs carrières professionnelles, de l'amélioration des conditions de travail et de l'attractivité des métiers de l'aide à domicile.

Les salariés intervenant dans le secteur restent toujours très majoritairement des femmes (95 %). Les salariés sont principalement âgés entre 45 et 54 ans.

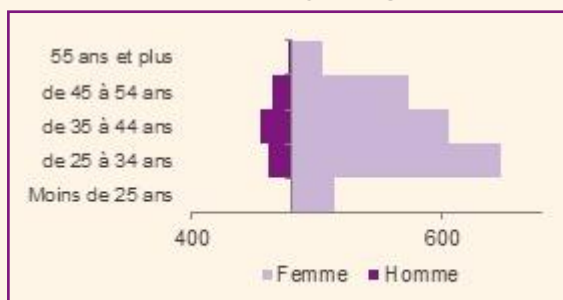
Employés familiaux et assistants de vie à domicile¹



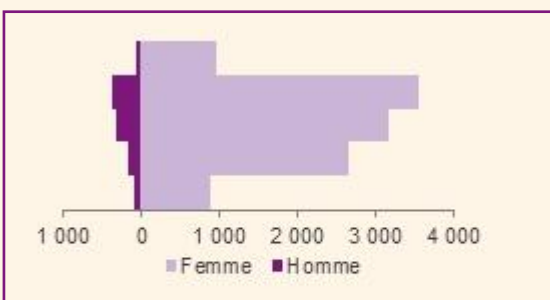
Aides à domicile, aides ménagères, travailleurs familiaux



Aides médico-psychologiques



Aides-soignants



Source : Insee – RP 2011

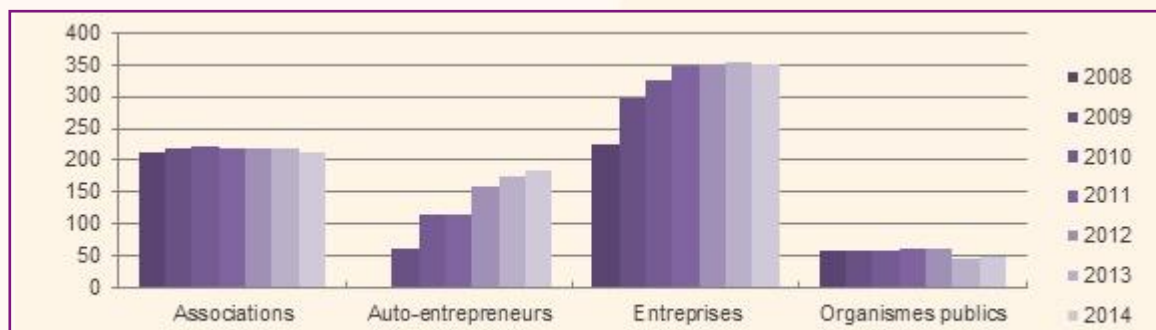
¹ Métier d'Employés de maison et personnes de ménage chez les particuliers dans les sources Insee

Les emplois d'aide-soignant semblent avoir le même profil que l'ensemble des professionnels du secteur en ce qui concerne les âges mais semblent être relativement plus attractifs auprès des hommes. Les aides médico-psychologiques sont plus jeunes que la moyenne.

Une stabilité du nombre d'organismes des SAP en trompe l'œil

Les organismes de services à la personne (OSP) sont au nombre de 794 en 2014, nombre identique à celui de 2013. Précisément, le nombre d'associations et le nombre d'entreprises diminuent entre 2013 et 2014 alors que les autoentrepreneurs et les organismes publics sont plus nombreux.

Évolution du nombre d'organismes prestataires en Poitou-Charentes depuis 2008 selon la catégorie juridique des organismes



Source : Base nOva

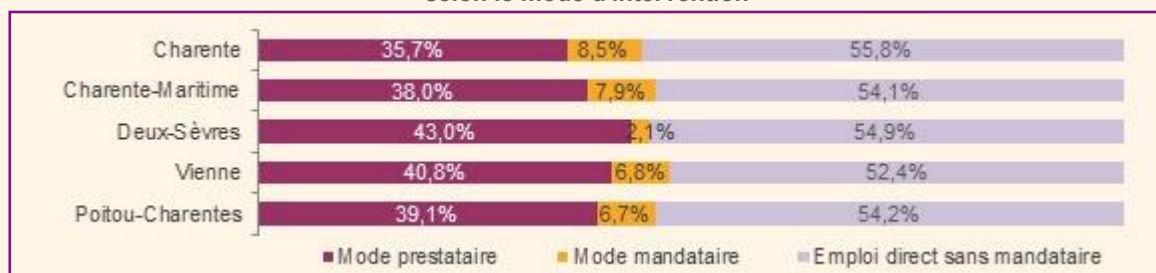
L'évolution du nombre de prestataires privés est toutefois à relativiser, au regard du volume d'heures réalisé par les autoentrepreneurs (0,6 % du volume d'heures régional, soit 41 ETP). En excluant les autoentrepreneurs, le nombre d'OSP serait en baisse de 3,2 % par rapport à l'année 2012. C'est donc grâce à l'augmentation du nombre d'autoentrepreneurs que le nombre d'organismes est stable.

