

## Les métiers des services à la personne

Mis à jour le 28 Février 2020



© Fotolia

**Après une décennie d'essor, le secteur des services à la personne s'essouffle. Une meilleure articulation entre les services proposés est une piste à explorer.**

### Introduction

En France, **1,2 million de salariés** travaillent dans le secteur des services à la personne (source : Direction générale des entreprises, 2016). Il s'agit très majoritairement de femmes.

Ce secteur doit son dynamisme à la grande diversité de ses acteurs : selon la Dares, au 1er janvier 2018, on dénombre **28 000 organismes** spécialisés dans ce domaine : 47,5 % d'entreprises, 30,1 % d'auto-entrepreneurs, 18,3 % d'associations et 4.1 % d'établissements publics.

En moyenne, les salariés des services à la personne ont 2,5 employeurs du secteur (contre 1,5 employeur pour l'ensemble des salariés). Et plus d'un quart (28%) déclare travailler aussi dans un autre secteur au cours de la semaine.

**Le temps partiel est fréquent.** Il est « subi » dans plus de la moitié des cas.

### La moitié de l'offre francilienne concerne les services à la vie quotidienne

Plus de **225 000 franciliens** exercent une activité en lien avec un service à la personne. Les 3/4 sont embauchés par des employeurs particuliers. Depuis 2009, les organismes prestataires gagnent cependant sans cesse de nouvelles parts de marché.

Selon une étude de l'Oref Ile-de-France publiée en 2011, quel que soit l'organisme prestataire, la moitié de l'offre de services à la personne concerne les services à la vie quotidienne (ménage-repassage, préparation des repas à domicile et courses, livraison de repas à domicile, etc.).

Le temps partiel est quasi incontournable : **moins de 1 % des salariés franciliens travaille plus de 6 heures par jour mentionné sur son contrat.** Le multi-contrat est aussi de mise pour les salariés signant avec plusieurs employeurs sur une même période, voire travaillant dans un autre secteur d'activité (la vente, par exemple).

Comme au niveau national, la part des femmes est écrasante dans les effectifs franciliens des services à la personne. Ces professionnelles franciliennes sont moins diplômées que celles qui exercent dans les autres régions.

La sous-représentation des assistantes maternelles et des aides à domicile par rapport à la province constitue une autre spécificité francilienne.

Par ailleurs, selon l'Oref Ile-de-France, **les personnes de nationalité étrangère sont fortement représentées dans certains métiers des services à la personne** (employés de maison par exemple). Elles sont confrontées à un turnover important et ont peu de possibilités de promotion.

### Les activités concernées

Les services à la personne recouvrent 26 activités distinctes [1], dans 3 principaux domaines :

- les services aux personnes dépendantes (assistance aux personnes âgées ou handicapées, garde-malade, accompagnement dans les promenades et actes de la vie courante, téléassistance, etc.) ;

- les services de la vie quotidienne (travaux ménagers, préparation de repas à domicile, jardinage, petit bricolage, etc.) ;
- les services à la famille (garde d'enfants, cours à domicile, etc.).

Selon la Dares, en 2018, l'assistance aux personnes âgées représente près de 43% des heures d'intervention effectuées et l'entretien de la maison, 25%.

## Les opportunités actuelles et à venir

Lancés en 2013, les **Emplois d'avenir** ont permis la création de plus de 150 000 postes en deux ans, tous secteurs confondus, ce qui a permis de dynamiser le secteur des services à la personne. A l'inverse, l'entrée en vigueur, en 2013, de la **TVA de 19,6 %** (contre 7 % auparavant) dans le secteur des services à la personne a probablement eu un impact négatif sur le recours à des employés du secteur. Cette mesure concerne 5 activités : le jardinage ; les cours à domicile (hors prestations de soutien scolaire) ; l'assistance informatique à domicile ; le gardiennage ; les services de mise en relation des particuliers avec des professionnels de divers domaines.

Actuellement, plusieurs branches de l'aide à domicile manquent de main d'oeuvre, notamment **la prise en charge de la petite enfance**, les **activités techniques** (ménage, bricolage, etc.) et l'**aide aux déplacements**.

