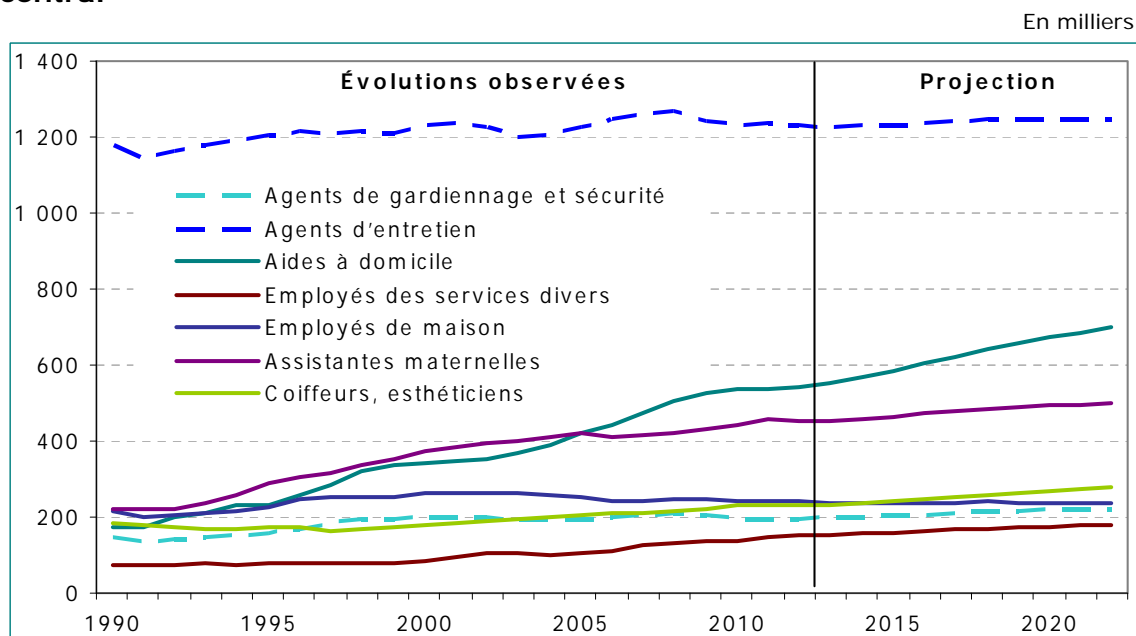


T - Métiers de services aux particuliers et aux collectivités

Employant plus de trois millions de personnes en 2010-2012 (soit plus d'une personne en emploi sur dix), les métiers de services aux particuliers et aux collectivités bénéficient de perspectives très favorables : selon le scénario central, 313 000 emplois seraient créés dans ces métiers sur la période 2012-2022, soit une progression annuelle moyenne de 1,0 % contre 0,7 % tous métiers confondus. Peu sensible pour les employés de maison ou les agents d'entretien, cette hausse concernerait en premier lieu les métiers d'aide à domicile (+159 000, soit +2,5 % par an), ainsi que les coiffeurs et esthéticiens (+47 000, soit +1,9 % par an). Portée par des évolutions démographiques et sociétales, la dynamique de l'emploi dans ces métiers devrait être soutenue quel que soit le scénario macroéconomique.

À l'exception des coiffeurs et esthéticiens, les personnes occupant un métier de service aux particuliers ou aux collectivités sont plutôt âgées et devraient connaître de nombreux départs en fin de carrière. Sur la période 2012-2022, ces départs concerneraient 866 000 personnes. Au total, selon le scénario central, près de 1,2 million de postes seraient à pourvoir dans ces métiers (hors mobilité professionnelle), ce qui représenterait chaque année 3,7 % des effectifs du domaine contre 3,0 % tous métiers confondus. Les enjeux liés à la formation sont importants dans ces professions souvent occupées par des personnes sans diplôme.

Graphique 1 • Évolutions de l'emploi à l'horizon 2022, selon le scénario central



Source : Insee, enquêtes Emploi 1990 à 2012 ; Dares, séries rétopolées 1990 à 2002, moyennes mobiles sur 3 ans ; projections France Stratégie-Dares 2012 à 2022, scénario central.