Malgré tout, les entreprises connaissent une hausse de plus de 8 % de leur volume d'heures et comptent pour 14,7 % des emplois (1 011 ETP) des SAP de la région, contre 12 % en 2012 (soit 846 ETP).

Le mode prestataire poursuit sa croissance

Le secteur des services à la personne connaît des évolutions structurelles qui redessinent le paysage, tant aux niveaux national que local : diminution tendancielle des parts de l'emploi direct et de l'activité mandataire au profit de l'activité prestataire ; réduction de la part des acteurs de l'économie sociale et solidaire au profit de la sphère privée ; évolution de la répartition du nombre d'heures parmi les activités.

Volume d'heures (% du total) réalisées en Poitou-Charentes en 2014 par département selon le mode d'intervention



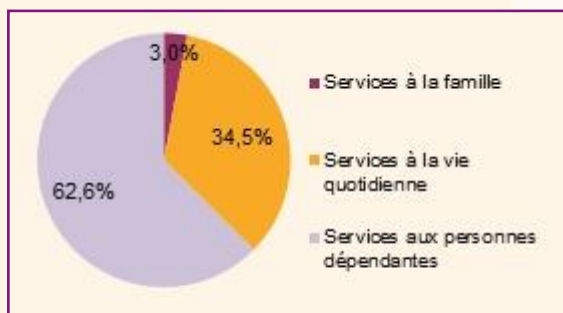
Sources : Base nOva, URSSAF – hors assistantes maternelles

En effet, si l'emploi direct est toujours le plus souvent sollicité par les bénéficiaires des services à la personne (54,2 % des heures réalisées dans le secteur en 2014), la part de l'activité prestataire ne cesse d'augmenter depuis 2008. Elle a ainsi augmenté de 3,4 points au niveau régional entre 2012 et 2014, de façon plus marquée en Charente-Maritime. Parallèlement, la part de l'emploi direct diminue chaque année depuis 2010, plus fortement en Charente-Maritime.

Des activités prestataires de plus en plus diversifiées ; une concentration des heures sur le service aux personnes dépendantes

Après une diminution en 2013 de 1,4 %, le volume d'heures prestataire déclarées dans les services à la personne repart à la hausse en 2014 (+ 1,1 %), et représente près de 5 900 ETP. Cette évolution est différente selon les activités de services à la personne observées : les services à la famille, les services à la vie quotidienne, ou les services aux personnes dépendantes.

Répartition du volume d'heures déclarées par les organismes prestataires en 2014 en Poitou-Charentes, selon le type de services



Source : Base nOva

Si la part des activités des services aux personnes dépendantes était tendanciellement en baisse depuis 2009, elle repart à la hausse depuis 2013. En 2009, ces activités représentaient près des trois quarts des activités des services à la personne, après avoir chuté à 61 % en 2012, leur part reprend deux points pour atteindre 63 % en 2014. Dans le même temps, les parts des services à la famille et des services à la vie quotidienne évoluent à l'inverse, c'est-à-dire que ces parts n'ont cessé d'augmenter depuis 2009 jusqu'en 2012, année à partir de laquelle elles amorcent un recul. Le volume d'heures a chuté de 23 % pour les services à la famille et de 6 % pour les services à la vie quotidienne.

Des différences sont également à noter entre les activités d'une même catégorie. Les services à la famille recouvrent principalement la garde d'enfants et l'assistance informatique. Depuis deux ans les cours à domicile voient leurs volumes d'heures augmenter fortement. Parallèlement, dans les activités des services à la vie quotidienne, ce sont les activités de collecte et livraison de linge repassé et la maintenance, entretien, vigilance de résidences qui ont vu leur volume d'heures multiplier par deux en deux ans. L'activité d'entretien de la maison et travaux ménagers reste la plus utilisée. Enfin, concernant les services aux personnes dépendantes, l'assistance des personnes âgées, reste l'activité la plus importante en ce qui concerne le volume d'heures. Après une diminution jusqu'en 2013, il est de nouveau en augmentation en 2014 mais ne rattrape pas le niveau de 2012. Le volume d'heures de l'assistance des personnes handicapées continue sa progression (+ 6,2 % par rapport à 2012) de même que celui de garde malade dont le nombre a été multiplié par trois en un an.

La qualité dans les services à la personne

L'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) reconnaît trois certifications : NF Service (AFNOR Certification), Qualicert (SGS-ICS) et Qualisap (Bureau Veritas Certification). Pour faciliter cette démarche qualité, une charte nationale a été instaurée par l'ANSP en octobre 2013. Chaque organisme peut alors choisir d'adhérer ou non à la charte. Le cas échéant, il s'engage à améliorer régulièrement la qualité de ses services, grâce à des outils pratiques et une réflexion globale sur ses activités. Cette charte qualité n'est pas un label et y adhérer ne signifie pas avoir un niveau de qualité minimal, mais s'engager dans un schéma d'amélioration continue, réévalué chaque année. Les organismes certifiés sont automatiquement adhérents à cette charte, alors que les organismes agréés ou déclarés doivent en faire la demande. En 2014, le Poitou-Charentes comptait 251 organismes agréés, dont 14 renouvellements d'agréments et 12 organismes agréés pour la première fois.

