



Analyse rétrospective du développement des services à la personne à Paris (1998-2008)

Tissu économique 2010 et enjeux pour le territoire

Synthèse

Depuis 10 ans (1998-2008), et notamment depuis la loi Borloo (2005), le nombre de structures de services à la personne, de salariés et d'heures rémunérées augmente dans le champ des services à la personne à Paris. Pour autant, la structure du marché total en nombre d'heures rémunérées pour les années 2005 et 2007 est de l'ordre de 80/20 au profit des particuliers employeurs qui emploient des intervenants en direct.

A juillet 2010, au sein des 713 structures agréées de services à la personne à Paris, 69 % sont des entreprises (hors auto-entreprises) et 75,4 % d'entre elles ont entre 1 et 4 ans d'existence. Ce sont donc une majorité de jeunes entreprises qui interviennent à Paris dans le champ des services à la personne. Si l'on y ajoute les 71 auto-entrepreneurs, on recense 78,9 % d'entreprises privées à Paris. Par ailleurs, la part des entreprises parisiennes, du nombre de salariés et du nombre d'heures qu'elles rémunèrent augmente progressivement depuis 2006. Pour autant, au sein des 807 structures agréées parisiennes du fichier nOva à février 2011, 103 structures ne sont plus actives à Paris, qu'elles aient cessé leur activité, fermé sans déclarer de cessation ou déménagé leur siège social hors de Paris, ce qui porterait le nombre de structures agréées actives à Paris à 704 à février 2011.

Dans ce contexte de développement de l'emploi et de l'activité si la tendance des années passées se poursuit, les services à la personne doivent aussi faire face à une perspective de renouvellement de main d'œuvre en Île-de-France à l'horizon 2015 en raison de départs à la retraite d'employés de maison et d'aides à domicile et à un enjeu d'attractivité des métiers.

Pour faire face à ces évolutions, nous avons identifié trois enjeux principaux du secteur à Paris :

- Professionnaliser les dirigeants de jeunes structures pour continuer à développer l'emploi, la qualité de ces emplois et rendre ces métiers attractifs
- Professionnaliser les intervenants et soutenir la mobilité professionnelle sectorielle et inter-sectorielle
- Permettre à des demandeurs d'emploi parisiens de bénéficier des offres d'emploi proposées à Paris dans ce secteur

Note méthodologique

Sur le plan statistique, les services à la personne sont classés par la comptabilité nationale dans les branches « santé » et « action sociale » pour les activités destinées aux personnes dépendantes et dans les services personnels (poste « services personnels et domestiques »), pour les activités destinées aux personnes non dépendantes. Pour autant, toutes les activités et donc tous les personnels relevant des services à la personne au sens de la loi Borloo ne sont pas aisément repérables à travers les nomenclatures de la statistique publique. Les employés de maison, les aides à domicile le sont mais non les autres activités. Il est possible de connaître le nombre et les caractéristiques des structures de services à la personne agréées par l'Etat ainsi que des données sur les effectifs et le volume d'activité à partir du fichier nOva de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP). Le nombre de particuliers employeurs et leur volume d'activité sont connus à partir du fichier de l'IRCEM.

► **Structure du marché total des services à la personne (2007) :** Cette partie s'appuie sur des données sur les particuliers employeurs, transmises par l'IRCEM, et sur des données sur les structures agréées transmises par la DDTEFP, UT75 aujourd'hui.

Concernant les données de l'IRCEM : quoique l'IRCEM opère un dédoublement du nombre de particuliers employeurs et de leurs salariés, il peut subsister quelques doubles comptes.

- Pour les particuliers employeurs, s'ils utilisent simultanément plusieurs modes de paiement (chèque emploi service et DNS) ou s'ils emploient plusieurs salariés déclarés dans différents centres URSSAF.

- Pour les salariés, lorsqu'ils travaillent pour plusieurs employeurs et sont déclarés de plusieurs façons (chèque emploi service, déclarations trimestrielles à l'URSSAF) ou sont employés en direct et salariés d'un organisme prestataire par exemple. Dans le tableau présenté, les données sur le nombre de particuliers employeurs, le nombre de salariés et le nombre d'heures rémunérées sont des cumuls annuels.

Concernant les données de l'UT75 : elles s'appuient sur le nombre de structures ayant transmis leur état mensuel d'activité (EMA) pour le mois concerné et / ou leur bilan annuel d'activité. Dans le tableau présenté, les nombres d'heures rémunérées en moyenne par salarié sont des estimations. (suite page suivante)

Note méthodologique (suite)

► **Evolution du marché intermédié en 10 ans** à partir de l'exploitation des fichiers parisiens 1998 - 2008 transmis par la DARES. Ces fichiers comportent le nombre de structures ayant transmis un état mensuel d'activité (EMA) pour le mois concerné. Jusqu'en 2008, la DARES n'avait pas connaissance de l'ensemble des structures agréées. Cela laisse supposer que cet effectif est sous-estimé et dès lors, celui des salariés et des heures rémunérées dans ce marché intermédié. Le nombre de structures agréées et le nombre de salariés sont présentés en moyenne annuelle. Le nombre d'heures rémunérées est présenté en cumul annuel.

