Synthèse
Etude sectorielle et territoriale du secteur des services à la personne à la Réunion

Janvier 2016

GPEC

AGEFOS PME / DIECCTE REUNION

Un secteur qui recouvre de multiples activités et métiers

Le secteur des Services à la Personne (SAP) est **un secteur jeune**, structuré en 2005 par le plan de développement des services à la personne, dit plan Borloo. Il s'agit d'« **un éventail de services, exercés à domicile, qui contribuent au bien-être de chacun** ». Ils permettent d'assurer un équilibre entre vie de famille et vie professionnelle, de déléguer certaines tâches du quotidien et d'accompagner des personnes dites « fragiles » (personnes âgées ou handicapées, jeunes enfants). **La liste de des activités du SAP est déterminée limitativement par la loi.**

Des activités	Des métiers
Les activités de services à la personne soumises obligatoirement à agrément : • Assistance aux personnes âgées • Assistance aux personnes handicapées • Garde malade (à l'exclusion des soins) • Garde d'enfants de moins de 3 ans à domicile • Aide à la mobilité pour personnes fragiles **Les activités de services à la personne soumises à la déclaration :** • Entretien de la maison • Petit jardinage • Petit bricolage • Garde d'enfants de plus de 3 ans à domicile • Accompagnement d'enfants de plus de 3 ans dans leurs déplacements • Collecte et livraison de linge repassé • Maintenance et vigilance temporaire du domicile • Soutien scolaire ou cours à domicile • Assistance administrative • Soins esthétiques pour les personnes dépendantes • Soins et promenade d'animaux de compagnies pour les personnes dépendantes • Assistance informatique et internet • Préparation de repas • Livraison de courses	**Les métiers pour la famille et les personnes fragiles :** • Accompagnateur à la mobilité • Aide médico-psychologique • Auxiliaire de vie sociale • Garde d'enfants à domicile • Assistant maternel • Opérateur de téléassistance • Technicien de l'intervention sociale et familiale **Les métiers de la vie quotidienne :** • 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 • Employé familial • Employé de ménage à domicile • Enseignant à domicile **Les métiers de direction et d'encadrement :** • Directeur de structure • Responsable de secteur • Assistant au responsable de secteur

Ces activités et métiers recouvrent des réalités assez variées quand aux types de compétences à mobiliser, aux types de public auxquels ils se destinent et aux conditions d'exercice. **Cette diversité rend complexe une appréhension globale du secteur.**

Dans notre diagnostic, nous avons réparti ces services en trois domaines d'activités principaux correspondant à des métiers présentant des points communs :



- Les **services de garde d'enfants,** qui s'adressent aux jeunes enfants. Nous inclurons dans ce domaine la garde d'enfants réalisée par les assistants maternel ;
- **Les services d'assistance et d'aide aux personnes âgées et dépendantes et aux personnes handicapées (que nous appellerons « public vulnérable »).** Ils visent le maintien à domicile, plutôt qu'en résidence spécialisée, des personnes dépendantes ;
- **Les services de la vie quotidienne** qui s'adressent tous les publics : activités de ménage, repassage, jardinage, petites réparations, etc. Ils améliorent la gestion de la vie quotidienne ou facilitent la conciliation entre la vie familiale et la vie professionnelle.

Globalement, à la Réunion, plus de 70% de l'activité des services à la personne est tournée vers l'aide aux personnes âgées.

Un secteur qui représente déjà un poids important à la Réunion

Le secteur du SAP est devenu un poids lourd de l'économie réunionnaise : **on estime, en 2013, à plus de 18 000, le nombre de salariés du secteur, soit environ 5,5% de la population active réunionnaise**. Le secteur emploie davantage de salariés que celui du BTP à la Réunion et trois fois plus de salariés que le secteur du tourisme.

