

# BREFCENTRE Synthèses

Avril 2015

## Les services à la personne en région Centre-Val de Loire : un potentiel d'emplois fortement dépendant de la solvabilité des ménages

En 2010, les salariés des services à la personne représentent 5,2 % de l'emploi salarié en région. Près de 8 sur 10 travaillent pour des particuliers employeurs. Parmi les organismes prestataires et malgré la place de plus en plus importante prise par les entreprises privées, la sphère de l'économie sociale et solidaire reste l'acteur prépondérant avec 77 % des heures rémunérées. Bien que le secteur tente de se structurer depuis le début des années 2000, les conditions d'emplois, occupés à 90 %

par des femmes, restent peu attractives : morcellement des horaires, pluralité des employeurs, faiblesse des rémunérations et pénibilité des tâches. Pourtant, l'activité de ce secteur, tournée majoritairement vers l'aide aux personnes âgées et dépendantes apparaît nécessaire et porteuse d'emplois pour répondre aux besoins d'une population vieillissante. Pour autant, le taux de recours des ménages aux services à la personne dépendra de leur solvabilité.

## → Les services à la personne en région Centre-Val de Loire

De par sa construction sociale et fiscale, le secteur des services à la personne est constitué d'activités, d'acteurs et de métiers multiples. Il est en effet défini, et peut évoluer, sur la base des services ouvrant droit à des avantages sociaux et fiscaux propres : services à destination de publics « fragiles » (personnes âgées, enfants de moins de 3 ans) et emplois de salariés à domicile (ménage, jardinage, bricolage, soutien scolaire, etc...).

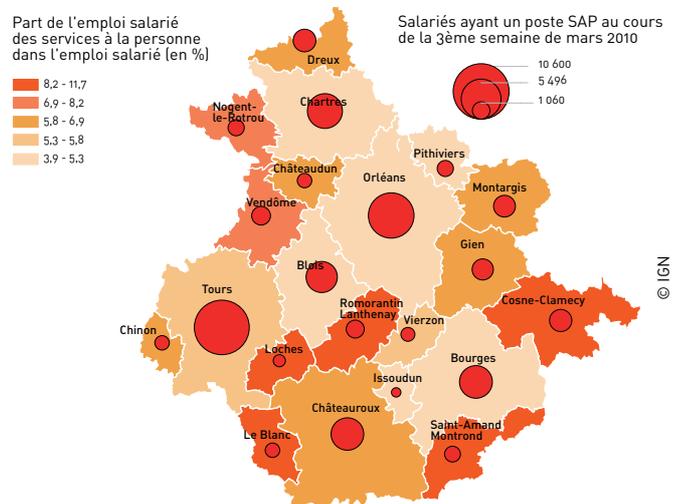
Au niveau France entière, le secteur a connu jusqu'à fin 2010 une croissance soutenue pour connaître un recul entre 2011 et 2013. Il est difficile d'évaluer si ce recul est lié à la crise économique ou aux modifications fiscales. En effet, le secteur fait régulièrement l'objet de modifications fiscales qui ont un effet sur le recours des ménages : suppression de l'abattement de 15 points sur les cotisations sociales des particuliers employeurs en 2011, suppression de la déclaration au forfait en 2013, mise en place d'un abattement forfaitaire de 0,75 centime par heure en 2013.

Sur l'ensemble de l'année 2010, 72 000 salariés ont exercé des activités de services à la personne (hors assistantes maternelles). Employés par 127 400 particuliers (PE) et 485 organismes employeurs prestataires de services à la personne (OSP), leur travail a représenté au total plus de 39 millions d'heures rémunérées, soit 20 900 emplois en équivalent temps plein (sur la base de 40 heures/semaine selon la convention collective). Selon la Dares, l'année 2010 constitue un point haut de l'activité dans les services à la personne.

En 2010, au cours d'une semaine de référence (*encadré Définitions*), 47 500 salariés, soit 5,2 % des salariés en région, ont travaillé dans ces services (contre 4,8 % en France métro-

politaine). Le Loiret enregistre le taux le plus faible avec 4,1 %. Les taux des autres départements se situent entre 5,2 % et 6,3 %. Le nombre de salariés est néanmoins à relativiser puisqu'en équivalent temps plein (ETP), il équivaut à seulement 19 330 emplois.

