

# LE SECTEUR SERVICES À LA PERSONNE



*Le secteur services à la personne regroupe l'ensemble des services d'aide à domicile, d'accueil sans hébergement des enfants et adolescents, de personnes handicapées ou âgées. Elle comprend également les emplois liés à l'action sociale sans hébergement, ainsi que l'aide par le travail.*

## LES TENDANCES STRUCTURELLES ET LES GRANDES MUTATIONS EN COURS

Sur les **36 195 organismes de services à la personne** recensés au 1<sup>er</sup> janvier 2017 par la base de données nOva<sup>1</sup>, 79,5% étaient des entreprises (dont des autoentrepreneurs), 16,8% des associations, et 3,7% des établissements publics. Environ 1,9 million de salariés travaillent dans le secteur en France.

Du point de vue strictement économique, les services à la personne sont un marché à la fois jeune et immature, en pleine croissance mais fragile et vulnérable. Le développement de ce marché depuis une dizaine d'années a été porté par une législation favorable et l'extension des dispositifs sociaux et fiscaux incitatifs répondant notamment aux besoins croissants liés à la démographie du pays (natalité élevée et vieillissement de la population) et à la transformation des modes de consommation.

Depuis 2010, la croissance du secteur semble toutefois marquer une pause se traduisant par une baisse du nombre d'heures travaillées. Ce ralentissement pose la question de la viabilité du modèle économique sous-tendant ces services mais aussi celle de la solvabilisation de la demande dans un contexte de crise économique et de contrainte budgétaire.

Les services à la personne sont traditionnellement dominés par la relation d'emploi directe avec des particuliers employeurs, le reste du secteur reposant sur des organismes prestataires. Une tendance importante concerne toutefois la montée en puissance d'entreprises du secteur privé et la perte de poids des acteurs de l'économie sociale et solidaire.

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. Cette approche globale correspond à l'évolution des marchés du secteur :

- auparavant très porté sur les services de confort et désormais de plus en plus orienté vers les publics fragiles ;
- auparavant tourné vers les services à la vie quotidienne et désormais de plus en plus ciblé sur les services aux personnes dépendantes.

**Cet accent mis sur les personnes âgées dépendantes**, en perte d'autonomie ou en situation de handicap implique un développement local de l'activité des opérateurs. De ce point de vue, l'optimisation de la cohérence géographique de l'offre de services devrait permettre de réduire les temps de transport et d'augmenter le nombre d'heures allouées par salarié.

La recherche de proximité avec les personnes prises en charge contribue à la structuration croissante des opérateurs en réseaux, de taille suffisamment critique pour se déployer de façon homogène sur les territoires, avec comme condition de réussite de disposer de systèmes d'information renforcés.



1/ Outil de travail collaboratif, réservé aux organismes agréés de services à la personne, dédié au pilotage et au suivi de l'évolution du secteur.