Si l'ensemble des services affiche un fort potentiel de développement, ce sont **les activités d'aide aux personnes âgées ou handicapées** qui devraient prendre le plus d'ampleur. Par ailleurs, de nouveaux services pourraient émerger, en particulier dans le domaine de l'encadrement des adolescents ou de la sécurité (télésurveillance).

Au-delà des choix politiques, l'un des enjeux du secteur est d'offrir une **offre globale et personnalisée** en fonction des besoins du bénéficiaire, et non plus de juxtaposer des prestations. Le maintien à domicile des personnes âgées devrait être la première branche à proposer des "bouquets de services".

Pour garantir la qualité de service et valoriser ses métiers, le secteur mise sur **la professionnalisation** de ses équipes. Toutefois, selon l'Insee, si le nombre de candidats pour une démarche de Validation des acquis de l'expérience (VAE) n'a cessé de croître, les employeurs préfèrent **perfectionner leurs salariés sur des compétences spécifiques** plutôt que de viser une qualification reconnue.

## Repères chiffrés

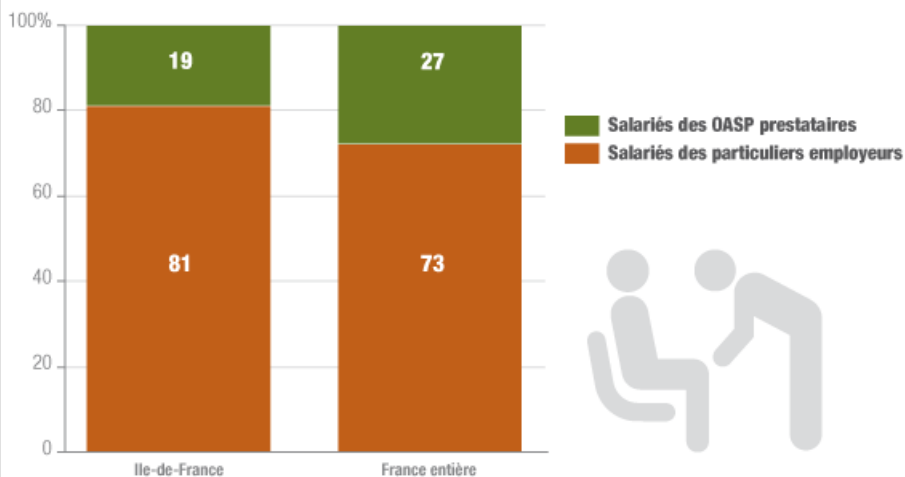
### Infographie 1 : Age, niveau de diplôme et nationalité des professionnels franciliens exerçant dans le domaine des Services à la personne

	Employés de maison		Aides à domicile		Assistants maternels		Aides-soignants	
	Ile-de-France	France	Ile-de-France	France	Ile-de-France	France	Ile-de-France	France
<b>Age</b>								
Moins de 30 ans	7	8	9	9	12	7	21	20
30 à 39 ans	21	17	20	18	22	23	29	28
40 à 49 ans	31	33	35	37	34	34	30	33
50 ans et +	41	42	36	36	32	36	20	19
Ensemble	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Niveau de diplôme</b>								
Aucun ou BEPC	81	72	57	55	57	48	31	24
CAP-BEP	10	21	23	33	22	33	50	54
BAC	5	5	12	9	14	13	13	19
BAC+2	2	1	4	2	5	4	4	3
BAC > 3 et +	2	1	4	1	3	2	1	1
Ensemble	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Nationalité</b>								
Française	32	75	70	93	80	95	93	98
Etrangère	68	25	30	7	20	5	7	2
Ensemble	100	100	100	100	100	100	100	100

Source : Défi métiers, Focale n°12, octobre 2010.