### Les salariés des services à la personne en région Centre-Val de Loire



Champ : salariés des services à la personne au lieu de résidence, hors postes d'assistantes maternelles  
Sources : Insee, DADS-GF - Insee, Particuliers Employeurs - ANSP, Liste des Siret de nOva - Estel au 31/12/2009

## 82 % des salariés sont recrutés par des particuliers employeurs

Un salarié des services à la personne peut être employé par un particulier employeur (soit directement, soit indirectement par l'intermédiaire d'un organisme de services à la personne – OSP - mandataire), par un OSP prestataire ou cumuler les deux types d'employeurs.

En région Centre-Val de Loire, parmi les salariés des services à la personne, 38 970 travaillent pour 115 900 particuliers employeurs au cours de la semaine de référence. Ainsi, 82 % des salariés sont employés directement par des particuliers-employeurs (78 % au niveau métropolitain).

Les OSP prestataires quant à eux emploient 13 970 salariés. Ils représentent 29,4 % de l'emploi du secteur. Près de 57 % des heures dispensées par les salariés des OSP de la région sont consacrées à l'assistance aux personnes âgées.

### Plus de la moitié des heures pour de l'assistance aux personnes âgées ou dépendantes

|   | Région Centre-Val de Loire      |              |                         | France Métro            |
|---|---------------------------------|--------------|-------------------------|-------------------------|
|   | Nbre d'OSP proposant l'activité | En % des OSP | En % du nombre d'heures | En % du nombre d'heures |
| Assistance aux personnes âgées ou dépendantes | 232                             | 18,5         | 57,3                    | 61,2                    |
| Ménage  | 313                             | 24,9         | 31,7                    | 28,6                    |
| Jardinage/Bricolage                           | 409                             | 32,6         | 6,8                     | 3,9                     |
| Garde d'enfant                                | 118                             | 9,4          | 2,5                     | 3,3                     |
| Soutien scolaire                              | 48                              | 3,8          | 0,1                     | 0,3                     |
| Autres activités                              | 200                             | 15,9         | 1,5                     | 2,7                     |

**Champ :** OSP employeurs au cours de l'année 2010, nombre d'heures prestataires

**Note de lecture :** l'activité est proposée x fois. La somme ne correspond pas au nombre total d'OSP car un OSP peut proposer plusieurs activités

**Source :** ANSP, n0va

## Une forte augmentation des OSP en lien avec la création du statut d'auto-entrepreneur

En 2008, 648 organismes de services à la personne (prestataires et/ou mandataires, avec ou sans salarié) étaient agréés ou déclarés en région Centre-Val de Loire. En 2011, leur nombre a plus que doublé pour atteindre 1 376 organismes (employeurs ou non).

En 2011, la sphère privée (entreprises ou auto-entrepreneurs) concerne 76,6 % de ces organismes en région contre 71,4 % en France métropolitaine. En 2008, cette même sphère en regroupait 57,4 % en région. Cette forte croissance s'explique par l'augmentation du nombre d'entreprises privées mais surtout par la mise en place du statut d'auto-entrepreneur à compter de janvier 2009.

## L'économie sociale rémunère 77 % des heures des OSP

En 2011, les organismes de l'économie sociale (associations, mutuelles, coopératives, fondations) ne représentent plus que 22,2 % de l'ensemble des OSP contre 40,4 % en 2008. Néan-

moins, 77,1 % des heures rémunérées sont réalisées au sein de cette sphère contre 18,2 % au sein de la sphère privée et 4,7 % au sein de la sphère publique (CCAS, EPCI, syndicats intercommunaux à vocations multiples). Ainsi, les organismes de l'économie sociale continuent d'assurer le plus grand nombre d'heures même si ce nombre a légèrement baissé entre 2008 et 2011 alors que le nombre d'heures réalisées par les entreprises privées a eu tendance à augmenter.

En 2011, les heures rémunérées au sein des OSP sont davantage effectuées en mode prestataire qu'en mode mandataire où l'employeur reste le particulier, quelle que soit la sphère. Ainsi, 80,7 % des heures rémunérées au sein des OSP sont effectuées en mode prestataire contre 73,4 % en 2008.