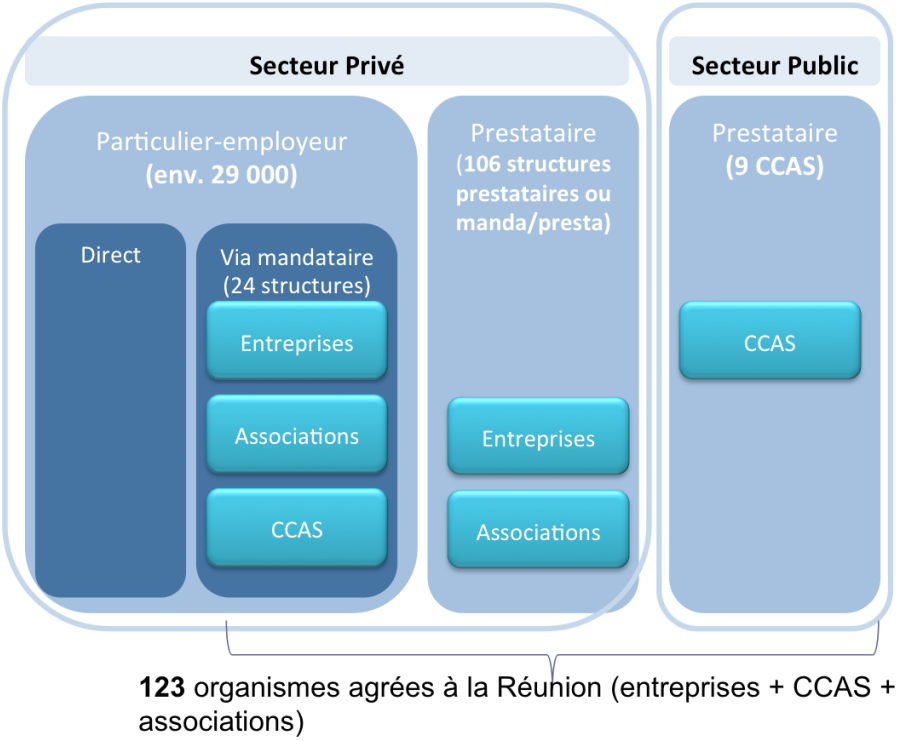
En 2013, **plus de 14 millions d'heures exercées au domicile des particuliers** ont été comptabilisées à la Réunion, en croissance de 1,4% par rapport à 2012 (contre -1,7% sur le périmètre national).

Estimation des effectifs du secteur au 2nd trimestre 2013 (2013 pour les assistants maternels) :

		REUNION				France entière		
		Effectif 2013	Répartition	Effectif 2012	Evolution vs 2012	Effectif 2013	Répartition	Evolution vs
Salariés d'un particulier Employeur	Direct	9 467	47%			1 283 700	73%	-3,8%
	Direct via mandataire	7 646	41%					
Total salariés du P.E		17 113	88%	15 527	10,2%			
Salariés d'un organisme prestataire		2 330	12%	2 180	6,9%	435 000	27%	-1,7%
Estimation effectif employé à la fois directement et salarié d'un prestataire		*583*		*545*		*108 750*		
Estimation effectif global secteur		18 861		17 707	6,1%	1 609 950		-3,5%

Ramené en Equivalent Temps Plein (ETP), le secteur emploie près de 7 000 personnes hors assistants maternels (1457 assistants maternels sont agrées en 2014).
90% des salariés du secteur travaillent à temps partiel.

Les employeurs du secteur :



- **80% de l'activité** est réalisée par les intervenants des particuliers-employeurs.
- Le tiers de l'activité des particuliers-employeurs est réalisée sous mandat (spécificité réunionnaise vs France métropolitaine).
- Le secteur privé, et en particulier les associations, sont les mandataires les plus utilisés par les particuliers-employeurs.
- les entreprises privées représentent 72% des organismes agrées et les associations 20%.
- Une concentration importante au sein des organismes prestataires **avec 3 organismes qui emploient plus de 50% de l'effectif total des prestataires et 4 organismes qui concentrent environ 60% des heures rémunérées.**
- Rares sont les organismes spécialisés sur une seule activité. Bien souvent, ils proposent, des « bouquets » de services. La gamme des services proposés à la Réunion est relativement large et couvre globalement tout le champ des activités de services à la personne.

