

# Baromètre de la qualité et de la professionnalisation des emplois des Services à la personne



Le  
BIPE

Résultats de la vague V2 (Octobre 2010)  
et synthèse des 3 premières vagues

22 Février 2011



BIPE

# Plan de la présentation

---

- **Rappels méthodologiques sur le Baromètre**
- Enseignements du Baromètre

# Baromètre : une méthodologie rigoureuse *via des enquêtes ...*

---

- 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 réalisés *par téléphone* sous système CATI, par la société de sondages GfK-ISL

# ... pour suivre l'évolution des indicateurs au fil des semestres

---

- **1er semestre 2010** : la vague V1 réalisée entre le 18 mars et le 22 mai, comprend **1804 interviews** dont :
  - ▶ 102 assistantes maternelles
  - ▶ 1102 autres salariés
  - ▶ 400 particuliers employeurs
  - ▶ 200 OASP employeurs
    - *Cette vague constitue une photographie de l'état du secteur des services à la personne en **Mars 2010***
  
- **2ème semestre 2010** : la vague V2 réalisée entre le 27 octobre et le 20 novembre, comprend **2498 interviews** dont :
  - ▶ 100 assistantes maternelles
  - ▶ 1798 autres salariés
  - ▶ 400 particuliers employeurs
  - ▶ 200 OASP employeurs
    - *Cette vague constitue une photographie de l'état du secteur des services à la personne en **Octobre 2010***