## Un secteur fortement féminisé et relativement âgé

Près de neuf salariés sur dix des services à la personne de la région sont des femmes.

Si la part des 55 ans et plus n'est que de 11,6 % dans l'ensemble du salariat, elle est de 29,2 % dans ces services (24,6 % en France métropolitaine). À l'opposé, les moins de 35 ans représentent 17,0 % des salariés du secteur en région contre 20,7 % en France métropolitaine.

Cette pyramide des âges est le résultat d'un effet cumulé d'une faible attractivité du secteur pour les jeunes, de professions exercées par des femmes en deuxième partie de carrière, ou après avoir élevé leurs enfants, et du vieillissement général de la population plus accentué en région qu'au niveau métropolitain. Face au profil des salariés et à la croissance des besoins attendus, le problème du renouvellement des départs en retraite est prégnant.

Par ailleurs, la part des salariés de 55 ans et plus atteint 31,9 % pour les salariés employés par des particuliers contre 19,6 % pour les salariés d'organismes. La structuration du secteur a pu inciter les OSP à recruter prioritairement des personnes valorisant un diplôme au détriment de personnes entrant plus tardivement dans le secteur.

La moyenne d'âge élevée et les gestes professionnels afférents aux activités des services à la personne posent la question de la pénibilité du travail. La Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees) a mené en 2008 une enquête nationale auprès de 2 589 aides à domicile, qui composent majoritairement le secteur, afin de mieux appréhender leurs conditions de travail. Quatre types de contraintes sont déclarés comme étant très pénibles par une grande partie des salariés : l'insalubrité des lieux, leur exiguité, l'intervention auprès des personnes en fin de vie et l'effort physique au travail.

## Des conditions d'emploi peu attractives : des faibles volumes de travail peu rémunérés

Près de 14 % des salariés des services à la personne de la région Centre-Val de Loire exercent à temps plein sur l'année (contrat SAP ou non), soit 1 880 heures/an au titre de la convention collective. Cette proportion est faible comparativement à l'ensemble du salariat. Elle est toutefois supérieure à celle de la France métropolitaine dans ce secteur qui s'élève seulement à 12 %. En région, près de 40 % des contrats sont rémunérés entre 1 et 1,2 Smic horaire brut (sur la base d'un Smic horaire brut de 8,86 euros en 2010).

Un salarié de la région travaille en moyenne 766 heures par an dans ce secteur, 1 131 heures par an en incluant d'éventuelles heures exercées dans des emplois hors services à la personne. Un quart des salariés des services à la personne a travaillé moins de 500 heures dans l'année en cumulant tous leurs contrats, y compris hors secteur.

Le volume de travail annuel est toutefois plus faible pour les salariés des particuliers employeurs que pour les salariés des OSP. Les OSP de la sphère publique offrent le volume horaire de travail annuel le plus élevé avec une moyenne de 1 228 heures contre 912 h/an dans la sphère économique et sociale et 771h/an dans la sphère privée.

### Un volume de travail annuel moyen plus élevé dans les OSP

|                       | Nombre moyen d'heures rémunérées sur l'année | Salaires brut horaire moyen |
|-----------------------|--|-----------------------------|
| Dans les SAP (OSP+PE) | 766h/an                                      | 10,9 euros                  |
| PE                    | 614h/an                                      | 11,0 euros                  |
| OSP                   | 917h/an                                      | 10,6 euros                  |

**Champ** : salariés des services à la personne au lieu de résidence, hors postes d'assistantes maternelles, ayant un contrat SAP au cours de la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010, n'ayant aucun contrat déclaré au forfait. On ne retient que les contrats dont le nombre d'heures déclarées est strictement positif.

**Sources** : Insee, DADS-GF - Insee, Particuliers Employeurs - ANSP, Liste des Siret de n0va

Le positionnement des hommes sur des activités de jardinage, bricolage, assistance informatique, travaux de finition explique en partie que leur salaire horaire brut moyen (12,1 euros/h) soit supérieur à celui des femmes (10,7 euros/h), essentiellement positionnées sur l'aide à domicile, les activités de ménage et de garde d'enfant.