Voici quelques caractéristiques des salariés intervenants du secteur à la Réunion :

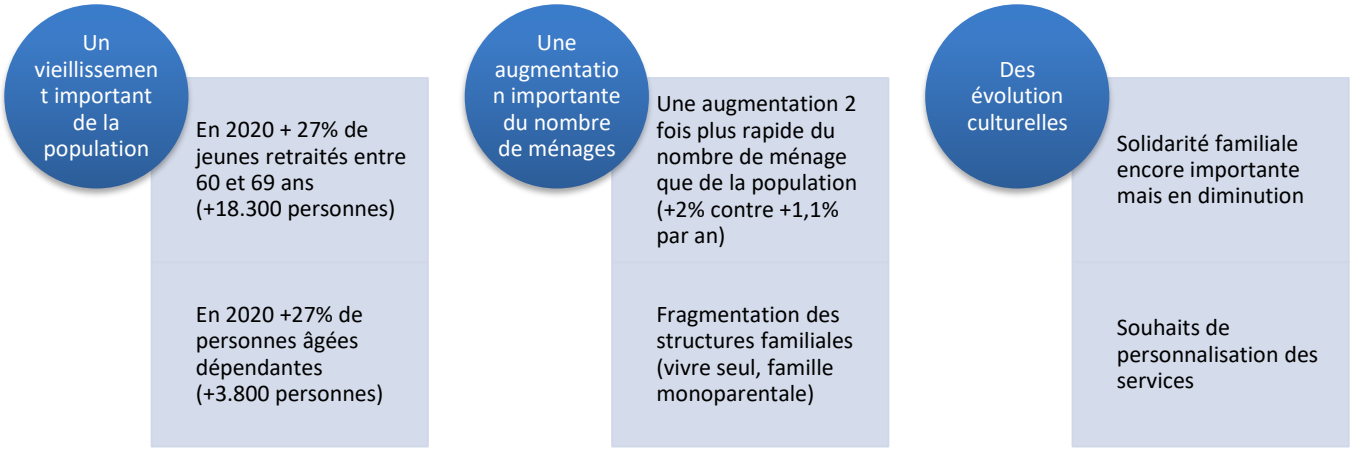
Une grande majorité de femmes : plus de 93% des salariés du secteur.

Peu de jeunes actifs : 25% des intervenants ont plus de 50 ans et seulement 7% ont moins de 25 ans

Des salariés en 2ème partie de carrière : beaucoup de salariés du secteur ont exercé un autre métier avant de se tourner vers un emploi salarié dans le secteur des S.A.P.

Un secteur qui a des perspectives de croissance importantes à la Réunion

Les perspectives d'évolution favorables du secteur des services à la personne sur le territoire de la Réunion sont liées à la conjugaison de facteurs sociodémographiques et politiques.



Des facteurs politiques peuvent également favoriser le développement su secteur du SAP notamment à travers **des orientations visant le maintien à domicile**, autant que possible, des personnes dépendantes. A l'échèle nationale on fera référence à la récente loi sur l'« Adaptation de la société au Vieillissement » dite (loi ASV) et localement, le Département de la Réunion a déjà depuis plusieurs années opté pour cette orientation du maintien à domicile.

Concernant la garde d'enfant, l'offre d'accueil à la Réunion **couvre insuffisamment les besoins à l'heure actuelle ce qui, là aussi, offre des perspectives intéressantes de croissance au secteur**.

Un secteur qui a des atouts incontestables pour le territoire Réunionnais

Parmi ces atouts citons principalement :

- La contribution au **développement de l'économie locale**.
- Le développement de services de qualité **répondant aux enjeux du vieillissement de la population** et du maintien à domicile des personnes dépendantes.
- La **création et la pérennisation d'emplois** non délocalisables et accessibles à des personnes à faibles qualifications dans une région particulièrement affectée par le chômage.
- La **conciliation plus aisée de la vie professionnelle et familiale** dans un contexte de croissance du taux d'activité des femmes.
- Le développement **d'une offre de services permettant d'améliorer la vie quotidienne** en lien notamment avec le développement du niveau de vie d'une tranche de la population et l'apparition de nouveaux besoins.
- **La flexibilité** d'un secteur qui permet de créer de l'activité sans infrastructures en reposant uniquement sur la mise à disposition de salariés et l'utilisation de leurs compétences.