# Plan de la présentation

---

- Rappels méthodologiques sur le Baromètre
- **Enseignements du Baromètre**

# Les 6 enseignements majeurs du Baromètre

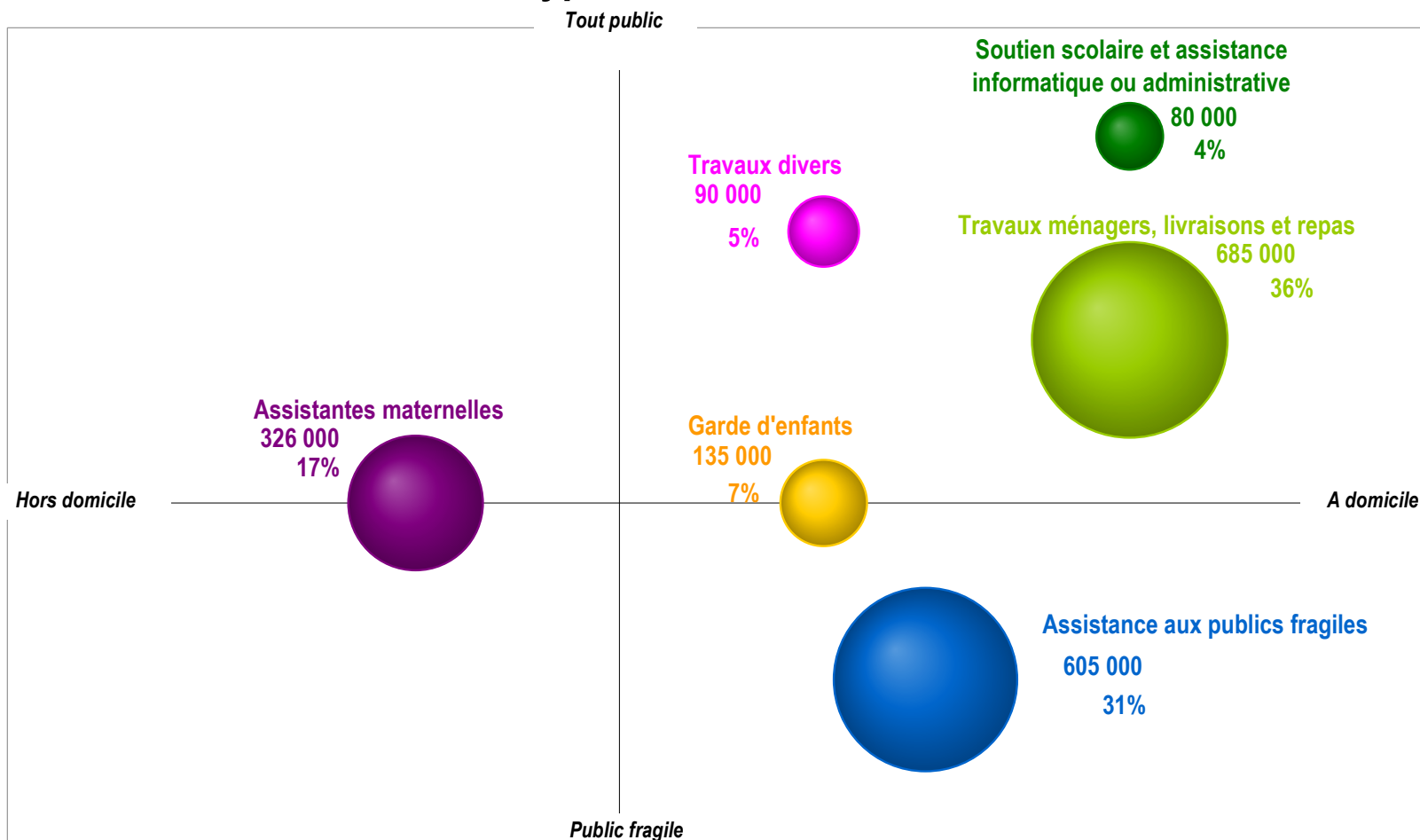
---

## 1<sup>er</sup> enseignement

**Le type d'activité comme variable fondamentale des emplois des Services à la personne**

# ... dont on a calculé les effectifs salariés *totaux* (Grand Total = 1 927 000 salariés en 2010 après correction des doubles comptes)

## Effectifs estimés des salariés en 6 types d'activités



Source : BIPE d'après GfK-ISL

# Des caractéristiques sociodémographiques relativement homogènes *par type d'activité*

---

- Chaque type d'emploi révèle du point de vue socio démographique (genre, âge, niveau de formation, ...) un profil de salariés relativement homogène :
  - ▶ Une population quasi exclusivement **féminine**
    - *92% des salariés sont des femmes (sauf travaux divers à 95% masculins et le soutien scolaire et l'assistance informatique, plus mixtes)*
  - ▶ Un âge moyen de **46 ans**
    - *La moitié des salariés a plus de 50 ans (sauf le soutien scolaire et l'assistance informatique, plus jeunes, ainsi que la garde d'enfants)*
  - ▶ Une **faible qualification**
    - *Les salariés sont principalement non diplômés ou ont un diplôme d'études secondaires (sauf le soutien scolaire et l'assistance informatique, naturellement composés de diplômés)*
  - ▶ Une appartenance fréquente à des foyers composés d'un **seul adulte** (foyers monoparentaux ou personnes seules)

# Les caractéristiques sociodémographiques spécifiques des particuliers employeurs

---

- Malgré leur importance numérique, les particuliers employeurs constituent une population de ménages spécifique à plus d'un titre :
  - ▶ Un âge moyen de **65 ans**
    - *46% des bénéficiaires ont plus de 70 ans et seulement 21% moins de 50 ans*
  - ▶ Corrélativement, une présence dominante de **retraités (55%)**
  - ▶ Parmi les ménages d'actifs (les 45% restants), beaucoup de catégories socio professionnelles supérieures (24%) et moyennes (11%)
  - ▶ Une sur-représentation des **catégories sociales aisées** (revenu net mensuel de 3554 € en moyenne)
    - *revenu moyen de 4620 € parmi les ménages d'actifs*
    - *revenu moyen de 2670 € parmi les ménages retraités*
  - ▶ Une population de bénéficiaires plutôt **féminine** ( $\frac{3}{4}$  de femmes)

# 1<sup>er</sup> enseignement

## Synthèse

---

- Chaque type d'emploi révèle du point de vue socio démographique (genre, âge, niveau de formation, ...) un profil d'employé relativement homogène. Les salariés des Services à la personne sont en réalité 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 employés du secteur.