Les salaires ne progressent pas ou peu avec l'âge. La multiplicité d'employeurs est un frein important à la reconnaissance de l'expérience et de l'ancienneté. L'enjeu de professionnalisation, notamment par l'accès à la formation, reste prégnant pour fidéliser les salariés.

## Une multi-activité souvent nécessaire

Le morcellement de l'activité ainsi que le faible niveau des rémunérations incitent les salariés du secteur des services à la personne à travailler également dans un autre secteur. Ils sont multi-actifs. La multi-activité dans les services à la personne revêt plusieurs formes : les salariés peuvent travailler pour plusieurs particuliers-employeurs, plusieurs OSP, les deux à la fois ou encore exercer une activité hors des services à la personne.

### Un tiers des 47 542 salariés des SAP travaillent également dans un autre secteur



**Champ** : salariés des services à la personne au lieu de résidence, hors postes d'assistantes maternelles, ayant un contrat SAP au cours de la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010

**Sources** : Insee, DADS-GF - Insee, Particuliers Employeurs - ANSP, Liste des Siret de n0va

En 2010, au cours de la semaine de référence, 32,7 % des salariés des services à la personne ont travaillé aussi en dehors de ce secteur (contre 29,3 % en France métropolitaine). C'est le cas de 36,6 % des salariés employés par des particuliers contre 16,7 % des employés des organismes.

La multi-activité est très élevée dans l'Indre touchant 45,3 % des salariés. Cette part s'élève à 49,6 % des salariés employés par des particuliers et 22,5 % des employés des organismes. C'est également dans ce département que le poids des services à la personne dans l'emploi salarié est le plus élevé de la région (6,3 % contre 5,2 % en région).

### Une multi-activité hors secteur des salariés des SAP plus forte en région qu'en moyenne métropolitaine

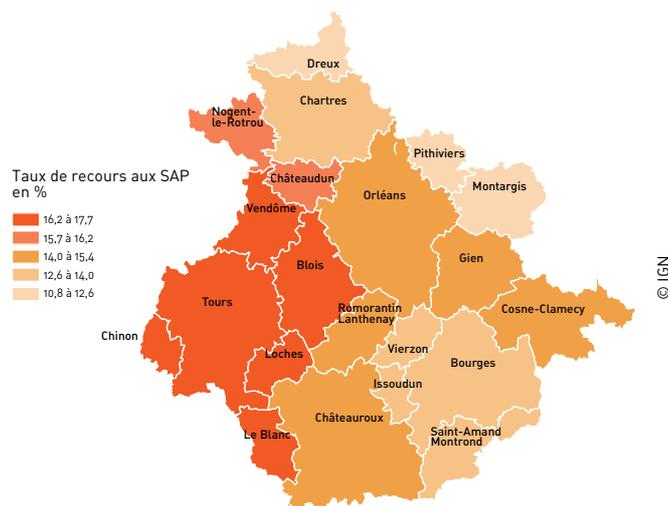
|   | France métro | Région Centre VdL | Cher | Eure et Loir | Indre | Indre et Loire | Loir et Cher | Loiret |
|---|--------------|-------------------|------|--------------|-------|----------------|--------------|--------|
| Part des salariés d'OSP travaillant également hors SAP            | 15,9         | 16,7              | 14,0 | 16,2         | 22,5  | 17,1           | 19,1         | 15,4   |
| Part des salariés de PE travaillant également hors SAP            | 33,5         | 36,6              | 35,0 | 34,0         | 49,6  | 33,9           | 33,8         | 38,1   |
| Part des salariés des SAP (PE+OSP) travaillant également hors SAP | 29,3         | 32,7              | 29,5 | 30,0         | 45,3  | 31,0           | 32,0         | 32,8   |

**Champ** : Champ : salariés des services à la personne au lieu de résidence, hors postes d'assistantes maternelles, ayant un contrat SAP au cours de la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010