► **Tissu économique parisien** : Cette partie s'appuie sur une exploitation du fichier parisien extrait à juillet 2010 et à février 2011 de la base de données nOva de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP). Pour identifier le nombre de structures agréées qui ne sont plus actives à Paris à février 2011, qu'elles aient cessé leur activité ou déménagées, nous avons croisé deux sources publiques : celle du Greffe du Tribunal de Commerce de Paris (www.infogreffe.fr) et l'avis de situation du fichier SIRENE de l'INSEE (<http://avis-situation-sirene.insee.fr/avisitu/jsp/avis.jsp>).

1 Cadrage national et francilien à l'horizon 2015

Dans son **étude nationale sur les métiers en 2015** (2007), le Centre d'analyse stratégique rappelle que les métiers d'aide et de soins aux personnes fragiles représenteraient un quart des créations d'emploi dans les dix ans qui viennent et formule des préconisations pour s'y préparer (1). Nous en citons quelques unes :

- Professionnaliser le secteur et les personnes, enjeu majeur pour éviter les difficultés de recrutement
- Professionnaliser l'encadrement intermédiaire pour améliorer les conditions de travail, limiter l'isolement et valoriser les compétences des salariés en contact avec les personnes fragiles
- Augmenter la durée du travail en jouant sur l'intégration et la diversification des activités
- Créer des passerelles pour construire des carrières professionnelles

- Favoriser la mixité et modifier les profils de recrutement pour pallier la disparition du « vivier » traditionnel de recrutement
- Penser comment construire l'attractivité de ces métiers car la concurrence entre les secteurs pénalisera l'aide à domicile

Par ailleurs, la **déclinaison francilienne réalisée par l'OREF-Île-de-France** montre qu'à l'horizon 2015, la santé et l'action sociale font partie des 3 secteurs où les départs à la retraite seront les plus importants et que les besoins de recrutement principalement impulsés par ces départs à la retraite concerneront notamment les employés peu qualifiés et parmi eux, les aides à domicile et les employés de maison (*voir tableau ci-dessous*).

Besoins de recrutement par famille professionnelle 2005-2015

	Effectifs en 1999	Départs en fin de carrière		Scénario haut			Scénario bas		
		Départs en fin de carrière 2005-2015 (n)	Taux de départs en fin de carrière (en %)	Créations nettes d'emploi 2005-2015 (2)	Postes à pourvoir entre 2005 et 2015 (1)+(2)	Taux annuel de postes à pourvoir (en % de l'emploi en 1999)	Créations nettes d'emploi 2005-2015 (2)	Postes à pourvoir entre 2005 et 2015 (1)+(2)	Taux annuel de postes à pourvoir (en % de l'emploi en 1999)
T Services aux particuliers	599 500	154 800	26	73 000	227 600	3,3	49 500	204 300	3,0
T0 Coiffeurs, esthéticiens	33 000	4 900	15	3 200	8 100	2,2	400	5 300	1,5
T1 Employés de maison	58 600	16 200	28	19 000	35 200	4,8	19 000	35 200	4,8
T2 Assistants maternels et aides à domicile	83 700	20 800	25	31 500	52 300	5,0	24 400	45 200	4,4
T3 Gardiens	84 100	18 300	22	4 500	22 800	2,4	1 800	20 100	2,2
T4 Agents entretien	219 100	64 500	29	12 500	77 000	3,1	1 800	66 300	2,7
T5 Armée, pompiers, police	86 000	18 700	22	2 700	21 400	2,2	-2 300	16 400	1,8
T6 Employés des services divers	35 000	11 200	32	-400	10 800	2,7	4 500	15 700	3,8

Source: Observatoire régional emploi formation d'Île-de-France (OREF Île-de-France), « Les besoins de recrutement en Île-de-France à l'horizon 2015 », *Focale* n° 5, mai 2007

Dans cette note de veille économique, partant de données de cadrage statistique sur les services à la personne à Paris, nous identifierons trois enjeux et pistes d'action pour faire face à ces évolutions.

Le secteur des services à la personne se caractérise par un **dualisme du marché du travail** : un **marché de l'emploi direct, de gré à gré** où des personnes proposent leurs services en direct à des particuliers qui sont alors à la fois employeur et client (près de 80 % du marché repéré par le nombre d'heures rémunérées) ; un **marché « intermédié »** où des associations et des entreprises privées se partagent les 20 % du marché restant et recrutent des intervenants qui réaliseront les services au domicile du particulier. Les intervenants sont tantôt salariés des associations et des entreprises prestataires qui sont leurs employeurs, tantôt « gérés » par les associations et les entreprises mandataires, et leur employeur est le particulier chez qui ils interviennent. Les associations et les entreprises peuvent être à la fois prestataires et mandataires.