# 1<sup>er</sup> enseignement

## Synthèse

---

- Malgré son importance croissante, la population des bénéficiaires des Services à la personne est spécifique : âgée et plutôt aisée.
- Il n'en reste pas moins que les particuliers employeurs sont sensibles aux déductions fiscales liées à l'emploi d'une personne à domicile, puisque **34%** d'entre eux déclarent que la mise en place de ces réductions fiscales les a amenés à recruter et **12%** qu'elles les ont conduits à déclarer l'activité d'une personne non déclarée auparavant.

# Les 6 enseignements majeurs du Baromètre

---

## 2<sup>ème</sup> enseignement

**Mode direct et mode prestataire :  
2 statuts en réalité non étanches**

# Synthèse : la première estimation détaillée sur les effectifs salariés *par activité et statut*

Effectifs des salariés des Services à la personne selon leur activité et leur statut  
(en milliers de salariés)

	Assistance publics fragiles	Travaux ménagers	Travaux divers	Soutien scolaire et Ass. info. ou admin.	Garde d'enfants	Total	Assistances maternelles	GT
Salariés en emploi direct uniquement	269	489	72	36	113	980	326	1 306
Salariés des OASP uniquement	83	66	11	10	10	179	-	179
Salariés mixtes	256	131	9	34	12	442	-	442
<b>Total</b>	<b>608</b>	<b>686</b>	<b>92</b>	<b>80</b>	<b>135</b>	<b>1 601</b>	<b>326</b>	<b>1 927</b>

# Salariés en direct vs salariés des OASP : une fausse dichotomie

---

- On se trompe lorsqu'on oppose artificiellement salariés en mode direct et salariés en mode prestataire : ils sont finalement peu différents *pour un type d'activité donné*, d'autant plus que la population hybride appartenant aux 2 catégories à la fois, compte 442 000 salariés parmi les 1 601 000 salariés (hors assistantes maternelles), soit déjà près de 28% du total !
- Le secteur des services à la personne se caractérise par des changements de statut fréquents qui peuvent à tort, être interprétés comme des taux d'entrée ou de sortie trop élevés dans le secteur. L'élargissement de l'offre (à travers la multiplication récente du nombre d'organismes agréés) crée sans pour autant éliminer l'emploi en mode direct, une opportunité de diversification pour le salarié.

# Les 6 enseignements majeurs du Baromètre

---

## 3<sup>ème</sup> enseignement

### La vérité sur les rémunérations dans les Services à la personne

## 3<sup>ème</sup> enseignement

# Synthèse

- 
- Avec une rémunération moyenne de **9,6 € net** de l'heure, les salariés des Services à la personne ont un taux horaire sensiblement supérieur à celui du SMIC. Même après déduction des congés payés, les assistantes aux personnes fragiles (en moyenne 9,2 €) sont payées à l'heure 16% de plus que le SMIC, et les femmes de ménage (en moyenne 9,3 €) 19% de plus.
  - En termes de rémunération, c'est donc moins le *taux horaire* qui fait problème que le *montant mensuel* qui renvoie au nombre d'heures effectués ....

# Les 6 enseignements majeurs du Baromètre

---

## 4<sup>ème</sup> enseignement

**La diversité des employeurs est la source du volume horaire et de la rémunération mensuelle. C'est aussi la caractéristique du secteur.**

# De l'équation budgétaire du salarié ...

$$\begin{array}{l} \text{Rémunération mensuelle} \\ = \\ \text{Taux horaire} \\ \times \\ \text{Volume horaire par personne} \\ \text{(auprès de laquelle le salarié travaille)} \\ \times \\ \text{Nombre de personnes} \\ \text{(auprès desquelles le salarié travaille)} \end{array}$$