Très divers, les métiers de services aux particuliers et aux collectivités regroupent les coiffeurs et esthéticiens, les métiers du gardiennage et de la surveillance, les métiers du nettoyage et de la propreté, ainsi que des métiers d'aide à la personne exercés très majoritairement au domicile du salarié (assistantes maternelles) ou à

celui des particuliers (employés de maison, aides à domicile (1), dont le métier consiste à assister dans leur vie quotidienne les personnes âgées ou dépendantes pour leur permettre de rester dans leur cadre de vie habituel).

Concentrés dans les services « opérationnels », les concierges et gardiens d'immeubles exercent principalement dans le secteur des activités immobilières tandis que les agents civils de sécurité et de surveillance sont le plus souvent recrutés par des sociétés de services spécialisées dans ce secteur, signe d'une très forte externalisation de cette fonction par les entreprises. Les agents d'entretien exercent majoritairement dans le secteur public comme agents de service des collectivités (hôpitaux, écoles, communes...), mais sont également nombreux dans les services opérationnels : salariés du secteur privé en charge de la propreté des bureaux, locaux industriels ou autres surfaces, ils exercent alors souvent dans de petites sociétés travaillant en sous-traitance pour d'autres entreprises ou administrations [1].

Employant plus de trois millions de personnes, ces métiers rassemblent en 2010-2012 près de 12 % des personnes en emploi.

1 • Les évolutions de l'emploi par famille professionnelle à l'horizon 2022

Forte dynamique des métiers de service aux personnes...

Les effectifs du domaine se sont accrus de façon continue au cours des vingt dernières années, à un rythme soutenu (+1,8 % par an en moyenne entre 1992 et 2012 contre 0,6 % pour l'ensemble des métiers), grâce notamment à l'essor des métiers de service aux personnes, assistantes maternelles et surtout aides à domicile (graphique 1). En vingt ans, le nombre d'assistantes maternelles et de gardes d'enfants a doublé et celui d'aides à domicile, a triplé. Ainsi, alors qu'elles rassemblaient moins de 400 000 personnes en 1989-91, ces deux familles professionnelles en emploient près d'un million en 2010-2012, soit 600 000 de plus qu'il y a vingt ans. Leur nombre devrait encore s'accroître à un rythme soutenu au cours des dix prochaines années. Selon le scénario central, 204 000 emplois supplémentaires pourraient être créés dans ces professions entre 2012 et 2022.

La hausse devrait notamment rester soutenue pour les aides à domicile, même si le rythme de croissance s'atténue (+159 000, soit +2,6 % par an sur 2012-2022, contre 4,4 % entre 2002 et 2012). Le vieillissement de la population stimule en effet la demande de services et engendre des besoins croissants en matière de soins et d'accompagnement de la dépendance (Klein, 2010 ; Lécroart, 2011), tandis que les possibilités de prise en charge par les familles tendent à se réduire dans un contexte de hausse du taux d'activité des femmes après 45 ans et d'érosion des modes de cohabitation traditionnels (Blanpain et Chardon, 2010 ; Jacquot, 2012). Le développement de la médecine ambulatoire et le maintien à domicile des personnes âgées nécessiteront quant à eux un accompagnement par des

(1) Sont également classées avec les métiers de services aux particuliers et aux collectivités des professions diverses exercées le plus souvent en tant qu'indépendant et regroupées parmi les « employés des services divers » : directeurs d'agence de surveillance, de gardiennage, d'agence matrimoniale, entrepreneurs de pompes funèbres ou encore employés de casino, gardiens de vestiaire ou guérisseurs. Très éclectique, cette famille professionnelle ne fait pas l'objet de commentaire dans cette fiche.

professionnels, à la fois pour les soins (aides-soignants, infirmiers) (fiche V) et pour l'aide à l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne [2, 3, 4].