(La structure du marché total des services à la personne (2007)

► **Structure du marché total en nombre d'heures rémunérées à Paris et en Île-de-France**

Nombre d'heures rémunérées (en cumul annuel)	Paris 2007	Paris 2007	Paris 2005	Île-de-France 2005
Particuliers employeurs (emploi direct hors mandataire)	59 420 707	80,3 %	80,8 %	80,6 %
Organismes et entreprises agréées (prestataires et mandataires)	14 565 261	19,7 %	19,2 %	19,4 %
Total	73 985 968	100 %	100 %	100 %

A Paris comme en Île-de-France, la **structure du marché total en nombre d'heures rémunérées** en 2007 comme en 2005 est de l'ordre de 80 / 20 au profit des particuliers employeurs qui emploient directement des intervenants (2).

En 2007, 73 985 968 d'heures ont été rémunérées à Paris par les particuliers employeurs et par les structures agréées, associations et entreprises.

Source : IRCEM (particuliers employeurs) ; Structures agréées (DDTEFP) ; Traitement Maison de l'Emploi de Paris

► **Examen détaillé du volume d'heures rémunérées**

L'examen détaillé du **volume d'heures rémunérées en moyenne hebdomadaire par salarié et par type d'employeurs** (associations, entreprises mais aussi particuliers employeurs) **pour l'année 2007** montre que ce sont les associations qui fournissent le plus gros volume d'heures hebdomadaires, soit près de 25 heures en moyenne par salarié et par semaine en 2007. Elles sont suivies par les particuliers employeurs qui fournissent près de 19 heures en moyenne par salarié et par semaine. Les entreprises, quant à elles, ne proposent que quelques heures par semaine, équivalente à 14 heures en moyenne par mois par salarié.

Effectifs employeurs et salariés et nombre d'heures travaillées rémunérées par salarié et par type d'employeur à Paris (2007)

Paris 2007	Effectif	Effectif salarié	Nb d'heures rémunérées (en cumul annuel)	Nb d'heures en moyenne par salarié
Particuliers employeurs (emploi direct hors mandataire)	207 786	67 535	59 420 707	<u>Estimation</u> : 879,8 heures en moyenne annuelle par salarié soit 73,3 heures en moyenne mensuelle par salarié soit 18,3 heures en moyenne hebdomadaire par salarié
Organismes	123	9 256 en moyenne annuelle	11 051 504	<u>Estimation</u> : 1194 heures en moyenne annuelle par salarié soit 99,5 heures en moyenne mensuelle par salarié soit 24,8 heures en moyenne hebdomadaire par salarié
Entreprises	272	20.781 en moyenne annuelle	3 513 757	<u>Estimation</u> : 169 heures en moyenne annuelle par salarié soit 14 heures en moyenne mensuelle par salarié soit 3,5 heures en moyenne hebdomadaire par salarié

► **Nombre de structures**

A Paris, le nombre de structures parisiennes agréées par l'Etat ayant transmis un état mensuel d'activité (EMA) pour le mois concerné et donc actives en moyenne annuelle est passé en 10 ans de 106 à 467, c'est-à-dire a été multiplié par 4 entre 1998 et 2008.

On le doit notamment à la possibilité pour les entreprises privées d'intervenir sur ce secteur à compter de 1996. En effet, on observe que ce sont les entreprises privées qui contribuent fortement à l'augmentation du nombre de structures parisiennes agréées au cours de cette période. Entre 1998 et 2008, les entreprises sont passées de 11 à 334 tandis que les associations sont passées de 95 à 133. Par ailleurs, alors que jusqu'en 2005, la part des associations est supérieure à celle des entreprises sur l'ensemble des structures agréées, à partir de 2006, impact de la loi Borloo, on observe un développement des entreprises privées. 55,2 % des structures agréées actives en moyenne annuelle sont des entreprises en 2006, elles sont 66,4 % en 2007 et 71,5 % en 2008.

► **Nombre de salariés**

En outre, en 10 ans, le nombre de salariés des structures parisiennes agréées ayant transmis un état mensuel d'activité (EMA) pour le mois concerné a presque doublé en moyenne annuelle. Il était de 9 415 en 1998 et est passé à 18 343 en 2008. Jusqu'en 2005, ce sont les associations qui emploient le plus grand nombre de salariés par rapport aux entreprises (61,1 % en 2005) mais à partir de 2006, le rapport s'inverse. 51 % des salariés sont embauchés dans les entreprises en 2006 puis 59,4 % en 2007 et 61,7 % en 2008.

