

MODES DE VIE, MODES D'EMPLOI



© THOMAS GOCHNY

**Alain
Tourdjman**

Directeur études
et prospective
**Caisse
Nationale
des Caisses
d'Épargne
(CNCE)**

Cette analyse fera
l'objet d'un
développement dans
le prochain dossier
de Banque Stratégie
à paraître le
14 septembre 2006.

[1] Cf. l'Observatoire
Caisse d'Épargne 2006
pour le détail de la
méthodologie.

[2] La prévalence de
la dépendance est
plus fréquente après
80 ans, quelles qu'en
soient les définitions :
une incapacité sévère
touche 10 % des
65-74 ans mais 35 % des
plus de 85 ans en Suède,
ce taux est inférieur à
5 % au Royaume-Uni
pour les 65-74 ans mais
triple à partir de 80 ans.

[3] Le taux d'activité
féminin entre 55 et
64 ans est passé de 24 %
en 1993 à 33 % en 2004
selon l'INSEE (enquête
communautaire des
forces de travail).

[4] Cf. Observatoire
Caisse d'Épargne 2004.

La politique de l'emploi est souvent, en France, la principale clé d'entrée dans les services à la personne. Pour autant, ces derniers renvoient à des problématiques multiples : évolution des modes de vie, ressorts et freins de la demande, utilisation actuelle et future, participation de l'entreprise, disparités territoriales, caractéristiques et attentes des salariés de cette filière...

Pour traiter chacun de ces aspects dans le cadre de l'Observatoire Caisse d'Épargne, de nombreux outils d'analyse ont été mobilisés : deux études qualitatives, l'une auprès des utilisateurs actuels et potentiels et l'autre auprès des salariés du secteur, deux enquêtes quantitatives, l'une auprès des ménages de 25 ans et plus et l'autre auprès des responsables RH d'entreprises de plus de 50 salariés, une exploitation spécifique de l'enquête emploi de l'INSEE, une analyse sur la Suède, les Pays-Bas, l'Espagne et le Royaume-Uni et une étude sur les disparités départementales [1].

LES SOCIÉTÉS EUROPÉENNES INTERPELLÉES

En particulier, la récurrence du thème des services à la personne dans le débat public fait d'abord écho à des transformations profondes de la société (vieillesse,

non-renouvellement des générations, aspiration à la parité et à l'équilibre de vie...) sous l'effet conjugué de la démographie et de l'évolution des pratiques sociales. Faute de pouvoir y répondre uniquement sous forme d'équipements publics et d'aide sociale (pour des raisons de coût comme de nature de besoin), les services à la personne apparaissent comme l'une des réponses possibles à ces nouveaux enjeux.

Dans l'Europe des 15, ce sont 17 millions d'habitants (4,4 % de la population) qui ont plus de 80 ans. Ils seront plus de 26 millions en 2025 et pourraient représenter entre 9 et 12 % de la population selon les pays en 2050 [2]. Dès lors, même si l'on note dans certains pays une progression de l'espérance de vie sans incapacité, la prise en charge de la dépendance ou de la perte partielle d'autonomie a d'ores et déjà changé d'échelle en Europe.

La responsabilité supportée par les personnes en charge de l'aide familiale aux personnes âgées (souvent les femmes de 45 à 69 ans) devrait donc s'alourdir. Or, l'évolution des modes de vie milite au contraire pour un allègement de cette aide : montée du taux d'activité féminin au-delà de 45 ans et même au-delà de 55 ans [3] ; lignées familiales avec la coexistence de quatre, voire cinq générations élargissant les responsabilités familiales des seniors des ascendants aux petits, voire aux arrière-petits-enfants ; volonté de réalisation de soi et d'expression personnelle des seniors [4].