De façon plus modérée, le nombre d'assistantes maternelles devrait aussi continuer à progresser (+1,0 % par an en moyenne) pour répondre aux besoins encore insatisfaits de prise en charge des jeunes enfants [5,6]. Cependant, dans une hypothèse de maintien de la fécondité à un niveau proche de deux enfants par femme, le nombre d'enfants de moins de 6 ans devrait peu augmenter à l'horizon 2022 (Blanpain et Chardon, 2010). En outre, les contraintes sur les prix des logements et l'élargissement de l'agrément des assistantes maternelles de 3 à 4 enfants pourraient limiter les créations d'emplois [7].

Assurant des tâches ménagères ou autres travaux domestiques pour les particuliers (hors aide à domicile, voir *supra*), les employés de maison ne devraient pas connaître d'évolution forte au cours des dix prochaines années, leurs effectifs se maintenant à moins de 240 000 emplois à l'horizon 2022 (2) : sensibles au contexte fiscal [8], ces professions ont bénéficié d'un regain d'emplois dans les années 1990, après une baisse dans les années 1980, mais leur nombre est resté relativement stable sur 25 ans [1] et semble plutôt se contracter sur la période récente (graphique 1) [9].

Dans ces trois métiers, aides à domicile, employés de maison et assistantes maternelles, la multiactivité (plusieurs employeurs dans le même métier mais aussi plusieurs métiers exercés pour les deux premiers) est importante [10].

Nettement plus nombreux, les agents d'entretien ont vu leur nombre s'élever progressivement depuis 25 ans, répondant au développement de l'activité économique et à l'accroissement des surfaces à entretenir. Les effectifs devraient également peu évoluer dans cette profession au cours des dix prochaines années (+0,1 % par an), se maintenant autour de 1,25 million d'emplois à l'horizon 2022. Le nombre d'agents de services pourrait notamment se réduire dans la fonction publique, au regard de la rationalisation des surfaces de bureaux ou, pour les agents des services hospitaliers, d'une concentration de l'offre hospitalière s'accompagnant d'une réduction du nombre de lits [11]. Dans le secteur privé, l'élargissement des plages d'activité du personnel aux heures de bureau pourrait aussi contribuer à limiter la progression des effectifs en réduisant le temps partiel.

Après une forte augmentation au cours des années 1990, les effectifs des agents de gardiennage et de sécurité se sont stabilisés à près de 200 000 personnes sur les dix dernières années (graphique 1). D'une part, le nombre de postes d'employés et de gardiens d'immeuble a été orienté à la baisse dans les années 2000, notamment au début de la décennie, en raison d'un recours toujours accru à la sous-traitance du nettoyage et de l'entretien des bâtiments [12, 13, 14]. D'autre part, si le secteur de la sécurité privée a été dynamisé par les demandes de régulation et de professionnalisation exigées par les lois sur la sécurité intérieure de 1983, 1995 et 2002 [15, 16], il a subi la crise de 2008-2009 comme de nombreux services aux entreprises également fortement externalisés [17, 18]. Au cours de la prochaine décennie, les métiers de la sécurité privée devraient cependant continuer à se développer pour répondre à une demande croissante en matière de surveillance,

(2) Il s'agit ici du nombre de personnes en emploi au sens du BIT, tel que mesuré par les enquêtes Emploi de l'Insee. Ces personnes peuvent effectuer un nombre très réduit d'heures dans la semaine [1], éventuellement non déclarées.

alors que la sécurité publique se concentre sur ses missions régaliennes [15] et fait face aux contraintes pesant sur les finances publiques (fiche P).

