

# LES METIERS DES SERVICES A LA PERSONNE

## MARCHE DE L'EMPLOI

Le secteur des « services à la personne » (SAP) désigne l'ensemble des services effectués à domicile chez un particulier, et qui contribuent à simplifier la vie quotidienne. On estime que 7 000 personnes en équivalent temps plein travaillent dans les services à la personne pour plus de 14 000 employeurs, principalement des particuliers.

Les services à la personne regroupent les métiers liés à l'assistance des personnes dans leurs actes quotidiens. Ils peuvent concerner les services à la famille (garde d'enfant, soutien scolaire, assistance administrative et informatique, etc.), les services de la vie quotidienne (ménage, jardinage, bricolage, préparation de repas, livraison de courses, etc.), ou les services aux personnes fragiles et dépendantes, personnes âgées, enfants de moins de trois ans, personnes handicapées, nécessitant d'une aide à la vie quotidienne.



Les organismes déclarés sont des intervenants dans le secteur des services à la personne. Parmi eux, les organismes prestataires mettent à disposition du personnel auprès des particuliers, l'intervenant à domicile est employé et payé par l'organisme prestataire, qui s'occupe de tous les aspects administratifs et légaux. Les organismes mandataires, quant à eux, permettent aux particuliers de conserver le statut d'employeur mais, moyennant paiement, l'organisme s'occupe du recrutement et de la gestion administrative du salarié. Certains organismes exercent les deux activités : mandataire et prestataire.

**Exclusion des assistantes maternelles agréées** : elles gardent principalement des enfants à leur propre domicile, par conséquent, elles ne sont pas considérées comme faisant partie des services à la personne. En 2014, 2 900 ménages emploient en équivalent temps plein 2 800 assistantes maternelles agréées (source ACOSS CVS 2014 - ETP annuel 1432 heures).

# L'emploi dans les services à la personne

## Les employeurs (sources ACOSS et DIECCTE)

<b>Particuliers employeurs</b>	<b>14 000</b>
<b>Organismes déclarés</b>	<b>122</b>
<b>Associations</b>	<b>24</b>
<i>dont associations intermédiaires</i>	<i>4</i>
<b>Centres Communaux d'Action Sociale</b>	<b>9</b>
<b>Entreprises privées</b>	<b>89</b>
<i>dont micro-entrepreneurs</i>	<i>29</i>

Parmi les 14 000 particuliers employeurs, près des deux tiers passent par des organismes mandataires pour employer directement à leur domicile, un ou plusieurs salariés. Ce sont en général des femmes de ménage, des gardes d'enfants à domicile, des professeurs à domicile, des jardiniers, des cuisiniers, des serveurs, des chauffeurs, des gouvernants...

## Les salariés (sources ACOSS et DIECCTE)

Le secteur des services à la personne présente la particularité d'avoir deux types d'emploi : une majorité de salariés travaillent au domicile d'un ou plusieurs particuliers employeurs et les autres sont employés dans des structures privées.

### Nombre de salariés en ETP (1 432 heures / an)

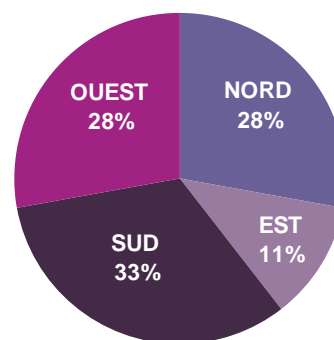
<b>L'employeur est le particulier employeur</b>	<b>5 100</b>
Emploi direct entre particuliers	2 700
Via un organisme mandataire	2 400
<b>L'employeur est un organisme prestataire</b>	<b>1 900</b>
Associations	700
Centres Communaux d'Action Sociale	300
Entreprises privées	900

Le secteur des services à la personne compte 7 000 salariés en équivalent temps plein dont 5 100 travaillent directement pour un ou plusieurs particuliers employeurs et 1 900 pour un organisme prestataire de services à la personne.

Sur l'ensemble des salariés des organismes déclarés, qu'ils soient mandataires ou prestataires, plus de six sur dix sont rattachés au bassin Nord. En effet, la plupart des grandes structures ont leur siège social dans le Nord.

**Trois salariés sur quatre sont employés par des particuliers**

## Répartition des organismes déclarés



On recense 122 organismes déclarés en septembre 2015 à La Réunion : 40 sont implantés dans le Sud, 34 dans l'Ouest et le Nord et 14 dans l'Est.

Près des trois quarts des organismes sont des entreprises privées dont un tiers est géré par des micro-entrepreneurs.