## Peu de différentiel

Exemple : 9,2 € net de l'heure en moyenne pour une femme de ménage

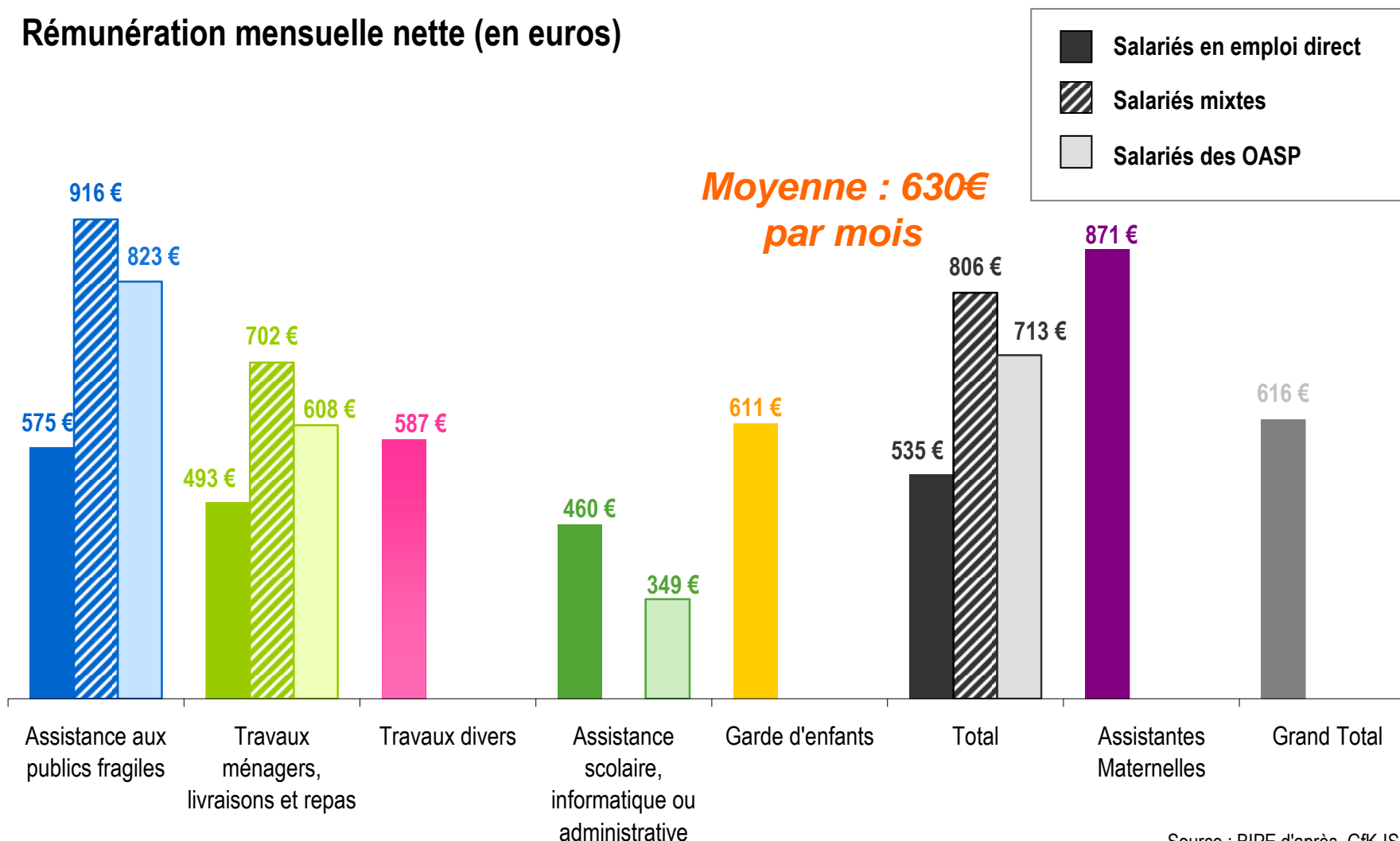
## Peu de latitude

Exemple : en moyenne 3h40 par semaine pour une femme de ménage, soit en moyenne 140 € par mois

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

# ... découle une rémunération mensuelle plus ou moins faible, en fonction de l'activité et du statut

Rémunération mensuelle nette (en euros)