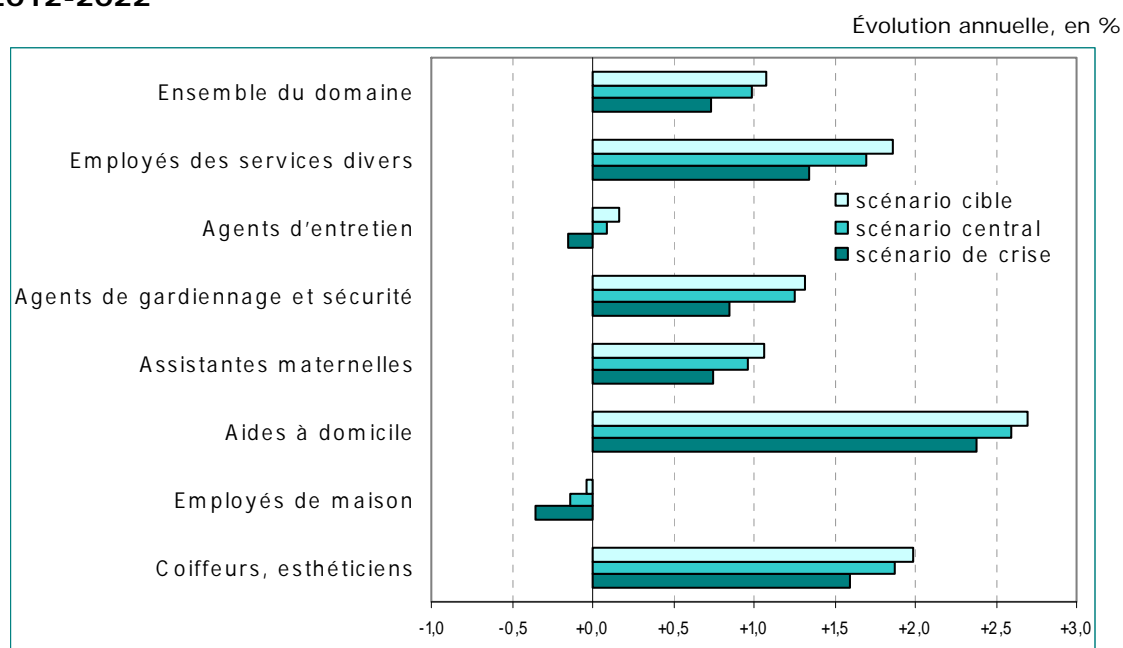
Enfin, après une relative stabilité de leurs effectifs dans les années 1990, les coiffeurs et esthéticiens ont connu une forte progression sur la dernière décennie, gagnant 23 000 emplois entre 2002 et 2012 (+1,1 % par an). Soutenus par une attention croissante portée à l'apparence et au bien être, ces métiers devraient encore bénéficier d'une croissance soutenue dans les prochaines années avec, selon le scénario central, 47 000 emplois supplémentaires sur la période 2012-2022 (+1,9 % par an).

... quel que soit le scénario macroéconomique retenu

Essentiellement liés à la demande des ménages et aux besoins de fonctionnement des collectivités et des entreprises, les métiers de services aux particuliers et aux collectivités sont relativement peu sensibles aux hypothèses macroéconomiques. S'ils devraient être légèrement affectés dans un contexte de crise pénalisant l'activité économique et contraignant davantage les dépenses publiques et le pouvoir d'achat des ménages, leur progression resterait tout de même soutenue dans ce scénario (+0,7 % en moyenne par an), (graphique 2). Ainsi, un certain consensus sur l'intérêt du maintien à domicile des personnes âgées [19] devrait conduire les pouvoirs publics à ne pas diminuer les aides financières aux particuliers pour l'emploi d'aides à domicile, quel que soit le scénario envisagé.

Le scénario cible, supposant une demande de consommation des ménages plus portée vers des prestations et services personnalisés et de qualité, devrait également légèrement favoriser les métiers d'aide aux personnes. Toutefois, dans une perspective de professionnalisation de ces métiers, la diminution du temps partiel et l'augmentation du nombre d'heures travaillées par personne pourrait contenir l'augmentation des effectifs.

Graphique 2 • Évolutions de l'emploi selon les différents scénarios retenus, 2012-2022



Source : projections France Stratégie-Dares.

2 • Les départs en fin de carrière

Estimés à 866 000 sur la période 2012-2022, les départs en fin de carrière devraient concerner chaque année 2,7 % des personnes occupant un emploi de service aux particuliers ou aux collectivités, soit une proportion supérieure à celle projetée pour l'ensemble des personnes en emploi (2,3 %). À l'exception des coiffeurs et esthéticiens, ces métiers rassemblent en effet une population plus âgée que l'ensemble des métiers.