Mais qui connaît des conditions d'emploi particulières

Les emplois exercés dans ce secteur ont en commun **des conditions d'emploi très particulières** qui en font un secteur atypique sur le marché du travail. Une certaine méconnaissance des conditions et de la réalité des emplois existe.

- **Un lieu de travail qui est également un lieu de vie :** les intervenants travaillent au domicile d'un tiers, donc au cœur de la vie d'une famille.

- **Une relation fondée sur la satisfaction d'un besoin domestique :** originellement, ces activités sont non monétarisées et relèvent de la solidarité entre proches.

- **Une relation d'emploi ancrée dans la relation humaine :** la confiance et certaines valeurs humaines sont au cœur de la relation de travail. La dimension affective peut parfois prendre une place importante au-delà d'un simple rapport « employeur-salarié ».

- **Des emplois exigeants** avec notamment :

  Des exigences physiques:

  - Certaines tâches nécessitent des efforts physiques et engendrent de la pénibilité.
  - Les déplacements fréquents (d'un domicile à un autre) génèrent de la fatigue.

Des exigences psychologiques :

- Des relations fortes existent ou peuvent se créer entre le bénéficiaire et l'intervenant nécessitant d'être capable de prendre de la distance, en particulier vis-à-vis du public vulnérable.
- Les situations vécues au travail peuvent être éprouvantes (deuils, mépris, …).
- La posture à adopter, les modes de fonctionnements interpersonnels varient selon les employeurs et nécessitent une adaptation rapide.
- Le risque d'isolement professionnel est important avec des conditions d'exercice permettant rarement le recours au soutien du collectif et l'échange de pratiques.

Des exigences organisationnelles :

- les intervenants doivent être capables d'autonomie et de prise d'initiatives face à des imprévus au domicile d'un particulier.

- **Des emplois à temps partiel avec de multiples employeurs**
  - L'activité peut être morcelée avec des horaires atypiques (amplitudes fortes, horaires décalés, temps « mort » entre deux interventions, travail le week-end ou la nuit) ;
  - Le **temps partiel** domine.
  - Certains intervenants ont de **multiples employeurs**.

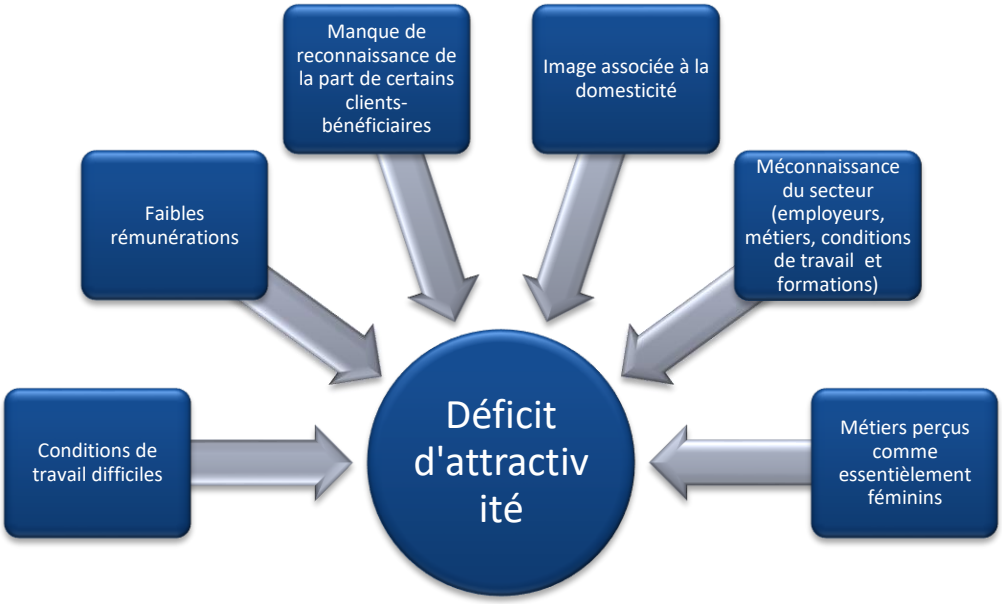
- **Des niveaux de qualifications variés mais globalement faibles**
  - Certains métiers exigent un niveau d'expertise dans un domaine particulier (assistance informatique ou soutien scolaire par exemple) mais peu requièrent des diplômes et il n'existe aucune formation initiale pour certains métiers (bricolage, téléassistance par exemple).
  - Le secteur tend cependant à se professionnaliser et des qualifications sont exigées afin d'améliorer la qualité du service rendu aux particuliers. Près de 60 titres et diplômes existent et sont aujourd'hui répertoriés sur ce secteur, la plupart de niveau V.