Source : BIPE d'après GfK-ISL

# Les 6 enseignements majeurs du Baromètre

---

## 5<sup>ème</sup> enseignement

**Qualité des emplois :  
des conditions de travail moins pénibles  
qu'attendues**

# 5<sup>ème</sup> enseignement

## Synthèse

---

- La qualité des emplois n'est en général pas si mauvaise que d'aucuns le prétendent. Modifications de planning, déplacements importants, changements d'emplois sont moins fréquents que l'on pouvait l'imaginer.
- La pénibilité physique est malgré cela ressentie par nombre de salariées dans l'assistance aux publics fragiles et les travaux ménagers, ce qui est amplifié par le profil féminin et âgée des salariés de ces deux activités. Les salariés ont plus tendance à faire part de ces difficultés de conditions de travail auprès des OASP, que vers les particuliers.
- De façon générale, les conditions de travail et la qualité des emplois montrent peu d'évolutions significatives depuis la première vague du Baromètre en novembre 2009

# 5<sup>ème</sup> enseignement

## Synthèse

---

1. le sentiment d'être respecté
  2. la perception d'être utile
  3. le haut degré de satisfaction exprimé par le particulier qui bénéficie des services
- ... participent pour le salarié d'une forme de **reconnaissance symbolique** des prestations fournies qui est valorisante, et spécifique du secteur des Services à la personne
  - 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.

# Les 6 enseignements majeurs du Baromètre

---

## 6<sup>ème</sup> enseignement

**Professionalisation des emplois :  
un bilan en demi-teinte**

# Les dispositifs de qualifications sont encore insuffisamment connus et surtout pratiqués

---

- Les degrés de connaissance, de recours ou d'intention de recours à la formation des salariés des Services à la personne sont encore faibles
  - ▶ Autant chez les salariés...
    - *La moitié des salariés connaissent le DIF (Droit Individuel à la Formation) mais seulement 5% ont suivi une formation au cours des 12 derniers mois*
    - *62% savent qu'ils existent des diplômes associés à leur activité mais seulement un quart ont l'intention d'en passer un*
      - ▶ Ces connaissances et intentions sont variables d'une activité à une autre et d'un statut à un autre
  - ▶ ... que chez les particuliers employeurs
    - *44% ont connaissance du DIF dont le salarié peut bénéficier*

# 6<sup>ème</sup> enseignement

## Synthèse

---

- La professionnalisation des emplois du secteur semble être en progression, mais reste relativement faible ...
  - ▶ La notoriété des dispositifs de professionnalisation augmente, mais leurs applications pratiques sont moins diffusées
  - ▶ Les particuliers employeurs adoptent une approche informelle, un peu « au feeling », qui a sa logique propre (humanité des relations, besoin de confiance vis-à-vis de la personne qui va rentrer dans votre intimité) mais est peu propice à la professionnalisation des emplois directs du secteur
  - ▶ Parmi les OASP, les divers indicateurs de professionnalisation sont plus élevés pour les services relevant de l'assistance aux publics fragiles
  - ▶ En termes de type d'activité, les assistantes maternelles se distinguent une fois de plus, avec des scores de professionnalisation en tous points nettement supérieurs

## Prochaines étapes ...

---

- Le Baromètre de la qualité et de la professionnalisation des emplois (2009-2010) est intégré dans le nouvel Observatoire économique et social du secteur pour l'ANSP (2011-2013)
- La prochaine vague d'enquêtes (dite V3) réalisée par l'institut de sondages Le Terrain, débutera le 1<sup>er</sup> Avril 2011 avec une taille totale d'échantillon de 2350 interviews. Cette vague sera relative au mois de Mars 2011 (similaire à la vague V1 relative au mois de Mars 2010)
- L'ANSP peut utiliser ces vagues d'enquête comme « omnibus » pour intégrer un certain nombre de questions « d'actualité » (comme pour la vague V2). Vous pouvez nous apporter ces questions supplémentaires jusqu'au 28 février au plus tard ...