Parmi l'ensemble des organismes, on recense 75% de prestataires, 9% de mandataires et 16% qui sont à la fois prestataires et mandataires.

## Caractéristiques de l'emploi dans les organismes

**Sexe** : 77% de l'emploi dans les services à la personne est féminin.

**Age** : 25% des salariés sont âgés de 50 ans ou plus.

**Type de contrat** : 54% des contrats sont à durée indéterminée et 20% sont des contrats aidés.

**Quotité de travail** : les deux tiers des salariés travaillent à temps partiel.

### Répartition des salariés en ETP au sein des organismes

<b>Assistance aux personnes âgées et dépendantes</b>	<b>58%</b>
<b>Ménage</b>	<b>19%</b>
<b>Assistance administrative à domicile</b>	<b>6%</b>
<b>Assistance aux personnes handicapées</b>	<b>4%</b>
<b>Préparation des repas à domicile</b>	<b>3%</b>
<b>Jardinage</b>	<b>1%</b>
<b>Autres*</b>	<b>9%</b>

\*Autres : soutien scolaire, prestation de conduite de véhicule, garde d'enfant, familles fragilisées, garde malade, accompagnement des enfants et des adultes ...

Les deux principales activités des organismes déclarés sont l'assistance aux personnes âgées et dépendantes (58% des salariés en ETP) et les activités de ménage (19% des salariés en ETP). Chez les organismes prestataires, ces activités représentent 90% des salariés en ETP et 66% pour les organismes mandataires. Chez ces derniers, l'activité « assistance administrative à domicile » représente 10% des salariés en ETP.

# Le besoin des entreprises et des particuliers

## Enquêtes Besoins en Main d'Œuvre de 2011 à 2015 (BMO)

	Nombre de projets	% de projets difficiles	% de projets saisonniers
Employés de maison et personnels de ménage	90	30%	22%
Aides à domicile et aides ménagères	210	10%	3%
<b>Ensemble</b>	<b>300</b>	<b>16%</b>	<b>9%</b>
<b>Tous métiers</b>	<b>18 600</b>	<b>24%</b>	<b>20%</b>

En moyenne, chaque année, les employeurs envisagent de recruter 300 personnes dans les métiers « employés de maison et personnels de ménage » et « aides à domicile et aides ménagères ».

Ces métiers représentent 2% des intentions d'embauche déclarées par les employeurs lors des enquêtes BMO.

## Les offres d'emploi déposées à Pôle emploi (tous types d'employeurs)

Sur 12 mois, près de 700 offres d'emploi sont déposées à Pôle emploi sur des métiers des services à la personne soit 2% des offres. 35% d'entre elles sont des contrats à durée indéterminée contre 22% pour l'ensemble des offres. Les métiers des services domestiques représentent 39% des postes proposés par les employeurs. Au 2<sup>ème</sup> rang, le métier d'assistance auprès d'enfants représente un quart des offres.

Métiers de l'offre d'emploi	Secteur d'activité de l'entreprise qui dépose une offre à Pôle emploi						Total
	Santé et action sociale	Activités des particuliers employeurs	Activités de services - associations	Administration publique	Enseignement	Activités de soutien et autres	
<b>Métiers pour la famille et les personnes fragiles</b>	<b>53%</b>	<b>42%</b>	<b>25%</b>	<b>95%</b>	<b>36%</b>	<b>45%</b>	<b>50%</b>
Accompagnement médicosocial (aide médico-psychologique)	6%	1%	3%	-	-	3%	3%
Assistance auprès d'adultes	22%	11%	13%	-	14%	27%	16%
Assistance auprès d'enfants	14%	30%	6%	95%	22%	-	25%
Intervention sociale et familiale	1%	-	2%	-	-	-	1%
Chauffeur accompagnateur de personnes à mobilité réduite	10%	-	1%	-	-	15%	5%
<b>Métiers de la vie quotidienne</b>	<b>47%</b>	<b>58%</b>	<b>75%</b>	<b>5%</b>	<b>64%</b>	<b>55%</b>	<b>50%</b>
Services domestiques	45%	58%	38%	5%	-	55%	39%
Professeur à domicile / soutien scolaire	2%	-	37%	-	64%	-	11%
<b>Ensemble</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
% des offres par secteur d'activité	39%	20%	14%	12%	9%	6%	100%

## Organismes déclarés : les DPAE et les offres d'emploi déposées à Pôle emploi

Sur les 122 organismes déclarés, un sur trois a enregistré une déclaration préalable à l'embauche au cours des 12 derniers mois. On recense plus de 700 déclarations d'embauche dont 70% en emploi durable : 28% de contrats à durée indéterminée et 42% de contrats à durée déterminée de plus de 6 mois.