La baisse de la fécondité et le non-renouvellement des générations concernent également toute l'Europe. Selon les projections de la Banque Mondiale, seules l'Irlande, la Norvège et la France y bénéficieraient encore d'un excédent naturel sur la période 2025-2030. Face à la double aspiration des femmes à la réussite sociale et à la création d'une famille, c'est l'obligation de sacrifier l'un de ces deux objectifs qui crée les déséquilibres les

« La récurrence du thème des services à la personne dans le débat public fait d'abord écho à des transformations profondes de la société sous l'effet conjugué de la démographie et de l'évolution des pratiques sociales. »

plus nets. En Allemagne, en Espagne ou en Italie, le dilemme enfants/travail conduit le plus souvent à une éviction du marché du travail ou à un renoncement au moins partiel au projet familial. En revanche, les pays scandi-

“Les perspectives de développement supposent néanmoins que soient surmontés certains obstacles. Outre la «force des habitudes», le coût reste un problème majeur mais il est souvent relativisé par la qualité.»

naves ou la France, offrant la possibilité de concilier ces deux priorités (via des dispositifs de garde d'enfants, d'aide financière et de temps partiel), présentent des taux de fécondité parmi les plus élevés.

Malgré l'évolution du rôle des hommes dans l'organisation de la vie familiale, ce sont le plus souvent les femmes qui ont la responsabilité du fonctionnement de la vie quotidienne. Déséquilibre des temps passés aux activités domestiques, cumul des tâches exercées, impression de ne plus avoir de vie personnelle, prise en charge des ascendants plus fréquente (20 % au-delà de 45 ans, contre 13 % des hommes), responsabilité de la recherche de solutions alternatives, les femmes sont donc au cœur de la

décision effective de recourir à des services payants. Au-delà des rapports femmes/hommes, “échapper à la pression du temps”, “maîtriser les temps de sa vie”... sont autant d'expressions de ce besoin de conciliation entre équilibre familial, expression personnelle, vie sociale et activité professionnelle. L'idée de bonheur qui émerge dans l'hypothèse d'une délégation de certaines tâches correspond à une nouvelle idée de la modernité autour de l'égalité des sexes et de la qualité de vie avec la quête d'un état de sérénité où l'on disposerait de temps pour concilier toutes ces dimensions de soi.

D'ORES ET DÉJÀ UN FAIT DE SOCIÉTÉ EN FRANCE

L'utilisation ponctuelle ou récurrente de services à la personne apparaît largement diffusée dans la société. En effet, 26 % des Français de plus de 25 ans, soit un équivalent de plus de 6 millions de foyers, déclarent recourir actuellement à au moins une aide rémunérée, qu'il s'agisse de services liés aux enfants [5], d'aide aux personnes à autonomie réduite [6] ou plus globalement des autres services d'aide à domicile, dénommés par commodité “services de facilitation de la vie quotidienne” [7]. 11 % des personnes interrogées (2,6 millions de ménages) utilisent au moins un service lié aux enfants (9 %, en excluant les modes de garde d'enfant d'âge préscolaire), 6 % recourent, pour elles-mêmes ou pour un proche directement pris en charge, à des services concernant des situations de handicap, de maladie ou de perte d'autonomie (1,5 million de ménages) et, enfin,

14 % font appel à d'autres types de services domestiques (3,2 millions de foyers).

La nature des services à la personne, comme leur fréquence d'utilisation, varie selon l'âge (graphique). Celle-ci est, en effet, plus élevée en début et en fin de cycle de vie : d'abord vers 30-40 ans (près de 30 % des foyers), en lien avec les nécessités de garde des enfants, puis après 70 ans, en relation avec le vieillissement (45 % des plus de 75 ans). Ce profil d'utilisation selon l'âge confirme le poids prépondérant des secteurs de la garde d'enfant et a fortiori de l'aide aux personnes âgées dans le marché actuel des services à la personne.

Au-delà de l'âge et de la situation familiale ou financière, le recours aux services à la personne tient aussi au degré de contrainte ou de plaisir ressenti dans l'accomplissement de certaines tâches, ainsi qu'au niveau de spécialisation ou d'urgence qui conduisent à un recours souhaité ou réel à une aide extérieure. La notion de contrainte dépend aussi du profil sociologique. Ainsi, les femmes cadres sont d'autant plus enclines à déléguer que leurs moyens financiers leur permettent de le faire et qu'elles trouvent peu de valorisation personnelle à prendre en charge les tâches ménagères.