- **Mais un recours majoritaire au CDI**
  - 54% des salariés des organismes prestataires sont en Contrat à Durée Indéterminée.

Un secteur qui souffre d'un déficit d'attractivité

Malgré les besoins, le secteur des services à la personne attire peu les jeunes. Même si, globalement, les employeurs ne semblent pas, pour le moment, pénalisés par un manque de candidats, certaines fonctions nécessitant des qualifications sont en tension.

Quelques éléments impactant l'attractivité du secteur :



Un secteur qui est assez largement dépendant de l'intervention publique

Depuis les années 80, les pouvoirs publics soutiennent le développement du secteur via des avantages sociaux et fiscaux ainsi que des aides directes. Les objectifs sont de solvabiliser une partie des bénéficiaires et de limiter le travail au noir (non déclaré) ou au gris (sous déclaré).

Les différents dispositifs financiers de soutien au secteur :

Des exonérations de cotisations sociales	Des dispositions fiscales	Des aides directes
CESU qui simplifie la déclaration et le calcul des cotisations	un crédit ou une réduction d'impôt sur le revenu (50% des sommes versées par foyer fiscal) avec un plafond de dépense de 12 000 € par an	Des aides versées par la CAF : - complément de libre choix du mode de garde aux familles (CMG) dans le cadre de la PAJE - AEEH
Calcul possible des cotisations sur 40 % du SMIC ou à hauteur du SMIC	des taux de TVA réduits sur certaines activités (5,5 % pour les services à destination des personnes âgées dépendantes et handicapées et un taux intermédiaire de 7% pour certaines autres activités)	Des aides versées par le Conseil Départemental : l'APA, l'AMF, l'AML, la PCH pour les personnes âgées dépendantes ou les personnes handicapées

Ce soutien se justifie notamment par le fait **qu'une proportion significative des bénéficiaires est peu solvable**. Ainsi, à la Réunion, la population des personnes âgées est marquée par une précarité importante avec 42 % des personnes de 65 ans et plus qui vivent sous le seuil de pauvreté, 30 % des 60 ans et plus qui vivent avec le minimum vieillesse et un taux de pauvreté qui croît avec l'âge au delà de 64 ans.

Les principales aides versées en 2014 par le Conseil Départemental de la Réunion :

Public visé	Nom de l'aide	Nb. de bénéficiaires	Montant en K€
Personnes 60 ans et +	Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)	13.800	86.000
Personnes 60 ans et +	Aide ménagère légale ou facultative	2.100	4.200
Personnes 60 ans et +	Chèque Santé	24.800	9.000
Personnes âgées	Aide Sociale à l'Hébergement (ASH)	1.100	24.000
Personnes handicapées -60 ans	Prestation de Compensation du Handicap (PCH) + ancien dispositif ACTP	4.200	29.800
Personnes handicapées	Aide Sociale à l'Hébergement (ASH)	1.900	42.000

Globalement, **les pouvoirs publics prennent en charge via l'ensemble des dispositifs 65% du coût de production de services à la personne utilisés par les bénéficiaires** (ce taux se porte à 85% sur les publics âgés, dépendants ou handicapés, 65% pour les bénéficiaires de garde d'enfants et 53% pour les autres utilisateurs).