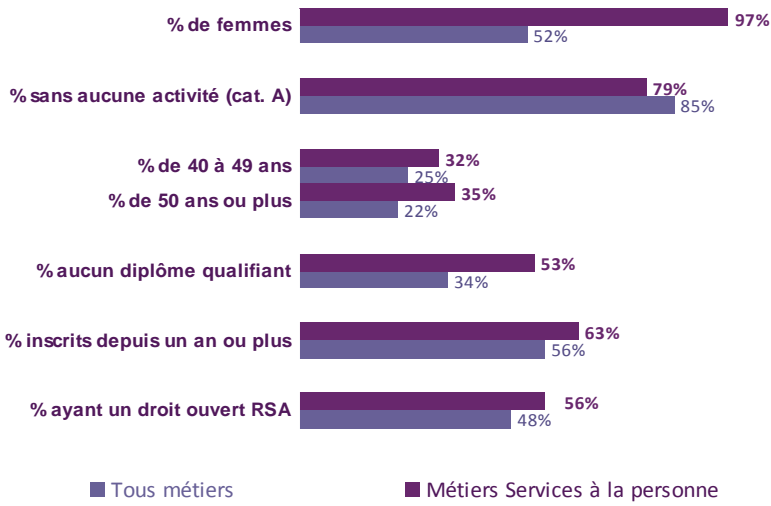
Ils sont un sur quatre à déposer une offre d'emploi à Pôle emploi au cours des 12 derniers mois. On comptabilise 420 offres d'emploi dont 64% en emploi durable (34% de contrats à durée indéterminée et 30% de contrats à durée déterminée de plus de 6 mois). Les cinq métiers les plus recherchés par ces organismes sont : services domestiques, professeur à domicile, assistance auprès d'enfants, assistance auprès d'adultes et assistant administratif à domicile. Ils regroupent 60% des offres d'emploi déposées par ces organismes.

## La demande d'emploi (source Pôle emploi - septembre 2015)

Nombre de demandeurs d'emploi ABC par métier	répartition	
<b>Les métiers pour la famille et les personnes fragiles</b>	<b>6 500</b>	<b>46%</b>
Accompagnement médicosocial (aide médico-psychologique)	300	2%
Assistance auprès d'adultes	3 870	27%
Assistance auprès d'enfants	2 080	15%
Intervention sociale et familiale	100	1%
Chauffeur accompagnateur de personnes à mobilité réduite	150	1%
<b>Les métiers de la vie quotidienne</b>	<b>7 500</b>	<b>54%</b>
Services domestiques	7 440	53%
Professeur à domicile / soutien scolaire	60	1%
<b>Ensemble</b>	<b>14 000</b>	<b>100%</b>

Parmi les 161 500 demandeurs d'emploi de catégories ABC en septembre 2015 (c'est-à-dire ceux qui sont tenus de rechercher un emploi), 14 000 recherchent dans les principaux métiers des services à la personne soit 8,6% des demandeurs d'emploi.

53% d'entre eux recherchent dans les services domestiques. Ce sont principalement des employés de ménage et des aides à domicile qui travaillent pour un ou plusieurs particuliers.

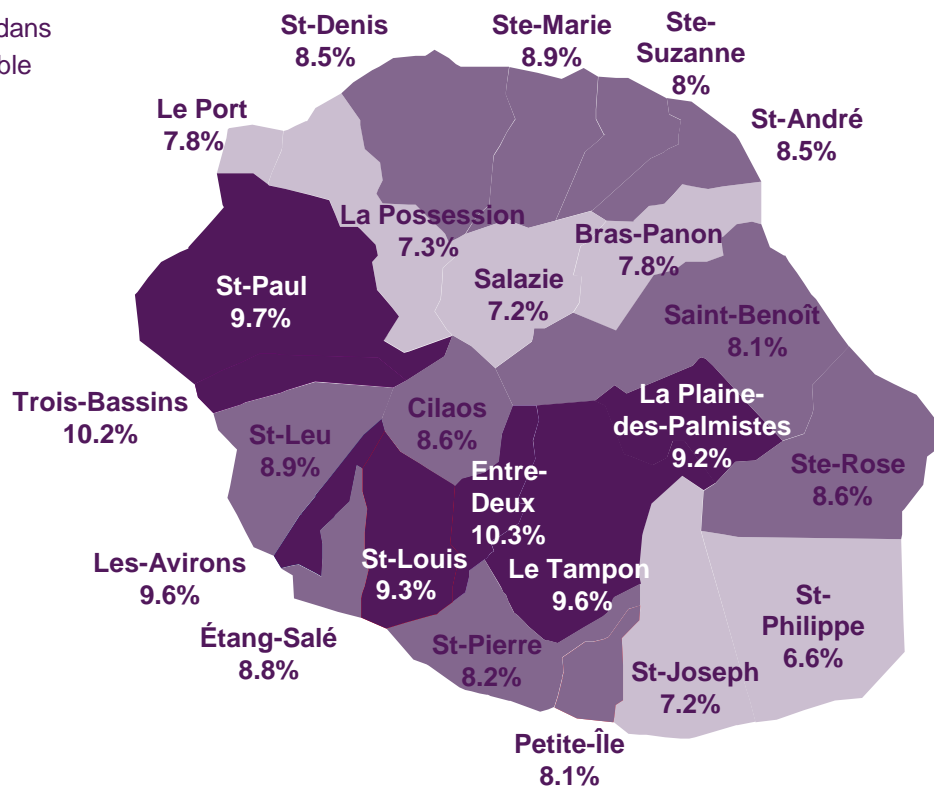
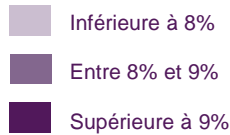