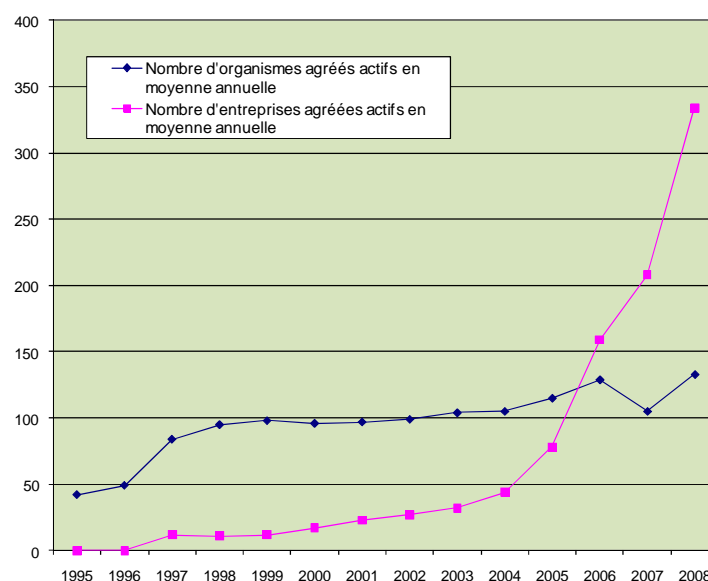
► **Nombre d'heures rémunérées**

Lorsque l'on observe l'évolution du nombre d'heures en cumul annuel, rémunérées par les structures parisiennes agréées au cours de la même période (1988 - 2008), on voit d'abord que le volume d'heures a augmenté de 1,6 % en 10 ans passant de 11 232 398 à 11 410 498. On voit ensuite que le nombre d'heures rémunérées par les associations est bien supérieur au nombre d'heures rémunérées par les entreprises, et ceci quelle que soit l'année. La part du nombre d'heures rémunérées est seulement de 12,9 % pour les entreprises en 2005. Cependant, cette part augmente au fil des années. Elle est de 21,6 % en 2006, de 24,5 % en 2007 et de 29,8 % en 2008 (3 405 935 heures rémunérées par les entreprises sur 11 410 498 heures rémunérées par l'ensemble des structures parisiennes agréées en 2008).

► **Synthèse : Evolution 1998 - 2008**

Paris	1998	2008	Evolution en 10 ans
Nombre de structures agréées	106	467	A quadruplé
Nombre de salariés	9 415	18 343	A presque doublé
Nombre d'heures rémunérées	11,2 millions	11,4 millions	A augmenté de 1,6 %

Evolution du nombre de structures agréées actives en moyenne annuelle à Paris (1995 - 2008)



Evolution du nombre de salariés des structures agréées en moyenne annuelle à Paris (1995 - 2008)



Source : DARES ; Traitement : Maison de l'emploi de Paris

Précaution de lecture

Ce tableau synthétise l'exploitation des fichiers parisiens 1998 - 2008 transmis par la DARES qui comportent le nombre de structures ayant transmis un état mensuel d'activité (EMA) pour le mois concerné. Jusqu'en 2008, la DARES n'avait pas connaissance de l'ensemble des structures agréées. Cela laisse supposer que cet effectif est sous-estimé et dès lors, celui des salariés et des heures rémunérées dans ce marché intermédié.

(Le tissu économique parisien des services à la personne (2010)

A Paris, on sait empiriquement que le tissu économique des services à la personne est formé par des associations parfois de grande taille, par un CCAS qui intervient pour une part de son activité dans le champ des services à la personne, par des entreprises formées de groupes d'envergure nationale structurés en filiales jusqu'à de petites unités économiques (TPE et PME), indépendantes ou franchisées et par des auto-entrepreneurs. Cependant, on mesure mal la diversité de ce tissu économique et ses logiques de structuration.

► A juillet 2010 (3)

On recense **713 structures agréées de services à la personne à Paris dont 69 % sont des entreprises (hors auto-entreprises)** (492). Parmi les 435 entreprises ayant déclaré leur année de création, 75,4 % se sont créées entre 2006 et 2009 (le pic de création était en 2007) et ont donc entre 1 et 4 ans d'existence. **Ce sont donc une majorité de jeunes entreprises qui interviennent à Paris dans le champ des services à la personne.** Si l'on y ajoute les auto-entreprises (71), on obtient près de 80 % (78,9 %) d'entreprises privées agréées à Paris, à juillet 2010.

► A février 2011 (3)

807 structures agréées à Paris figurent au sein du fichier nOva.

Dès lors, cette augmentation du nombre de structures de mois en mois interroge sur le nombre de structures agréées réellement actives à Paris car les structures qui cessent leur activité ne se signalent pas forcément et ne renseignent pas nécessairement cette information sur le fichier nOva.

► Structures agréées actives

Pour connaître le nombre de structures agréées qui ne sont plus actives à Paris, nous avons croisé deux sources publiques : celle du Greffe du Tribunal de Commerce de Paris (www.infogreffe.fr) et l'avis de situation du fichier SIRENE de l'INSEE (<http://avis-situation-sirene.insee.fr/avisitu/jsp/avis.jsp>). Ces deux sources nous ont permis d'identifier les structures agréées qui ont cessé leur activité, fermé ou ont déménagé.

Il en ressort que sur 807 structures agréées figurant dans le fichier à février 2011, **103 ne sont plus actives à Paris (soit 12,7 % du fichier)** pour les motifs suivants :

- **81 ont cessé leur activité** dont 66 en 2009, 2010 ou 2011. Parmi elles, certaines s'étaient vues retirer l'agrément. **5 ont fermé, c'est-à-dire n'ont plus d'activité à cette adresse**, l'entreprise pouvant être active juridiquement si elle n'a pas déclaré sa cessation d'activité.
- **17 ont déménagé leur siège social** hors de Paris. Elles peuvent toutefois conserver une activité à Paris via leurs établissements.

A février 2011, il y aurait donc 704 structures agréées actives parisiennes.