Mais cela ne doit pas faire oublier tout le pan des services à la personne qui s'adressent à des publics solvables (jeunes retraités, couples bi-actifs avec ou sans enfants, célibataires au niveau de revenu important,…) qui sont à la recherche d'une meilleure qualité de vie et qui font appel à des services à domicile de la vie quotidienne. Ce secteur, n'est pas concerné par les aides directes mais il n'en est pas moins sensible aux dispositions fiscales applicables.

La récente loi ASV impactera les modes de fonctionnement du secteur dans sa globalité en France et à la Réunion également. La suppression de l'agrément pour les OSP, remplacé par une autorisation fait craindre à certains professionnels du secteur que cela ne conduise à de moindres opportunités de développement de nouveaux services sur le territoire, en accroissant la dépendance de ces organismes vis-à-vis de l'Etat. Parallèlement à cela, le contrôle des organismes devrait être renforcé en faveur de l'amélioration de la qualité du service rendu aux bénéficiaires.

Concernant les activités de garde d'enfants, les pouvoirs publics interviennent également : ainsi, la Caisse d'Assurance Familiale (CAF) de Réunion s'est fixé comme objectif de créer 500 places d'accueil individuel via les assistants maternels et les gardes d'enfants à domicile d'ici 2017.

Un secteur en cours de structuration

Du fait de sa jeunesse, de la diversité de ses modes d'intervention et de ses acteurs, le secteur des Services à la Personne se doit de se structurer pour améliorer sa visibilité et son efficacité.

Cette structuration doit permettre au secteur de résoudre des problématiques importantes de gestion des Ressources Humaines parmi lesquelles :

- Le vieillissement des intervenants et la pénibilité des conditions de travail ;
- La professionnalisation des intervenants pour répondre aux besoins actuels et à venir de la population ;
- L'isolement des salariés quels que soient leurs employeurs ;
- La gestion du temps de travail des intervenants ;
- Le turn-over et l'absentéisme ;
- L'accès à la formation pour les intervenants ;
- La mise en place d'une offre de formation cohérente ;
- L'élévation du niveau de professionnalisation de l'encadrement au sein des organismes prestataires ;
- La gestion des carrières et notamment des secondes parties de carrière ;
- L'élévation du niveau de rémunération dans le cadre d'un modèle économique très dépendant des aides publiques et compte tenu du niveau de professionnalisation des intervenants.

Les défis de structuration du secteur :

Structuration juridique

- Des structures juridiques différentes (particuliers employeurs, Associations, entreprises, organismes publiques) des employeurs
- Des formes d'emploi différentes (en direct ou par prestataire)
- 3 conventions collectives + CCN des assistants maternels + statut de la fonction publique territoriale.
- 3 OPCA différents (AGEFOS PME, UNIFORMATION et le CNFPT)
- 2 organisations patronales FEPEM et FNSP