	Nombre	Répartition
Services domestiques	100	40%
Aide à la famille	95	38%
Assistance aux enfants	35	14%
Autres	20	8%
<b>Ensemble</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

Les demandeurs d'emploi qui recherchent dans les métiers des services à la personne sont essentiellement des femmes (97%). Deux sur trois sont âgées de 40 ans ou plus.

Sur l'ensemble des demandeurs d'emploi entrés en formation en 2014 via Pôle emploi, 4% ont suivi une formation sur un métier des services à la personne.

## Part des demandeurs d'emploi recherchant dans les métiers des services à la personne parmi l'ensemble des demandeurs d'emploi de la commune



Réunion : 14 000 demandeurs d'emploi recherchant dans un métier des services à la personne soit 8,6% de l'ensemble de la demande d'emploi de la région

- Nord : 2 900 - 8,5%
- Est : 1 900 - 8,3%
- Ouest : 3 700 - 8,9%
- Sud : 5 500 - 8,7%

## Les métiers des services à la personne

### Les métiers de la vie quotidienne

- **Services domestiques** : entretien ménager du domicile d'un ou plusieurs particuliers. Peut effectuer des travaux de grand nettoyage occasionnels ou des activités de services et d'accompagnement auprès de publics (enfants, personnes âgées...). Ils regroupent les métiers d'aide ménager à domicile, d'aide à domicile, d'employé de maison, d'employé de ménage, d'aide et d'employé familial.
- **Enseignant à domicile**
- **Agent d'entretien de petits travaux et de jardins**
- **Agent de surveillance du domicile**
- **Assistant administratif à domicile**
- **Assistant informatique et internet à domicile**
- **Cuisinier à domicile**

### Les métiers de direction et d'encadrement

- **Directeur de structure**
- **Responsable de secteur**
- **Assistant au responsable de secteur**

### Les métiers pour la famille et les personnes fragiles

- **Accompagnateur à la mobilité** : assiste les personnes dans les transports.
- **Accompagnateur médicosocial** : aide et accompagne les personnes handicapées ou dépendantes dans la réalisation des actes de la vie quotidienne, afin de favoriser le maintien ou le développement de leur autonomie.
- **Assistance auprès d'adultes** : assiste les personnes dans l'accomplissement des actes de la vie quotidienne (toilette...) et la réalisation des travaux ménagers (cuisine, ménage, courses...) afin de maintenir leur autonomie. Elle regroupe les métiers d'aide aux personnes âgées, d'assistant de vie, d'auxiliaire de vie, d'auxiliaire de vie sociale, de garde malade et d'employé à domicile auprès d'adultes.
- **Assistance auprès d'enfants** : aide les enfants dans la réalisation des actes de la vie quotidienne (habillage, prise de repas...), elle mène avec eux des activités d'éveil et peut effectuer l'entretien du cadre de vie des enfants. Elle comprend les métiers de garde d'enfant à domicile et les auxiliaires de vie sociale auprès d'enfants.
- **Intervention sociale et familiale** : organise et réalise des interventions d'aide au domicile des personnes lors de difficultés ponctuelles (surcharge de travail domestique, naissances multiples, décès d'un des parents, séparation, maladie...) afin de maintenir ou développer leur autonomie dans la vie quotidienne.
- **Opérateur de téléassistance** : intervient à distance auprès des personnes fragiles.