3 Enjeux pour le territoire et pistes d'action

Dans un contexte de développement de l'emploi et de l'activité si la tendance des années passées se poursuit (4), les services à la personne doivent aussi faire face à une perspective de renouvellement de main d'œuvre en Île-de-France à l'horizon 2015 en raison de départs à la retraite d'employés de maison et d'aides à domicile et à un enjeu d'attractivité des métiers.

Comment répondre à ces enjeux sectoriels à Paris ?

(Professionnaliser les dirigeants de jeunes structures pour continuer à développer l'emploi, la qualité de ces emplois et rendre ces métiers attractifs

Dans un contexte de forte concurrence (713 structures agréées à juillet 2010 aux côtés des particuliers employeurs), il est indispensable que chaque structure parisienne veille à la qualité des services qu'elle propose et valorise son positionnement sur le marché en se différenciant de ses concurrents tout en anticipant l'évolution des attentes et des besoins des clients.

Pour ce faire, elle doit mieux connaître son environnement pour affiner sa stratégie de développement et définir son modèle économique. Elle doit notamment savoir de quoi est faite la concurrence, quels sont les services offerts par l'ensemble des structures, quels sont les services attendus, consommés par les particuliers compte tenu de leur profil et quel potentiel de déve-

loppement elle peut escompter compte tenu de l'évolution des besoins des Parisiens, de leur solvabilité, de l'évolution réglementaire.

Par ailleurs, en 2008, une étude sur les entreprises de services à la personne à Paris et en petite couronne (92, 93, 94), réalisée par le CROCIS (5) rappelle que 73 % sont prestataires, que 61 % ont moins de 20 salariés et plus de la moitié n'ont aucun salarié en équivalent temps plein, que le temps partiel est la norme (80 % des effectifs sont concernés) et que le taux d'encadrement est de moins de 3 %. De plus, 88 % des dirigeants déclarent rencontrer des difficultés d'embauche.

En 2007, l'enquête menée par la MEP montrait qu'à Paris, 67,4 % des structures interrogées avaient l'intention de recruter et soulignaient leurs difficultés de recrutement ou de rotation de personnel. D'une façon générale, les clients des structures interrogées souhaitaient des services très ponctuels, de quelques heures non consécutives, très fragmentées, rendant difficiles l'organisation du travail et la gestion de personnel pour l'employeur et difficiles, les conditions de travail pour les intervenants à domicile (6).

Une jeune structure doit donc apprendre à identifier les sources de recrutement, à recruter, à structurer une équipe, à fidéliser ses personnels, à bâtir un plan de formation pour veiller à leur évolution professionnelle, elle doit veiller à l'équilibre de sa pyramide des âges, anticiper les départs à la retraite et prévenir l'usure professionnelle, c'est-à-dire proposer des conditions de travail qui puissent rendre attractifs les métiers qu'elle propose.

Dans une jeune entreprise, un dirigeant doit avoir une approche globale de son entreprise en apprenant à faire le lien entre sa stratégie, l'organisation du travail et la gestion des compétences.

Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences interentreprises (7)

A titre d'exemple, les dirigeants de 4 entreprises de services à la personne ayant bénéficié de l'appui d'un cabinet pour élaborer un plan de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences dans le cadre d'une action portée par la MEP en 2010, déclarent avoir :

- structuré leur équipe (intervenants, tuteur, cadre intermédiaire) en recrutant et / ou en favorisant la mobilité professionnelle interne et appris à déléguer pour se recentrer sur une démarche commerciale et de développement de leur entreprise
- identifié et développé des niches d'activité pour faire face à la saisonnalité de certaines activités et / ou pour se différencier par rapport à la concurrence
- s'être rapproché d'autres entreprises pour un bénéfice mutuel de compétences complémentaires
- avoir défini une gamme de services requérant des compétences différenciées pour permettre une évolution professionnelle interne de leurs salariés et bâti en parallèle un plan de formation (contenu et financement) en lien avec leur OPCA

Professionnaliser les intervenants et soutenir la mobilité professionnelle sectorielle et inter-sectorielle

En 2008, une étude nationale conduite pour la DIIESES montrait que les indicateurs de la qualité de l'emploi (accès à la formation professionnelle, niveau de rémunération, accidents du travail, risques psycho-sociaux) dans les services à la personne étaient très mauvais, et ceci, même comparés à d'autres métiers de niveau de qualification ouvrier ou employé (8).

Dans un secteur où les salariés travaillent parfois auprès de plusieurs employeurs (en emploi direct et pour une structure prestataire et / ou mandataire), **qu'ils le choisissent ou pas**, il serait intéressant de connaître le taux d'accès à la formation professionnelle des intervenants parisiens et de repérer les actions conduites en ce sens sur le territoire.

A Paris, la Maison de l'Emploi de Paris coordonne le parcours d'accès à la validation des acquis de l'expérience de demandeurs d'emploi et de salariés précaires jusqu'à l'obtention du titre en lien avec les organismes de formation et de validation, les financeurs (les OPCA, la Région, l'UT 75), les employeurs et Pôle Emploi. Elle anime et coordonne une action de formation sur le titre d'assistant de vie aux familles pour les salariés des services à la personne des Associations intermédiaires parisiennes, les OPCA (Agefos et Uniformation), l'ARDIE et le FLES de Paris.