Structuration en termes de gestion RH

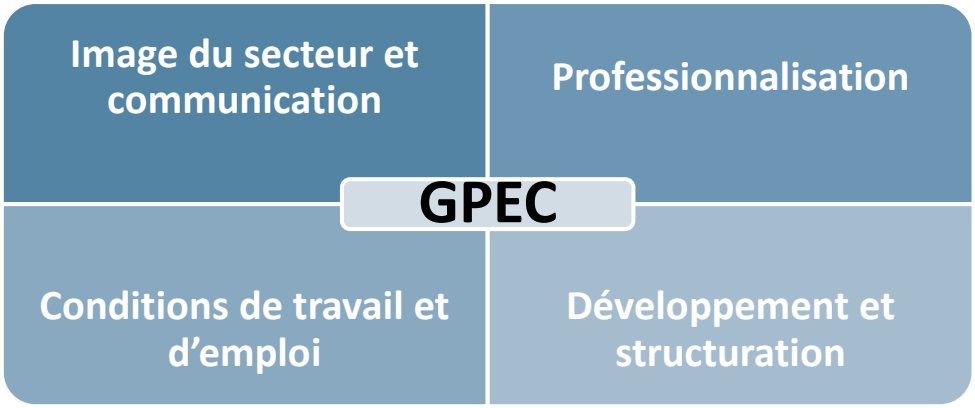
- Des particuliers employeurs peu outillés pour gérer les RH et qui n'ont pas forcément d'apétence pour cela.
- Beaucoup de petites structures parmi les OASP qui n'ont pas les ressources suffisantes pour réaliser une gestion RH complète.
- Une gestion des temps de travail complexe avec une concentration sur certains crénaux horaires et une part importante de temps de travail improductifs.
- Une polyvalence difficile à mettre en place. Des parcours professionnels et des passerelles à construire.
- Des marges de manoeuvre financières très limitées sur le public fragile du fait de la faiblesse de la prises en charge horaire.
- Une utilisation des nouvelles technologies encore faiblement développée
- Une mutualisation au niveau des ressources humaines non mise en oeuvre entre organismes.

Structuration en termes de professionnalisation

- Une offre de formation sur le territoire qui manque de lisibilité.
- Un accès à la formation difficile (gestion des remplacements, aspects logistiques), particulièrement pour les salariés du particulier employeur.
- Une faible sensibilisation des employeurs, particulièrement les particuliers-employeurs, à l'intérêt de la formation des intervenants.
- Une approche de la formation peu harmonisée sur l'ensemble du secteur avec des problèmes de reconnaissance des diplômes.
- La VAE encore peu développée
- Une professionnalisation du personnel encadrant à développer.
- Un empilement de diplômes avec une logique métier discutable.
- Un manque de filière de formation spécifique.

En conclusion, 4 enjeux se dégagent sur le secteur des SAP à la Réunion

Notre étude fait ressortir 4 grands enjeux pour le secteur et les métiers du SAP à la Réunion. Ces 4 enjeux sont liés à l'amélioration de la qualité de service apportée aux clients-bénéficiaires ainsi qu'à la qualité de vie au travail des intervenants quels que soient leurs employeurs :



ENJEU N°1 : Communication et image du secteur

Objectifs :

- Faire connaître le secteur aux jeunes et aux demandeurs d'emplois. Communiquer sur ses métiers et les parcours professionnels y afférent afin de recruter de nouveaux personnels qualifiés et informés sur la réalité des métiers ;
- Faire en sorte que ni l'âge, ni le sexe ne soient des freins à l'emploi dans le secteur ;
- Améliorer l'image des métiers auprès de tous les publics (y compris les clients-bénéficiaires).

ENJEU N°2 : Professionnalisation

Objectifs :

- Rendre plus lisibles sur le territoire les diplômes et les qualifications ;
- Optimiser l'offre de formation pour être plus efficient et répondre au mieux aux besoins des intervenants ;
- Développer des parcours de formation communs « socle » reconnus par l'ensemble des employeurs quels que soient les intervenants (y compris les aidants familiaux) ;
- Sécuriser les parcours professionnels des intervenants durant leur carrière et leur offrir des passerelles de mobilité à tous les âges.

ENJEU N°3 : Conditions de travail et d'emploi

Objectifs :

- Rendre plus attractives les conditions d'emplois sur le secteur (temps de travail par exemple) ;
- Prévenir les risques professionnels en particulier la pénibilité et l'usure au travail ainsi que l'isolement au travail.

ENJEU N°4 : Développement et structuration du secteur

Objectifs :

- Favoriser le dialogue social sur le territoire réunionnais ;
- Accompagner la structuration de la fonction RH chez les employeurs (prestataires et particuliers-employeurs) ;
- Accompagner la croissance de l'activité chez les prestataires et les particuliers-employeurs en lien avec les besoins de la population.