**Sources** : Insee, DADS-GF - Insee, Particuliers Employeurs - ANSP, Liste des Siret de n0va

## Les bénéficiaires des services à la personne : des publics âgés, des particuliers employeurs plutôt aisés

Un fort recours aux services à la personne dans les zones d'emploi de l'ouest



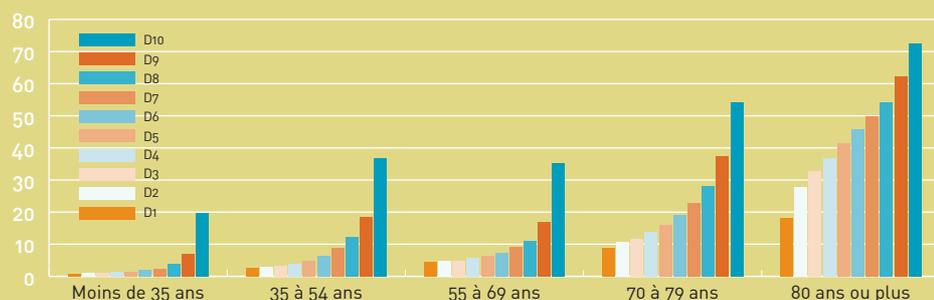
Source : Insee - DGFIP, RFL 2011

En 2011, 160 950 ménages fiscaux de la région Centre-Val de Loire ont eu recours aux services à la personne, soit 14,6 % des ménages fiscaux de la région (contre 13,5 % en France métropolitaine).

Le recours aux services à la personne est très dépendant de l'âge et de la solvabilité des ménages. En région Centre-Val de Loire, près de 40 % des 10 % des ménages les plus aisés ont recours aux services à la personne contre seulement 3,4 % des 10 % des ménages les plus modestes. En 2011, les ménages les plus aisés représentent plus du quart des utilisateurs des services à la personne.

De même, le taux de recours des ménages augmente régulièrement avec l'âge. Il passe de 2,5 % pour les moins de 35 ans à 43,0 % pour les 80 ans et plus. A cet âge, le maintien à domicile des personnes âgées, et particulièrement des femmes en raison de leur espérance de vie, est soutenu par des politiques d'exonération des cotisations sociales et des allocations spécifiques.

### Taux de recours aux services à la personne par tranche d'âge et selon la distribution du revenu total du ménage fiscal par UC (décile) en région



Sources : INSEE-DGFIP, RFL 2011

Les déciles de revenu sont les valeurs qui partagent une distribution ordonnée de revenu en dix parties égales. Ainsi, le premier décile (noté D1) est le revenu au-dessous duquel se situent 10 % des revenus, le neuvième décile (noté D9) est le revenu au-dessous duquel se situent 90 % des revenus.

**Note de lecture :** 75 % des 10 % des ménages les plus aisés dont le référent fiscal à « 80 ans et plus » ont recours aux services à la personne

## Un recours aux SAP des couples avec enfants moins important en région qu'au niveau métropolitain

Le taux de recours aux services à la personne est également fortement dépendant de la structure des ménages. La région Centre-Val de Loire montre des particularités liées essentiellement à la structure de sa population, plus âgée, mais pas seulement.

Le taux de recours des familles monoparentales et des couples sans enfant est légèrement surreprésenté par rapport à la France métropolitaine. Le taux de recours des personnes seules est élevé : de 22,1 % pour les femmes et 9,7 % pour les hommes contre respectivement 17,2 % et 7,8 % en France métropolitaine. Tous les départements de la région montrent cette surreprésentation, Loir-et-Cher en tête (25,5 % des femmes seules et 11,5 % des hommes seuls).

En revanche, les couples avec enfants de la région recourent moins qu'au niveau métropolitain aux services à la personne : 12,8 % contre 14,0 %. Seul le département d'Indre et Loire se démarque avec un taux de 16,6 %.

## Des perspectives d'emploi élevées

Si les comportements de recours restent constants, le simple effet du vieillissement et du mode de vie pourraient accroître le nombre de ménages recourant aux services à la personne de 9 %, soit plus de 17 200 ménages utilisateurs supplémentaires, à l'horizon 2025 en région Centre-Val de Loire. Les départements du Loiret, d'Indre-et-Loire et d'Eure-et-Loir enregistreraient une augmentation de ménages utilisateurs de 10 % chacun. Dans ces départements, la population augmente et vieillit simultanément, les besoins porteront de plus en plus sur l'assistance aux personnes âgées par des professionnels qualifiés.

Les ménages utilisateurs augmenteraient plus faiblement dans le Cher (+8 %) et l'Indre (+7 %) qui ont un taux élevé de personnes âgées mais dont l'évolution de la population est négative.