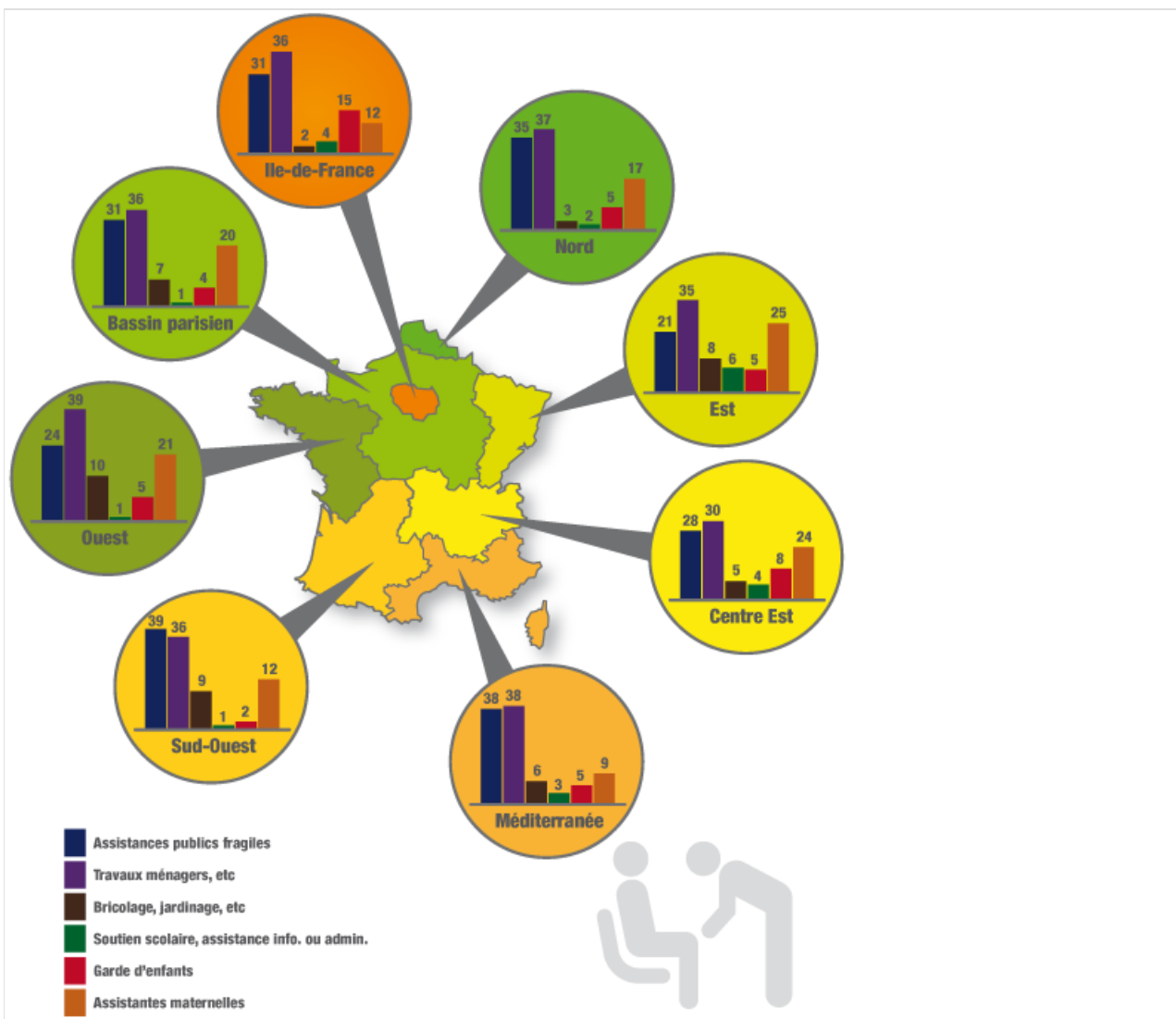
### Infographie 2 :

Répartition, par type d'employeurs, des salariés franciliens exerçant dans le domaine des services à la personne



Source : IAU, Note rapide n°544, avril 2011.

### Infographie 3 : Répartition géographique des salariés exerçant dans le domaine des services à la personne



Source : Tableau de bord statistique du secteur et portraits d'acteurs, Bipe, mars 2012.

Tags : [emploi](#) [2] | [recrutement](#) [3] | [personnes âgées](#) [4]