Par ailleurs, on observe empiriquement une **mobilité des intervenants du champ de l'action sociale à celui des services à la personne** (travailler dans une maison de retraite puis proposer ses services en emploi direct ou dans une structure par exemple) **ou l'inverse**, mais ces mobilités ne sont pas mesurées.

A Paris, le schéma gérontologique, Paris et ses aînés 2006 - 2011, prévoit l'articulation entre les interventions à domicile et la diversification des services offerts aux personnes âgées en perte d'autonomie ainsi que la coordination des interventions des aides à domicile, des services à la personne, des soins infirmiers à domicile ou de l'hospitalisation à domicile. Il est important qu'il existe une **diversité de l'offre pour répondre à la diversité des attentes des Parisiens mais aussi pour permettre une mobilité professionnelle au sein du secteur**. Et il est important de rappeler que **le développement d'une offre ne se fait pas au détriment d'une autre offre**.

Citons l'exemple de la petite enfance. En matière d'accueil de la petite enfance, l'offre parisienne de crèches (collectives et familiales) et haltes-garderies progresse : entre 2005 et 2009, le nombre de places en structures d'accueil collectif pour les enfants de moins de 3 ans a augmenté de 13 % en 4 ans (25 819 à 29 199 places). Pour ce qui est de l'accueil individuel, Paris se caractérise par un recours relativement faible aux assistantes maternelles en raison de la petite taille des logements tandis que l'emploi d'une garde à domicile est particulièrement fréquent et continue de se développer à Paris. Elle concerne 14 % des Parisiens de moins de 3 ans en 2008 contre 12 % en 2005 (9).

En outre, les activités des services à la personne se situant « à la frontière » :

- de métiers relevant du secteur médico-social pour les services rendus auprès des personnes fragiles : garde d'enfants de moins de 3 ans / assistance maternelle ou personnel de crèches ; assistance aux personnes âgées ou aux personnes handicapées / personnel de structures médicalisées pour personnes âgées ou personnes handicapées
- de certains métiers relevant de l'artisanat : petit bricolage / plomberie - électricité ; esthétique à domicile / esthétique, coiffure
- de métiers des services aux entreprises : assistance informatique à domicile / dépannage ; entretien de la maison / nettoyage

- des métiers de l'enseignement : soutien scolaire / enseignement

il est sans doute possible d'imaginer des **parcours de mobilité professionnelle en travaillant sur les transferts de compétences d'un univers professionnel à un autre.**

Par ailleurs, des expérimentations visant à compléter les emplois du temps de salariés des services à la personne tout en luttant contre l'usure professionnelle ont été conduites. Une action de ce type est en cours à Paris. Il s'agit de former des intervenants des services à la personne à la certification professionnelle d'animateur de loisirs sportifs. Ces actions mettant en œuvre des **passerelles professionnelles intersectorielles** méritent toute l'attention.

Permettre à des demandeurs d'emploi parisiens de bénéficier des offres d'emploi proposées à Paris dans ce secteur

Les services à la personne relèvent des services de proximité et il existe un enjeu d'économie résidentielle. Ils s'inscrivent dans un marché du travail local. Cependant, une étude francilienne montre qu'en raison du coût élevé des loyers, les salariés des services à la personne résidant à Paris sont beaucoup moins nombreux que le nombre d'offres d'emploi offerts. Par exemple, de nombreux employés de maison travaillant à Paris résident en proche et en grande couronnes : Paris emploie le tiers des employés de maison de l'Île-de-France mais seulement 22 % y résident.

Par ailleurs, l'idée selon laquelle ce secteur permet à des personnes peu qualifiées et à des demandeurs d'emploi, une entrée sur ce marché du travail sectoriel, serait à vérifier car on observe empiriquement, une sélectivité des recrutements de la part de structures. Et les structures d'insertion par l'activité économique font des services à la personne un des secteurs qui recrutent leurs personnels en insertion. Pour autant, c'est aussi un marché où les mobilités emploi-chômage ou emploi-inactivité peuvent être importantes. (10)