Vers une dégradation significative des conditions de travail

Dans le cadre des interventions participant au maintien à domicile des personnes âgées ou/et dépendantes, de nombreux travaux ont permis de constater que la hausse de budgets alloués aux aides (APA notamment) n'a pas suivi l'augmentation du nombre de bénéficiaires. Pour résoudre cette équation, les prestations à domicile sont réduites en temps, pas en nombre. Ceci génère une dégradation des conditions de travail ressenties par les salariés : l'intervention se limite quasi exclusivement à l'acte technique, la dimension sociale n'étant plus prise en charge dans sa totalité.

De plus, les associations devant faire face à une baisse de leur dotation et un accroissement des demandes, ont dû revoir à la baisse la prise en compte des temps et frais de déplacement ainsi que le ratio personnels non qualifiés/personnels qualifiés pour limiter les coûts salariaux. Une partie de la professionnalisation des personnels s'effectue par des formations internes non diplômantes. Conséquence directe, on constate un transfert des tâches qualifiées vers des personnels non qualifiés.

Dans ce contexte, les données recueillies par la caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CnamTs), le secteur de l'aide à domicile fait partie des secteurs les plus « accidentogènes ».

Des mesures en faveur de l'emploi du secteur

Un accord EDEC (Engagements de Développement des Emplois et des Compétences) pour les métiers de l'autonomie a été signé par les partenaires sociaux et leurs OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) dans le cadre du Plan pour les métiers de l'autonomie lancé le 27 mars 2014. Cet accord, soutenu financièrement à hauteur d'1,8 million d'euros par l'Etat, se compose de deux volets : soutien à la fonction RH et au management des structures, à l'attractivité et à la mixité des métiers de l'autonomie ; soutien à la professionnalisation, à la qualification et à la prévention des risques professionnels.

Un accord EDEC (Engagements de Développement des Emplois et des Compétences) pour les métiers de la petite enfance a été signé en 2015 pour une durée de 3 ans avec 7 branches et fédération d'employeurs : branche des salariés et des assistantes maternelles du particulier employeur, du sanitaire social et médico-social, des acteurs non-lucratifs du lien social et familial, familles rurales, des entreprises de services à la personne et les entreprises de crèches privées. Cet accord prévoit un soutien aux structures, à la fonction RH et au management pour faire face aux enjeux de gestion des ressources humaines et de recrutement du secteur, la mixité et la mobilité des salariés. Il porte sur la garde d'enfants de moins de 3 ans en établissement ou au domicile des parents ou de l'assistante maternelle.

Par ailleurs, le COT (Contrat d'Objectif Territorial) « Aide à domicile », signé avec l'Etat et la Région Poitou-Charentes, est le 2ème portant sur ce secteur en très fort développement. La qualité de l'emploi continue à représenter le principal enjeu de ce contrat : il s'agit, entre autres objectifs, de développer la professionnalisation du secteur, de sécuriser les parcours professionnels, d'améliorer les conditions de travail et le dialogue social en favorisant le développement d'emplois pérennes et stables, de développer la gestion prévisionnelle des ressources humaines et de structurer l'organisation du secteur.

Pour en savoir plus

Acosstat, « Les particuliers-employeurs au 1er trimestre 2015 », n° 212, juillet 2015.

Assemblée nationale, 2014, « Evaluation du développement des services à la personne », rapport de Martine Pinville et Bérangère Poletti, décembre.

Baillieul Y., Benoteau I., et Chaillot G., 2013, « Les services à la personne. Davantage sollicités dans les zones rurales et âgées », Dares Analyses, n° 50, juillet.

Centre d'études de l'emploi, 2015, « L'aide à domicile : un métier à l'épreuve des contraintes financières », août.

Commissariat général à la stratégie et à la prospective, 2013, « Services à la personne : constats et enjeux », Septembre.

DARES, Dares Analyses, 2014, « Les services à la personne : qui y recourt ? Et à quel coût ? », août.

Garner H., et Lainé F., 2013, « Services à la personne : constats et enjeux », Commissariat Général à la stratégie et à la prospective, L'Essentiel, septembre.

INSEE Poitou-Charentes, 2012, « Accompagner la dépendance en Poitou-Charentes », Décimal, n° 315, février.

Ould Younes S., 2013, « Les services à la personne en 2011 : une baisse de l'activité et de l'emploi », Dares Analyses, n° 25, avril.

Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social, Lancement du Plan pour les métiers de l'autonomie et signature de l'accord pour l'EDEC « Autonomie », [en ligne]. (page consultée le 24 avril 2014).

http://travail-emploi.gouv.fr/rubrique_technique,281/carrousel,2188/actualite-presse,42/communiqués,21381/lancement-du-plan-pour-les-metiers,17649.html.

Vallaud-Belkacem N., 2014, « Projet de loi d'orientation et de programmation pour l'adaptation de la société au vieillissement », Le Point sur..., février