UN POTENTIEL IMPORTANT D'ÉLARGISSEMENT DES UTILISATEURS

Questionnées sur leurs intentions futures, plus de 40 % des personnes aujourd'hui non-utilisatrices de services à la personne déclarent souhaiter recourir à au moins l'un d'entre eux (“oui, certainement” : 18 % ; “oui, peut-être” : 23 %). Cette proportion n'est certes pas directement extrapolable à une évaluation du marché potentiel. Cependant, en y ajoutant les utilisateurs actuels (26 %), elle montre que 67 % des ménages sont aujourd'hui ouverts à l'idée d'un recours à des aides payantes. Cette estimation exclut les emplois d'assistantes maternelles et ceux liés directement à la dépendance. Dans ce domaine, le potentiel de développement est important, en raison de l'effet “mécanique” du vieillissement de la population, mais aussi en raison de la prégnance du thème de la perte d'autonomie dans la société : volonté affirmée de ne pas peser sur sa famille et de “ne pas dépendre”. Ainsi, près de 20 % des personnes interrogées se déclarent “personnellement très concernées” par des problèmes de maladie, de handicap ou liés à l'âge, pour elles-mêmes ou pour un proche dont elles s'occupent, et près de 30 % d'entre elles (soit 6 % des ménages de plus de 25 ans) envisageraient “certainement” le recours à des services supplémentaires.

Hors secteur de la perte d'autonomie, ce sont sur les services de “facilitation de la vie quotidienne” (ménage, petits travaux/bricolage, entretien du jardin...) ou les cours à domicile que portent pour l'essentiel les inten-

[5] Les services liés à l'enfance recouvrent les différents modes de garde permanents (assistantes maternelles, garde à domicile d'enfant en bas âge) ou plus ponctuels (gardes de sortie d'école, baby-sitting) et les cours à domicile. La garde en crèche collective ne rentre pas dans le champ des services à la personne, et elles ont été exclues du taux d'utilisateurs global.

[6] En raison des représentations des personnes interrogées et de leurs réponses, les services relatifs à la maladie, au handicap ou à un problème lié à l'âge ne recouvrent de fait que les aides spécifiques portant sur la perte d'autonomie et excluent une large part de ce qui relève de l'appellation habituelle “aide ménagère aux personnes âgées”.

[7] Les “services de facilitation de la vie quotidienne” recouvrent l'ensemble des services ne portant ni sur les enfants ni sur les problématiques spécifiques de perte d'autonomie. Ils regroupent toutes les prestations de type ménage, repassage, petits travaux ou bricolage à domicile, entretien du jardin... y compris l'aide ménagère aux personnes âgées.



tions. Toutefois, le potentiel de développement se situe également dans la profondeur du marché : capacité à répondre à l'urgence et à la discontinuité du service (retour d'hospitalisation ou garde de nuit pour une personne âgée, maladie pour un enfant, dépannage urgent...); aider à la sécurisation du projet de vie (accompagnement scolaire, gardiennage, télé-assistance...); assistance dans des domaines spécialisés (cours à domicile, informatique...); offre de solutions à la carte, occasionnelles pour des situations exceptionnelles (grand ménage, situation de fatigue ou de maladie pour soi ou pour un proche...).

Même si le poids des indépendants et des cadres, d'un côté, et des retraités, de l'autre, resterait prépondérant, le profil des utilisateurs potentiels [8] connaîtrait une réorientation vers les jeunes ménages actifs et les catégories moins aisées : les 25-44 ans qui ne constituent que 18 % des utilisateurs actuels, représenteraient 28 % des utilisateurs potentiels ; de même, ceux-ci comprendraient 18 % de ménages employés ou ouvriers, contre seulement 8 % aujourd'hui.