Sources et notes complémentaires

- (1) Centre d'analyse stratégique (CAS), Rapport du groupe « Prospective des métiers et qualifications, Les métiers en 2015, 2007
- (2) A noter cependant : en 2008, au niveau national, si l'emploi direct de salariés par des particuliers employeurs reste prédominant, il perd de l'importance au fil du temps. En 2008, 71 % des heures sont effectuées par des salariés directement embauchés, contre 29 % pour les salariés mis à disposition par des organismes prestataires. Six ans plus tôt, en 2002, la part de l'emploi direct était presque de 82 %. Au sein de l'emploi direct, la part des heures effectuées chez les particuliers qui passent par le biais d'organismes sous mode mandataire continue de diminuer : de 18 % en 2006, elle passe à 16 % en 2007 et à 15 % en 2008. in Salah Ould Younes, « Les services à la personne : une croissance vive en 2007, atténuée en 2008 », DARES Analyses, avril 2010, n° 020
- (3) Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi, d'Île-de-France, Unité territoriale 75 (UT75), Direction du marché du travail et de l'environnement local (DMTEL)
- (4) Il conviendrait cependant de vérifier cette tendance, à la lumière notamment de l'impact de la suppression de deux exonérations spécifiques de cotisations sociales à la charge de l'employeur début 2011.
- (5) Centre régional d'observation du commerce, de l'industrie et des services de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris (CROCIS), Bénédicte Gualbert, « La question des ressources humaines toujours plus cruciale pour les entreprises de services à la personne. Enquête auprès des entreprises de la région parisienne » (46 % de réponses auprès d'un effectif de 629 entreprises), Les cahiers du CROCIS, n° 29, juillet 2008.
- (6) Maison de l'emploi de Paris, Les services à la personne à Paris, sept. 2007
- (7) Maison de l'emploi de Paris, restitution d'une action de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) menée en 2010 auprès de 4 entreprises parisiennes de services à la personne. Matinée animée par l'Aract Ile-de-France, le cabinet Brigitte Croff Conseil et Associés et la Maison de l'Emploi de Paris, 9 décembre 2010
- (8) Centre Lillois d'Etudes et de Recherches Sociologiques et Economiques (CLERSE), Centre de recherche et d'information sur la démocratie et l'autonomie (CRIDA), Réseau 21, Rapport pour la Délégation interministérielle à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIESES), L'aide à domicile face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes, François-Xavier Devetter, Florence Jany-Catrice, Thierry Ribault (CLERSE) ; Laurent Fraisse, Marie-France Gounouf (CRIDA) ; Laurent Gardin (RESEAU 21), mars 2008.
- (9) Atelier parisien d'urbanisme (APUR), observatoire des familles parisiennes, présentation du rapport 2010
- (10) Observatoire régional emploi formation d'Île-de-France (OREF Île-de-France), Portrait de métiers, Les métiers des services à la personne, juillet 2009

Annexe 1 : Le champ des services à la personne

En 2005, la loi Borloo unifie sous le champ des services à la personne, des services qui relèvent de l'action sociale (activités d'accueil des enfants, de personnes âgées, handicapées notamment) et des services personnels et domestiques (activités de ménage, de jardinage, de garde d'enfants).

Elle reconnaît 21 activités au total dont une partie vient compléter les services précités (*voir tableau ci-dessous extrait de DARES Analyses, avril 2010*). Le champ des services à la personne au sens de la loi Borloo couvre donc une gamme de services qui s'adresse à des personnes vulnérables (personnes âgées dépendantes ou en situation de handicap) ou fragiles (les enfants de moins de 3 ans) et à des personnes non fragiles, usagers / clients de la prestation. Ces services sont délivrés au domicile du particulier mais peuvent l'être aussi sur d'autres lieux de vie des particuliers (lieu de travail, lieu de loisirs). Plusieurs services peuvent être délivrés en même temps et former un bouquet de services (entretien de la maison et repassage, préparation de repas et livraison de courses...) ou bien être délivrés seuls (assistance informatique et internet à domicile, soutien scolaire ou cours à domicile...).

QUE RECOUVRENT LES SERVICES À LA PERSONNE ?

La loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne a consacré, au plan législatif, la notion de « services à la personne ». Les activités de services à la personne sont définies comme les activités réalisées au domicile de la personne ou dans l'environnement immédiat de son domicile. Le décret du 26 décembre 2005 précise la liste des activités relevant des services à la personne qui ouvrent droit pour les organismes du secteur à un agrément. Ces activités sont les suivantes (1) :

1. Entretien de la maison et travaux ménagers ;
2. Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage ;
3. Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » ;
4. Garde d'enfant à domicile ;
5. Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile ;
6. Préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
7. Livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
8. Collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
9. Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
10. Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété ;
11. Garde-malade à l'exclusion des soins ;
12. Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile ;
13. Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
14. Accompagnement des enfants dans leurs déplacements et des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que ces prestations soient comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
15. Livraison de courses à domicile ;
16. Assistance informatique et Internet à domicile ;
17. Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes ;
18. Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
19. Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire ;
20. Assistance administrative à domicile ;
21. Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services aux personnes mentionnés ci-dessus. Peuvent ainsi être agréés les plates-formes de services à la personne mais aussi les services de télé assistance et visio-assistance.

L'agrément est indispensable aux organismes qui veulent fournir des services à destination des personnes fragiles et assure aux particuliers qui y recourent des avantages sociaux et fiscaux. Le critère du domicile est assoupli par la possibilité d'inclure certaines prestations partiellement réalisées en dehors du domicile dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile. Un agrément « qualité » est obligatoire pour intervenir auprès des publics fragiles (enfants de moins de trois ans, personnes âgées, personnes handicapées, autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile et d'aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile). Un agrément simple suffit dans les autres cas. En 2007, 48 % des organismes agréés avaient un agrément « qualité ».