Pour autant, le taux de recours des ménages dépend également du niveau des avantages sociaux et fiscaux consentis par les pouvoirs publics. Or les études de la Direction de l'animation, de la recherche, des études et de la statistique (Dares) le montrent, le nombre total d'heures rémunérées dans les services à la personne a tendance à diminuer depuis 2011, conséquence

de la baisse de solvabilité des ménages suite à la crise économique et aux réformes moins avantageuses des subventions et exonérations. Cette baisse de l'activité a pu entraîner une hausse du recours aux services à la personne non déclaré. ■

## DÉFINITIONS ET SOURCES

### Précaution d'usage

Les chiffres de cette étude ne peuvent être comparés à ceux de l'étude précédente menée en région sur les données de 2006 (« les services à la personne : un fort potentiel d'emploi, des conditions à améliorer », Insee Centre info n°165, janvier 2011). Les évolutions réglementaires et statistiques ont fait évoluer le champ d'observation, notamment avec la mise en place de Nova en 2008 (extranet permettant aux OSP de saisir leur demande d'agrément, leur activité, leur état mensuel d'activité – EMA et leur tableau statistique annuel – TSA-).

### Définitions et champ de l'étude

Le champ des services à la personne recouvre **les activités et services liés à l'assistance des personnes dans leurs tâches quotidiennes et accomplies à leur domicile**. Il provient de la définition réglementaire du « Plan Borloo » de 2005. Le décret du 26 décembre 2005 (article D.7231-1 du Code du travail) précise la liste des activités relevant des services à la personne qui ouvrent droit aux avantages fiscaux et sociaux du secteur. Les assistantes maternelles qui n'exercent pas au domicile du particulier sont exclues du champ.

Le secteur des services à la personne faisant l'objet d'un fort renouvellement de main-d'œuvre, deux concepts d'emploi sont retenus dans cette étude :

- l'ensemble des salariés employés au cours de l'année 2010
- l'ensemble des salariés ayant un contrat dans les services à la personne une semaine de référence. Les données sur les caractéristiques des salariés, le salaire et le temps de travail ont été calculées pour les salariés en contrat la 3<sup>e</sup> semaine de mars 2010. Certains services à la personne (garde d'enfants, garde de personnes malades, jardinage, etc.) sont souvent utilisés à titre de recours ponctuels. De ce fait, le renouvellement des emplois et des salariés dans ces services est important : selon la semaine considérée, le nombre de salariés peut varier dans une amplitude de 10 % par rapport à la semaine de référence.

**Les salariés des OSP 2010** (source : DADS-GF, Nova) : Ce champ correspond aux OSP pratiquant (exclusivement ou non) une activité prestataire et leurs salariés en activité prestataire (exclusivement ou non).

**Salaire brut horaire moyen** : Pour chaque salarié, on calcule la somme des salaires bruts de ses contrats services à la personne que l'on divise par la somme du nombre d'heures de ses contrats services à la personne et on calcule la moyenne, les quartiles et l'écart type de cette distribution.

**Les OSP et leur évolution 2008-2011** (source : Nova) : suivi renforcé du Plan Borloo. Suivi des données historiques sur l'évolution des organismes selon leur type (entreprises, structures publiques, associations), sur la période 2008-2011.

**Les modalités d'emploi** : deux types de prestations peuvent être offerts par les organismes de services à la personne (OSP) selon qu'ils sont employeurs du salarié qui intervient au domicile du particulier (mode prestataire) ou qu'ils se contentent de mettre en relation l'intervenant à domicile avec le particulier, qui reste alors employeur (mode mandataire). Le troisième cas d'emploi est celui où le salarié est en relation directe avec le particulier-employeur, sans intermédiation.

**Multi-activité** : un salarié est dit multi-actif s'il a des contrats en cours la semaine de référence à la fois sur le secteur des SAP (que ce soit par le biais d'un OSP, d'un particulier-employeur ou les deux) et hors de ce secteur.