Parmi les personnes exerçant le métier d'employé de maison notamment, dont près d'une sur deux est âgée de 50 ans ou plus en 2010-2012 (contre une sur quatre tous métiers confondus), les taux de départ en fin de carrière s'élèveraient chaque année à 3,7 % en moyenne sur la période 2012-2022, soit une des proportions les plus fortes de l'ensemble des familles professionnelles. Les départs seront également nombreux chez les agents d'entretien, aides à domicile et assistantes maternelles, concernant chaque année entre 2,6 et 3 % des personnes en exercice. À l'inverse, avec seulement une personne sur sept âgée de 50 ans ou plus en 2010-2012, les coiffeurs et esthéticiens feront partie des métiers les moins affectés par les départs en fin de carrière (1,1 % par an sur la période 2012-2022).

L'âge moyen de départ en fin de carrière dans les métiers de services à la personne est nettement supérieur à celui observé dans l'ensemble de la population en emploi. Sur la période récente, plus de 30 % des employés de maison, 27 % des assistantes maternelles et environ 20 % des aides à domicile sont parties en fin de carrière après l'année de leurs 62 ans, contre seulement 12 % tous métiers confondus. Ayant souvent eu des carrières discontinues, les personnes exerçant ces métiers se maintiennent plus tardivement en emploi afin de s'assurer une pension décente. Les départs en fin de carrière sont aussi relativement tardifs parmi les agents de gardiennage et sécurité, avec un départ sur cinq après 62 ans, bien que la majorité d'entre eux se retire avant 60 ans (plus de 60 % sur la période récente contre environ 50 % tous métiers confondus) : dans cette famille professionnelle, les départs tardifs concernent essentiellement les concierges et gardiens d'immeuble, métiers où les salariés sont plutôt âgés [1, 12], les agents civils de sécurité se retirant en général plus tôt. Quant aux agents d'entretien, leur âge de départ se distingue peu de la moyenne.

Plus de la moitié des gardiens et agents de sécurité et la moitié des aides à domicile se retirent en fin de carrière avant de bénéficier de leur retraite, proportion bien supérieure à la moyenne. Les départs pour raison de santé (longue maladie, invalidité ou autre raison de santé) sont notamment fréquents pour les aides à domicile (près de 30 %), les agents de gardiennage et sécurité (près d'un départ sur quatre), les agents d'entretien (un départ sur cinq) ou les employés de maison (moins d'un départ sur cinq). Les conditions de travail apparaissent relativement difficiles dans ces métiers, notamment en termes de contraintes physiques pour les aides à domicile et les agents d'entretien, de contraintes horaires pour les agents de gardiennage et de sécurité, d'isolement et de confrontation aux situations humaines difficiles pour les aides à domicile et les agents de gardiennage et sécurité (Klein et Long, 2013 ; Amira et Ast, 2014).

Comme dans la plupart des métiers, les âges de départ en fin de carrière devraient s'accroître à l'horizon 2022 sous l'effet de la réforme des retraites de 2010, approchant 62 ans dans les métiers d'aide aux personnes (employés de maison, aides à domicile, assistantes maternelles) ou parmi les agents de gardiennage et sécurité. L'importance des raisons de santé dans les causes de départs pose toutefois la question des conditions de travail en fin de carrière.

3 • Postes à pourvoir

Au total, selon le scénario central, les créations nettes d'emploi additionnées aux départs en fin de carrière engendreraient, sur la période 2012-2022, près de 1,2 million de postes à pourvoir dans les métiers de services aux particuliers et aux collectivités (tableau 1), soit 15 % de l'ensemble des postes à pourvoir tous métiers confondus (hors mobilité professionnelle). Les postes à pourvoir représenteraient chaque année 3,7 % des effectifs du domaine professionnel, soit une proportion largement supérieure à celle projetée pour l'ensemble des métiers (3,0 %).