La loi du 26 juillet 2005 a également modifié les modalités de financement des services à la personne en mettant en place, à compter du 1er janvier 2006, le chèque emploi service universel (CESU). Celui-ci s'est substitué au chèque emploi service (CES) et au titre emploi service (TES). Il permet, en outre, de rémunérer des services de garde d'enfants à l'extérieur du domicile (par des assistants maternels agréés ou une structure type crèche, halte-garderie, jardin d'enfants).

Ce nouveau mode de paiement peut prendre deux formes différentes : d'une part, le « Cesu bancaire » qui s'utilise comme un chèque bancaire, utilisable dans les mêmes conditions et avec les mêmes avantages que le CES ; d'autre part, le « Cesu préfinancé », d'un montant prédéfini, qui est distribué aux employeurs par les organismes participant à son financement : établissements employeurs du particulier, collectivités publiques, institutions sociales...

(1) Circulaire ANSP/DGEP/IDGAS n° 1-2007 du 15 mai 2007 relative à l'agrément des organismes de services à la personne.

Annexe 2 : Quelques structures parisiennes intervenant sur les services à la personne

Les structures maillant le territoire parisien qui interviennent notamment sur le secteur des services à la personne sont les 6 Maisons des Entreprises et de l'Emploi (MdEE, issues de la fusion entre les Maisons du Développement Economique et de l'Emploi et les Espaces Commerces et Artisanat), structures municipales de proximité infra-départementales. Les MdEE organisent chaque mois des sessions de pré-recrutement avec des structures de services à la personne et co-organisent des forums emploi, dont certains spécialisés dans les services à la personne.

Un Pôle ressources Services à la personne, au sein de la MdEE du 20^{ème} arrondissement, animé par l'IDAP, propose des réunions thématiques sur les métiers et les formations, suivies d'entretiens individuels et des opportunités de parcours pré-qualifiants avec les outils de FOAD développés par l'IDAP, Intégradom et Proxim-Campus.

La MdEE du 10^{ème} arrondissement abrite depuis fin 2010 une permanence du centre de ressources des particuliers employeurs et des emplois de la famille, en partenariat avec la FEPEM dans le cadre d'une expérimentation lancée dans 5 départements en France (convention ANSP - Fepem). Un Centre Ressources des Particuliers-Employeurs et des Emplois de la famille est situé également dans le XV^{ème} arrondissement. Ils s'adressent au particulier-employeur, ou futur particulier-employeur et aux salariés, futurs salariés ou demandeurs d'emploi et comporte une information, une orientation, une aide à la prise de décision, un accompagnement pour réaliser des formalités administratives, un outil de mise en relation entre employeurs et salariés, une information sur les dispositifs de formation et de professionnalisation, une sensibilisation à la prévention et à la santé au travail, une information sur la retraite et la protection sociale des salariés.

L'association pour le développement d'une dynamique de l'économie locale (ADDEL) porte le dispositif local d'accompagnement (DLA) d'associations de divers secteurs dont celui des services à la personne et co-anime un club association emploi.

Annexe 3 : La Maison de l'emploi de Paris et les services à la personne

Participer à l'anticipation des mutations économiques, conformément au nouveau cahier des charges national des maisons de l'emploi (décembre 2009) dans le secteur des services à la personne, c'est, pour la Maison de l'emploi de Paris, **articuler une meilleure connaissance des problématiques du secteur des services à la personne, à la mise en œuvre d'actions opérationnelles à destination des structures agréées (entreprises et associations), des personnes (salariés et demandeurs d'emploi) par une meilleure coordination des acteurs économiques, acteurs institutionnels et partenaires sociaux.**

Dans le cadre de son plan d'action 2010, la MEP a conduit plusieurs types d'actions pour contribuer à la pérennisation de jeunes structures et sécuriser les transitions professionnelles des personnes, actions qui se poursuivent en 2011 :

- en direction des acteurs économiques et institutionnels du territoire : produire de la connaissance et animer un réseau de veille économique pour donner à lire au territoire les évolutions du secteur ; réaliser une veille documentaire (inventaire des dispositifs et actions mis en œuvre à Paris et en Île-de-France sur les services à la personne notamment) ; capitaliser et diffuser ces actions (capitalisation de l'action de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences conduite en 2010 par exemple)
- en direction et en collaboration avec des employeurs : actions de gestion prévisionnelle de emplois et des compétences ; animation d'un réseau d'employeurs à des fins de partage d'expériences, de consolidation de compétences, de mutualisation de ressources
- en direction des demandeurs d'emploi et des salariés : coordination des parcours de Validation des Acquis de l'Expérience, coordination d'actions de certification à destination de salariés en insertion

La note de veille économique est réalisée par Nathalie Roux, responsable observation, veille, évaluation de la Maison de l'emploi de Paris.

☎ : 01 55 28 96 24

@ : n.roux@maison-emploi-paris.fr

Sur internet <http://www.maison-emploi-paris.fr>, Rubrique Observation du territoire / Veille économique

Maison de l'emploi de Paris

26 rue du chemin vert,

75 011 Paris

☎ : 01 55 28 96 10 / 📠 : 01 43 57 45 19

@ : contact@maison-emploi-paris.fr

En savoir plus : <http://www.maison-emploi-paris.fr>