## PHOTOGRAPHIE DU SECTEUR À L'ÉCHELLE DES BOUCHES-DU-RHÔNE



### CONSTATS CLEFS

**1 171**  
ENTREPRISES  
EMPLOYEUSES

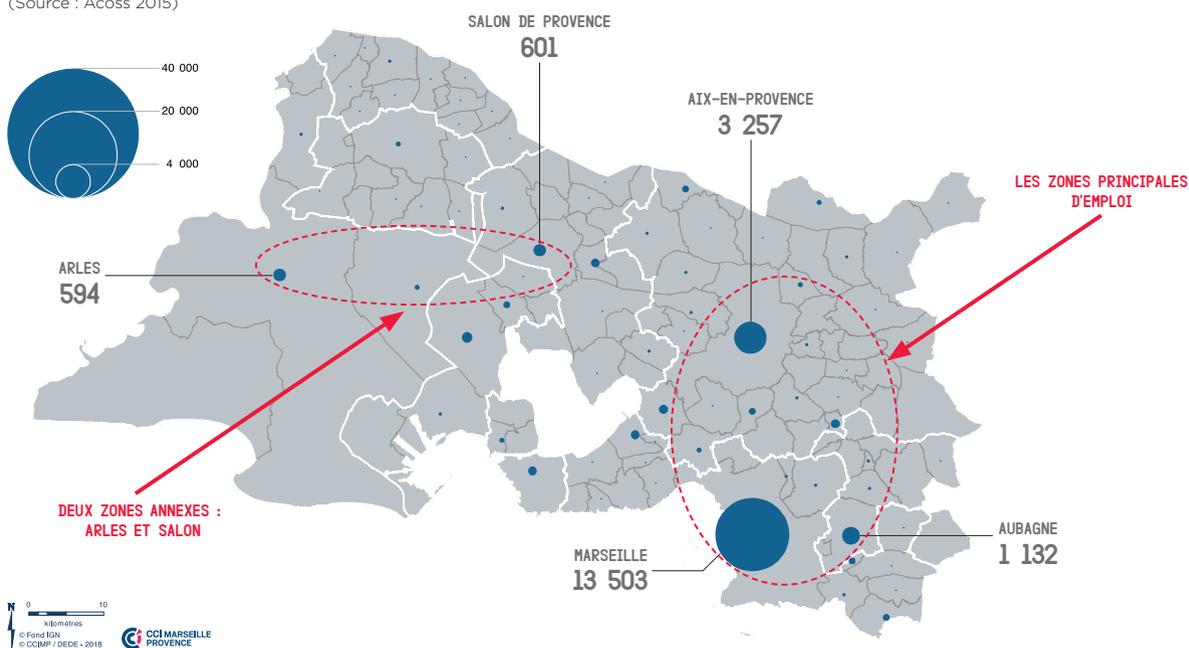
**25 024**  
EMPLOIS SALARIÉS

Selon les activités sélectionnées pour l'étude, le secteur dans le département compte **1 171 entreprises employeuses et 25 024 emplois salariés** avec :

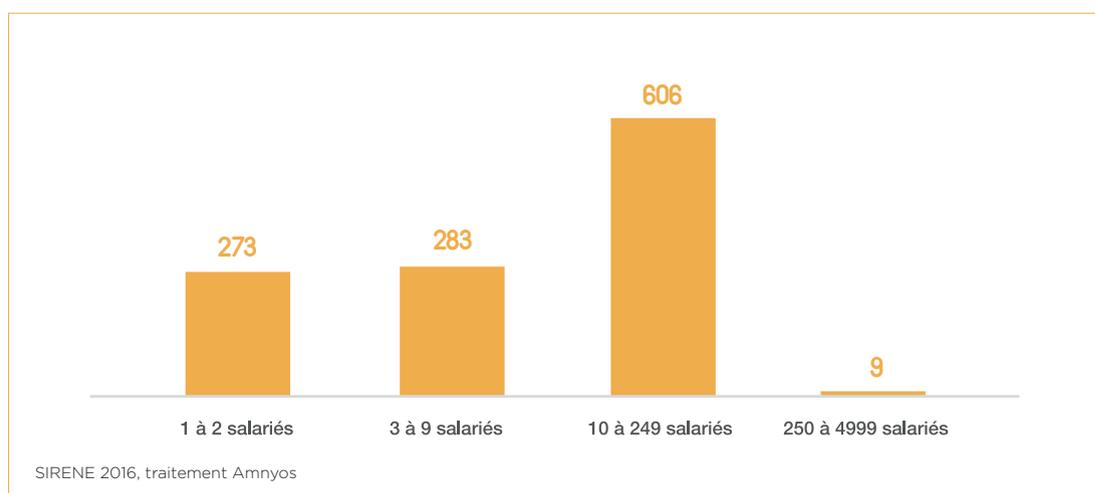
- Des zones principales d'emploi : Aix-en-Provence, Marseille et Aubagne ;
- Peu de petites unités employeuses ;
- Une forte proportion de structures moyennes (de 10 à 249 salariés).

### RÉPARTITION SUR LE DÉPARTEMENT DES EMPLOIS DU SECTEUR SERVICES À LA PERSONNE

(Source : Acoess 2015)