Cette proportion serait particulièrement élevée pour les aides à domicile (5,2 %), concernées à la fois par de nombreuses créations d'emplois et par des départs en fin de carrière nombreux : 322 000 postes d'aides à domicile seraient ainsi à pourvoir sur la période 2012-2022. Le nombre élevé de postes à pourvoir pourrait accroître les tensions sur ces marchés du travail, notamment pour les services à la personne, le vivier traditionnel de ces métiers (des femmes peu diplômées de 40 ans ou plus) étant amené à se réduire nettement dans les prochaines années, même si le nombre de demandeurs d'emploi y est à ce jour important [7,18].

Tableau 1 • Départs en fin de carrière et postes à pourvoir à l'horizon 2022, selon le scénario central

En milliers

Famille professionnelle	Effectif 2022	Postes à pourvoir 2012-2022	Dont :		Postes à pourvoir annuellement (en %)
			créations nettes d'emplois	départs en fin de carrière	
Coiffeurs, esthéticiens	277	76	47	29	3,0
Employés de maison	236	85	-3	89	3,6
Aides à domicile	702	322	159	163	5,2
Assistants maternelles	499	172	45	126	3,6
Agents de gardiennage et sécurité	223	73	26	47	3,5
Agents d'entretien	1 245	387	12	375	3,1
Employés des services divers	179	64	28	36	3,9
Ensemble du domaine	3 362	1 179	313	866	3,7
Ensemble des métiers	27 582	7 966	1 774	6 192	3,0

Lecture : selon le scénario central, dans les métiers de coiffeurs et esthéticiens, les 47 000 créations nettes d'emploi additionnées aux 29 000 départs en fin de carrière pourraient constituer, sur la période 2012-2022, 76 000 postes à pourvoir, ce qui représenterait chaque année 3,0 % des effectifs de la famille professionnelle.

Source : projections France Stratégie-Dares, scénario central.

Dans les autres métiers du domaine, la proportion de postes à pourvoir annuellement devrait également être supérieure ou égale à celle anticipée pour l'ensemble des personnes en exercice, y compris dans des métiers peu créateurs d'emplois : essentiellement alimentés par les départs en fin de carrière, 85 000 postes seraient ainsi à pourvoir pour les employés de maison (3,6 %) et 387 000 pour les agents d'entretien (3,1 %). Ces métiers devraient donc toujours offrir des opportunités d'emploi à des personnes peu ou pas diplômées.

Moins concernés par les départs en fin de carrière mais plus créateurs d'emplois, les métiers de coiffeur et esthéticien devraient également bénéficier de nombreux postes à pourvoir, près de 76 000, soit 3,0 % des effectifs annuels. Le *turn-over*, approché ici par l'ancienneté dans l'entreprise, est en outre bien supérieur à la moyenne dans cette profession (tableau 2).

Dans l'ensemble de ces métiers où la ligne hiérarchique est relativement simple et le taux d'encadrement faible, les possibilités de promotions internes sont inférieures à celles constatées tous métiers confondus (Simonnet et Ulrich, 2009).

4 • Caractéristiques des personnes en emploi

Les professions de coiffeur ou esthéticien sont largement ouvertes aux jeunes, qui y accèdent le plus souvent par la voie de l'apprentissage. La proportion de débutants (13 %) est ainsi largement supérieure à celle estimée dans l'ensemble de la population en emploi (8%), (tableau 2) et les apprentis forment plus de 10 % des effectifs en 2010-2012 [1]. Débutant souvent comme salariés, une bonne partie des professionnels de la coiffure ou de l'esthétique s'installe ensuite à son compte, les non-salariés représentant au total 40 % des effectifs. Indispensable pour exercer, le CAP se trouve désormais devancé par le brevet professionnel, par ailleurs nécessaire à l'ouverture d'un salon de coiffure. Les diplômes de niveau supérieur au baccalauréat (BTS) restent quant à eux très marginaux, y compris parmi les débutants.

Dans les autres métiers du domaine professionnel, la proportion de débutants est au contraire faible, notamment dans les métiers d'aide aux particuliers (employés de maison, aides à domicile ou assistantes maternelles), souvent exercés par des femmes reprenant une activité après une interruption ou une reconversion.