**Revenu fiscal par unité de consommation (UC)** : Les revenus sont les revenus déclarés (ou revenus fiscaux). Ils ne tiennent pas compte des revenus non imposables (ou imposés sans déclaration), des redistributions opérées par les impôts et des aides sociales. Il ne s'agit donc pas des revenus disponibles pour les ménages. Ces revenus sont calculés par ménage et par unité de consommation (UC) afin de permettre des comparaisons et de standardiser les données. D'après le règlement de l'Insee et d'Eurostat, pour chaque ménage, le premier adulte compte pour 1 UC, le conjoint et les personnes de plus de 14 ans pour 0,5 UC, les enfants de moins de 14 ans pour 0,3 UC.

### Sources

- Déclarations annuelles de données sociales (DADS) grand format pour l'année 2010.
- Nova 2008-2012. Depuis 2008, les organismes de services à la personne agréés (ou déclarés depuis 2011) doivent saisir les informations relatives à leur activité dans un extranet, nommé Nova, qui fournit la liste exhaustive des organismes de services à la personne. L'appariement de cette liste avec les DADS permet d'identifier l'ensemble des salariés de ces organismes. Afin de restreindre au maximum le champ de l'analyse aux seuls intervenants au domicile des particuliers, certaines professions ont été exclues. Sont exclues pour les associations : les secrétaires (542A), les employés administratifs qualifiés des autres services des entreprises (543G), les employés qualifiés des services comptables et financiers (543B), les TAM des autres services administratifs (561F), et les employés administratifs non qualifiés (543H). Dans le cas des CCAS, n'est retenu que la PCS 536B - aides à domicile, aides ménagères et travailleuses familiales, et pour les communes, intercommunalités et départements aux PCS 563A, B et C.
- Fichier PEA (particuliers employeurs anonymisés) de l'Insee construit à partir des données de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, qui collecte et traite les fichiers des trois modes déclaratifs des salariés de particuliers employeurs (le chèque emploi service universel, la déclaration nominative simplifiée et la prestation d'accueil au jeune enfant).
- Revenus fiscaux localisés (RFL) 2011. Cette source permet d'identifier les ménages qui déclarent à l'administration fiscale des dépenses pour l'emploi d'une personne à domicile (au sens des 21 activités définies par la loi). En effet, pour bénéficier de l'avantage fiscal, les foyers doivent indiquer, dans leur déclaration d'impôt sur le revenu, des dépenses (nettes des aides) qu'ils ont engagées au cours de l'année pour l'emploi d'un salarié à domicile. La source connaît néanmoins quelques limites. Ne sont en effet repérés que les ménages qui déclarent leurs dépenses en SAP à l'administration fiscale. Les raisons de non déclaration peuvent être : l'emploi d'un salarié non déclaré aux Urssaf ; la prise en charge totale de la prestation (par exemple dans le cadre de l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) à domicile, ou encore via les Cesu préfinancés par l'employeur) ; le fait de ne pas attendre de bénéfices fiscaux suite à la déclaration.

### Pour en savoir plus

- *Les services à la personne en 2013 : Un fort recul de l'emploi direct accentue la baisse de l'activité du secteur*, Lydia Thiéru, Dares Analyses, n°10, février 2015
- *Les services à la personne. Qui y recourt ? Et à quel coût ?*, I. Benoteau et A. Gouin, Dares Analyses, n°63, août 2014
- *Les services à la personne : davantage sollicités dans les zones rurales et âgées*, Y. Baillieu, I. Benoteau et G. Chaillot, Insee Première, n°1461, juillet 2013.
- *Service à la personne : constats et enjeux*, H. Garner et F. Lainé, Commissariat général à la stratégie et à la prospective, L'Essentiel, septembre 2013
- *Les conditions de travail des aides à domicile en 2008*, DREES, Dossiers Solidarité et Santé, n°30, 2012
- *Le développement de l'aide à la personne : quelle professionnalisation ?* La documentation française, Formation Emploi, n° 115, Cereq, 2011



**Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) Centre-Val de Loire**

12, place de l'Etape - CS 85809 - 45058 ORLEANS  
CEDEX 1  
Téléphone : 02 38 77 68 00 Fax : 02 38 77 68 01  
www.centre.travail.gouv.fr

**Directeur de la publication : Patrice GRELICHE**

Réalisation : Marion HILLAU (Service Etudes  
Statistiques Evaluation)  
Mise en page : Sylvie GAILLOT