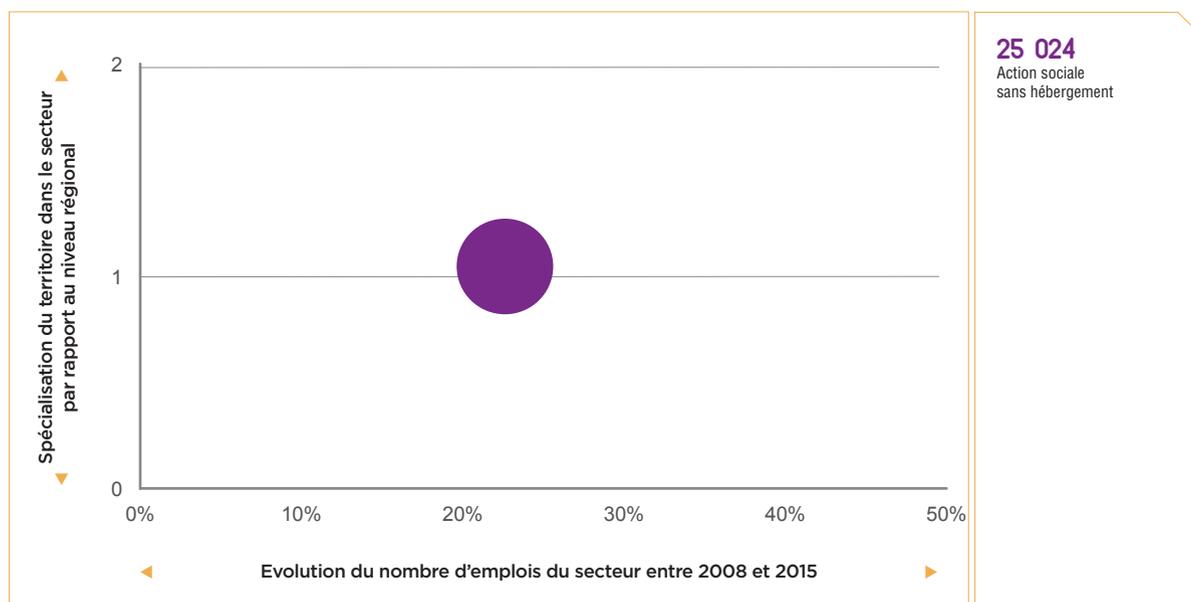
### NOMBRE D'ENTREPRISES EMPLOYEUSES





## LES TENDANCES, ENJEUX ET PERSPECTIVES EN TERMES D'EMPLOI ET DE COMPÉTENCES

### TENDANCES SUR LA PÉRIODE 2008 - 2015



Sur le plan de l'emploi, le secteur est en forte progression ces dernières années.

### ENJEUX ET PERSPECTIVES

Les analyses prospectives convergent sur la forte croissance des volumes d'emplois dans le secteur des services à la personne dans les prochaines années, du fait :

- **Des nombreux départs en fin de carrière prévus :** 490 000 programmés sur la période 2010-2020 dans les trois métiers d'aide à la personne (employés de maison, aides à domicile, assistantes maternelles) ;
- **Des créations d'emploi projetées :** plus de 150 000 postes d'aides à domicile devraient être créés entre 2010 et 2020, conséquence du vieillissement de la population.

▼  
**490 000**  
DÉPARTS EN FIN  
DE CARRIÈRE  
~~~~~  
**150 000**  
CRÉATIONS D'EMPLOI

Pour faire face aux besoins de recrutement à venir, plusieurs problématiques doivent être traitées pour garantir la qualité des emplois :

- **L'amélioration des conditions de travail :** rémunérations faibles, temps partiel subi, temps périphériques non rémunérés, déplacements fréquents, pénibilité physique, perspectives d'évolution de carrière quasi-inexistantes... ;
- **La lutte contre les inégalités :** les femmes et les personnes immigrées sont surreprésentées dans le secteur ;
- **La professionnalisation et la sécurisation des transitions professionnelles :** homogénéisation des certifications entre les différentes sphères de l'aide à domicile et établissement de passerelles entre les métiers de l'aide à domicile, de la garde d'enfants et les métiers exercés dans les établissements.

Concernant la professionnalisation, selon l'Insee, si le nombre de candidats pour une démarche de Valorisation 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.

**Plusieurs branches de l'aide à domicile manquent de main d'œuvre, notamment sur les fonctions liées à la prise en charge de la petite enfance, aux activités techniques (entretien de l'intérieur de l'habitat) et à l'aide aux déplacements.**



## BESOINS DES ENTREPRISES ET ENJEUX POUR LE DÉPARTEMENT

### ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES AU SECTEUR (Sondage employeurs)

Ces dernières années, le secteur a recruté presque exclusivement au niveau local et a rencontré quelques difficultés sur les fonctions liées à la production, dues à un manque de main-d'œuvre adaptée.

Dans les prochaines années, les entreprises de la filière recruteront principalement une main-d'œuvre locale sur des fonctions de « production » pour accompagner le développement de leur activité. Elles auront surtout recours aux CDD et CDI.

### ATTENTES DES EMPLOYEURS (Entretiens d'acteurs)

Pour aider à leur développement dans les Bouches-du-Rhône, les entreprises du secteur souhaitent une meilleure information sur les mesures sur l'emploi. Et de manière plus spécifique pour leur activité :

- Le développement des postes d'encadrement intermédiaire ;
- La sécurisation des financements publics dans une perspective de valorisation des métiers et compétences ;
- L'amélioration des conditions de travail pour renforcer l'attractivité des postes (horaires décalés, compléments d'heures, mobilités, garde d'enfant...) ;
- La professionnalisation et la sécurisation des transitions professionnelles.

### ENJEUX POUR LE DÉPARTEMENT

- 1** Promouvoir les nouveaux services à l'échelle du département
- 2** Soutenir, favoriser les projets de développement de services au profit des salariés (à l'échelle de zones d'activité par exemple)
- 3** Soutenir les projets relevant de l'Économie Sociale et Solidaire
- 4** Soutenir les actions de valorisation des métiers
- 5** Aider les entreprises à répondre aux contraintes spécifiques d'intervention des actifs : mobilité, cohérence géographique d'intervention, horaires décalés
- 6** Accompagner la professionnalisation des entreprises financée par le CD13 sur les aspects RH, développement, structuration, innovation...

Sources : • Acoess 2015 (traitement CCIMP - Amnyos) • Sirene 2016 (traitement CCIMP - Amnyos) • Direction Générale des Entreprises, Base de données nOva, 2017 • Services à la personne : constats et enjeux, France Stratégie, 2013 • Services à la personne : bilan économique et enjeux de croissance, Oliver Wyman, 2010 • Ressources en ligne