Tableau 2 • Caractéristiques des personnes en emploi

En %

Famille professionnelle	Age médian 2010-2012 (ans)	Part des femmes		Part des femmes parmi les actifs récents (*) 2010-2012	Part des débutants (**) 2008-2012	Ancienneté dans l'entreprise < 1an 2010-2012
		2010-2012	2022			
Coiffeurs, esthéticiens	35	88	89	93	13	19
Employés de maison	51	94	92	88	1	17
Aides à domicile	47	97	95	95	3	18
Assistants maternelles	45	99	99	96	3	18
Agents de gardiennage et sécurité	44	29	25	19	5	17
Agents d'entretien	46	70	70	70	5	16
Employés des services divers	44	32	31	43	4	18
Ensemble du domaine	45	78	78	76	4	17
Ensemble des FAP	42	47,5	49,1	48,3	7,6	15,0

(*) Les actifs récents ont achevé leurs études initiales depuis moins de dix ans.

(**) Les débutants sont les jeunes ayant achevé leurs études initiales au cours des quatre années précédant l'enquête.

Source : Insee, enquêtes Emploi 2008 à 2012 ; Projections France Stratégie-Dares, scénario central.

La part des personnes sans diplôme demeure très importante dans ces professions : en 2010-2012, près de la moitié des agents d'entretien, des agents de gardiennage et sécurité, et des aides à domicile ne disposent d'aucun diplôme ou uniquement du brevet des collèges, tout comme 70 % des employés de maison et 40 % des assistantes maternelles [1]. De véritables compétences sont pourtant nécessaires, et souvent mises en œuvre, pour mener à bien les tâches requises, et une offre de diplômes et de certifications professionnelles existe à ce titre, dans les métiers d'aide aux personnes fragiles notamment (Klein, 2010 ; Bessière et al., 2010). Enjeu important pour améliorer l'attractivité de ces professions, assurer une meilleure qualité des prestations fournies, ou s'adapter aux évolutions

technologiques et aux exigences croissantes en matière d'hygiène, de sécurité ou de développement durable (pour les métiers de la propreté notamment), la formation des personnels devrait encore se développer dans les années à venir, contribuant à élever les niveaux de qualification des agents.

Largement majoritaires, les femmes occupent en 2010-2012 près de huit emplois sur dix dans le domaine des services aux particuliers et aux collectivités (tableau 2). Les métiers d'aide à la personne, assistante maternelle notamment mais aussi aide à domicile ou employé de maison, sont quasi-exclusivement exercés par des femmes, ces métiers faisant appel à des compétences longtemps considérées comme naturellement féminines. Cette prédominance ne semble pas s'atténuer dans le temps et devrait se maintenir à l'horizon 2022, même si, sur les dernières années, le métier d'aide à domicile semble attirer quelques hommes. Face aux importantes perspectives d'emploi et de postes à pourvoir dans les métiers de services à la personne, le développement de la formation et la professionnalisation du métier pourrait permettre à terme d'élargir le recrutement et de l'ouvrir davantage aux hommes.

Moins présentes dans les services aux entreprises ou aux collectivités, les femmes comptent pour 70 % des agents d'entretien et seulement un peu moins de 30 % des agents de gardiennage et de sécurité (concierges ou gardiennes d'immeuble essentiellement). Au vu des tendances passées, ces proportions devraient se maintenir pour les agents d'entretiens et être orientées à la baisse pour les agents de gardiennage et de sécurité à l'horizon 2022 (tableau 2).

À l'exception des coiffeurs et esthéticiens, les métiers de services aux particuliers et aux collectivités emploient par ailleurs une très forte proportion de personnes immigrées. Elles représentent 35 % des employés de maison, 29 % des agents de gardiennage et sécurité, 15 % des agents d'entretien, 14% des aides à domicile et 13 % des assistantes maternelles, alors qu'elles formaient moins de 9 % de l'ensemble de la population en emploi. La présence de personnes immigrées est notablement importante en Ile-de-France : elle y est ainsi 5 à 6 fois supérieure au reste de la France parmi les aides à domicile et les assistantes maternelles.

Pour en savoir plus

[1] Dares (2013), *Portraits statistiques des métiers 1982-2011*, domaine « T-Services aux particuliers et aux collectivités ».