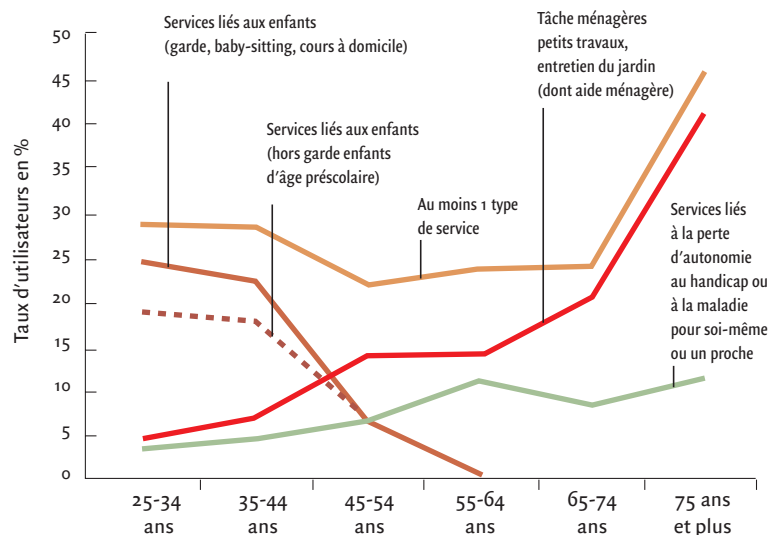
Toutefois, la confirmation des anticipations exprimées par les ménages reste soumise à conditions. Elle dépendra pour partie de la capacité de l'offre à répondre à l'évolution des besoins et à lever les freins existants. Elle tiendra notamment à l'implication des différents acteurs dans le succès du CESU préfinancé [9] : le fort degré d'intérêt des salariés pour ce CESU, la solvabilisation plus ouverte aux revenus modestes qu'il permet et son adaptation à des usages occasionnels en font l'un des facteurs clés de l'élargissement de la demande. Il peut également jouer un rôle significatif dans la structuration de l'offre sous réserve que les entreprises voient, au-delà de son coût, la valeur ajoutée de cet outil en matière de lutte contre l'absentéisme, de parité et d'attractivité des jeunes salariés.

UN DÉVELOPPEMENT SOUS CONDITIONS

Ces perspectives de développement supposent néanmoins que soient surmontés certains obstacles. Outre la "force des habitudes", le coût reste un problème majeur, mais il est souvent relativisé par la qualité. Pour les services d'aide aux tâches domestiques, le "coût trop élevé" n'est mentionné que par 29 % des non-utilisateurs. Le coût est également lié à la valeur ajoutée perçue du service : "le prix" est cité par 37 % des enquêtés comme critère de choix pour le recours à un service à la personne, mais derrière "la compétence et la qualité du travail" (71 %) et "la gentillesse, l'amabilité de l'intervenant" (43 %). Autre frein, un sentiment "d'intrusion dans l'intimité" mentionné par 46 % des femmes. Enfin, demeure un malaise à se positionner comme employeur, donneur d'ordres, pour des tâches que l'on ne souhaite pas faire soi-même.

ÉVOLUTION DE LA DEMANDE

L'utilisation des services à la personne varie selon l'âge



Source : étude Caisse d'Épargne - CSA, décembre 2005.

Cependant, dès lors que s'amorce une prise de recul vis-à-vis des habitudes, que peut s'instaurer une confiance dans la qualité de la prestation, les barrières psychologiques à une délégation tombent plus facilement.

Au-delà des freins évoqués, trois enjeux apparaissent aujourd'hui majeurs pour le développement des services à la personne en France. Le premier, et le plus important concerne les salariés du secteur eux-mêmes. Des besoins importants de professionnalisation mais aussi de médiation (pour favoriser une relation contractuelle, voire gérer des conflits) et d'ingénierie (dans la gestion du temps, dans l'organisation d'une polyvalence, dans le montage de formations...) apparaissent si l'on veut éviter demain une pénurie qualitative ou quantitative.

Le deuxième enjeu est celui du travail non déclaré qui toucherait 2,8 millions d'utilisateurs. Cette pratique courante est également souvent parfaitement légitimée. Toutefois, une conscience croissante des risques encourus, la baisse du bénéfice escompté de la non-déclaration à la suite des aides fiscales diverses et, côté salariés, une méconnaissance des avantages perdus offrent des leviers pour en réduire l'importance à moyen terme.

Enfin, les services à la personne conduisent à mettre en perspective de nombreuses dimensions de la vie des territoires : excédent naturel et migratoire, parité homme/femme et activité féminine, bien-être des personnes âgées et préservation du lien social, maintien d'activités en milieu rural (où les services à la personne représentent fréquemment de l'ordre de 10 % de l'emploi salarié). Les services à la personne constituent aussi un outil privilégié de développement territorial. ■

[8] Utilisateurs actuels + demande nouvelle, hors services de dépendance et de garde d'enfants : la prise en compte des services de garde ne serait pas pertinente : en effet, il s'agit en large part d'un marché de renouvellement, les enfants actuellement susceptibles d'être gardés étant remplacés au fur et à mesure par d'autres plus jeunes.

[9] CESU, pour partie abondé par les employeurs ou divers types d'organismes (caisses de retraite, mutuelles, assureurs, collectivités territoriales...).