Site internet : <http://dares.travail-emploi.gouv.fr/dares-etudes-et-statistiques/tableaux-de-bord/les-portraits-statistiques-des-metiers>

[2] Soullier N., Weber A. (2011), « L'implication de l'entourage et des professionnels auprès des personnes âgées à domicile », *Etudes et résultats* n° 771, août.

[3] Benoteau I., Baillieul Y., Chaillot G. (2013), "Les services à la personne. Davantage sollicités dans les zones rurales et âgées", *Dares Analyses* n° 50, juillet.

[4] Benoteau I., Goin A. (2014), « Les services à la personne : qui y recourt ? Et à quel coût ? », *Dares Analyses* n° 63, août.

[5] Hamel M.-P., Lemoine S. (2012), « Quel avenir pour l'accueil des jeunes enfants ? », *La note d'analyse* n° 257, CAS, janvier.

[6] Piot F. (2013) « Travailler pour des particuliers : essor des métiers de la garde d'enfants », *Insee Première* n° 1472, novembre.

[7] Bideau G. (2011), « L'activité des assistant-e-s maternel-le-s », *L'e-ssentiel* n° 116, Cnaf, novembre.

[8] Marbot C., Roy D. (2011), « Services à domicile : quels effets des incitations fiscales ? », *Insee Analyses* n° 1, octobre.

[9] Thiérous L. (2014) « Les services à la personne en 2012 : Baisse de l'activité, sauf dans les entreprises prestataires », *Dares Analyses* n° 38, mai.

[10] Beffy M. (2006), « En 2005, plus d'un million de salariés ont plusieurs employeurs », *Insee Première* n° 1081, mai.

[11] Mouquet M.C., Oberlin P. (2008), « L'impact du vieillissement sur les structures de soins à l'horizon 2010, 2020, 2030 », *Etudes et résultats* n° 654, août.

[12] DGEFP (2008), *Gardiens, concierges et employés d'immeubles*, Synthèse du contrat d'étude prospective n° 46.

[13] DGEFP (2013) « Contrat d'Etudes Prospectives de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile », Rapports de contrat d'étude prospective, janvier.

[14] Ambroise Bouteille & associés (2012), *Portrait statistique de branche commenté*, Rapport final, Branche professionnelle des gardiens, concierges et employés d'immeubles, Agefos-PME, janvier.

[15] Minassian G., Roucaute Y. (2008), *Le marché de la sécurité privée en France*, Institut national des hautes études de sécurité, juillet.

[16] Robin M., Mordier B. (2013) « La sécurité, un secteur en pleine expansion », *Insee Première* n° 1432, janvier.

[17] Molinari M., Hallier P. (2011), « Emploi et métiers de la sécurité », *Communication aux rencontres interministérielles sur l'offre de certification dans les métiers de la sécurité*, Cnam, Paris, 5 décembre.

[18] Institut I+C (2012), *Enquête de branche, prévention – sécurité*, Observatoire des métiers de la prévention et de la sécurité, septembre.

[19] Zanda J.-L., Funès C. (2012), « Le champ social et médico-social : une activité en forte croissance, des métiers qui se développent et se diversifient », *Repères&Analyses* n° 44, Pôle emploi, mai.

[20] Garner H., Laine F. (2013) « Services à la personne : constats et enjeux », *Note d'analyse*, CGSP, septembre.

[21] « Le développement de l'aide à la personne : quelle professionnalisation ? », *Formation emploi* n°115, 2011.

[22] Observatoire de la propreté

Site internet : <http://obsproprete.fr/>

[23] Observatoire des gardiens, concierges et employés d'immeubles

Site internet : <http://www.agefos-pme.com/site-national/nous-connaitre/etudes-observatoires/observatoires-de-branche/activites-de-services/>

[24] Observatoire de la branche aide à domicile

Site internet : <http://www.uniformation.fr/Observatoires/Aide-a-domicile>

[25] Observatoire de la FEPEM (Fédération des particuliers employeurs de France)

Site internet : <http://www.fepem.fr/accueil>