

## Bilan 2010 de l'activité des Organismes Agréés des Services à la Personne (OASP)

### BILAN 2010 LES SERVICES A LA PERSONNE Dans les OASP en Guadeloupe et Îles du Nord

On compte 133 entreprises agréées ayant une activité de Services à la personne en 2010 (107 en 2009). Parmi elles, seules 89 ont déclaré une activité prestataire ou mandataire ou les deux à la fois (85 en 2009).

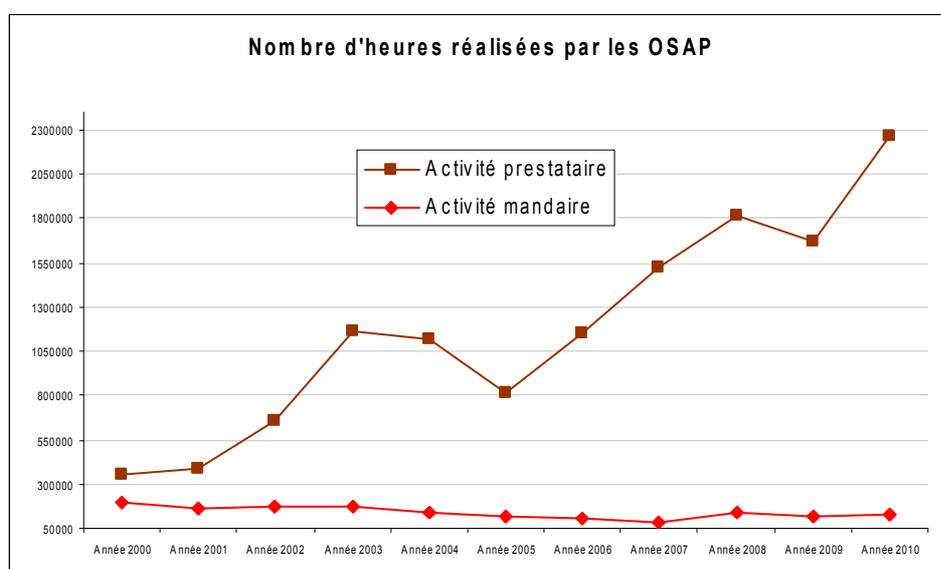
Depuis le début des années 2000, les Organismes Agréés de Service à la Personne (OSAP) connaissent une activité croissante particulièrement en ce qui concerne le « service prestataire ». Il faut savoir qu'il existe deux régimes d'exercice distinct.

Le premier dit « régime prestataire » concerne des structures qui fournissent des prestations de services aux particuliers avec leurs propres employés.

Le second régime, dit « régime mandataire » vise les structures qui proposent le recrutement de travailleurs à un particulier employeur lequel conserve, comme dans la modalité d'emploi direct, une responsabilité pleine et entière



### L'écart se creuse entre l'activité mandataire et prestataire



Source DIECCTE Guadeloupe, traitement ESE

## Une activité en fort développement

Entre 2000 et 2010, l'activité dans les services à la personne a fortement augmenté dans les OASP. Ces structures ont réalisé **2 370 205** heures de prestations en 2010 contre **557 108** heures dix ans plus tôt. Cette forte augmentation des prestations a été notamment facilitée par le vieillissement de la population guadeloupéenne qui génère de nouveaux besoins et ouvre donc de nouvelles opportunités d'activité. Mais l'écart entre le volume d'activité des régimes prestataire et mandataire n'a cessé de se creuser. Alors que le volume d'activité du régime mandataire reculait de 4,2% en moyenne annuelle sur la période 2000-2010, celui du régime prestataire progressait de 20,2% chaque année. Le régime mandataire se trouve ainsi marginalisé.

En 2010, le nombre heures de l'activité prestataire est en effet 17 fois plus important que celui du mandataire. Outre des volumes d'activités qui progressent fortement, le secteur des OASP connaît probablement des mutations dans son mode d'organisation. Peu informés des offres disponibles (mandataires et prestataires), les particuliers utilisateurs des services recherchent semble-t-il une simplicité des actes de prestation et optent plus facilement pour le régime prestataire. Les structures les plus organisées touchent plus facilement le public. Dans ce contexte, la taille est probablement un atout qui permet à la fois de toucher une clientèle accrue, et de réaliser les prestations avec le maximum de flexibilité et de professionnalisme. Par ailleurs, l'arrivée de la loi pour l'Outre-Mer sur les exonérations de charges de sécurité sociale (en 2001) a certainement encouragé les déclarations d'activités.

Pour l'ensemble des régimes, 3 317 salariés sont intervenus sur les prestations des OASP en 2010.

## Les activités d'assistance aux personnes âgées et ménagères en tête

Parmi les **89** organismes déclarés en régime prestataire ou mandataire, près de six sur dix (58,7 %) sont des associations et 23,6 % sont des sociétés (11,2 % Entreprise Unipersonnel à Responsabilité Limitée –Eurl -et 12,4 % Société à Responsabilité Limitée - Sarl). Pour le reste (17,7 %), on retrouve dix entreprises individuelles, quatre auto-entrepreneurs, un Centre Communal d'action Sociale (CCAS) et une coopérative. 76 OASP ont une activité de prestataire, treize OASP ont pratiqué une activité de mandataire dont deux une activité de mandataire exclusivement. Le champ d'action des OASP est large mais quelques rares activités se taillent la « part du lion » parmi les vingt huit activités recensées. Ainsi, les trois premières « l'aide aux personnes âgées », « le ménage/repassage », et « le petit jardinage » concentrent 92,1% des heures assurées.

## Quelques activités concentrent toujours l'essentiel du volume de travail

Activités prestataires	heures	Activités mandataires	heures
Aide Personnes Agées	1 575 255	Aide Personnes Agées	73 901
Ménage/Repassage	389 984	Ménage/Repassage	41 762
Petit Jardinage	114 043	Assistance Pers. Handicapées	6 852
Assistance Pers. Handicapées	78 330	Garde Enfant -3 ans	2 943
Prép. Repas/Commissions	26 005	Prép. Repas/Commissions	1 554
Act E Liv. Repas à Domicile	8 951	Garde enfant +3 ans M	1 280
Aide Mobilité/Transports	13 926	Garde Malade	710
Cours à Domicile	12 441	Ass. Administrative	505
Petit Bricolage	6 692	Accomp. PA PH hors dom	112
Garde enfant +3 ans	4 177	Petit Bricolage	0
Garde Enfant -3 ans	4 030	Petit Jardinage	0
Aide/Accomp. Fam. Fragilisées	1 908	Accomp/Déplac. Enf. -3 ans	0
Soutien Scolaire	1 162	Accomp/Déplac. Enf. +3 ans	0
Collecte/Livr. linge repassé	810	Soutien Scolaire	0
Garde Malade	805	Cours à Domicile	0
Ass. Administrative	733	Ass. Informatique	0
Livraison Courses	186	Act E Liv. Repas à Domicile	0
Accomp/Déplac. Enf. -3 ans	337	Collecte/Livr. linge repassé	0
Soins Esthétiques	293	Livraison Courses	0
Ass. Informatique	254	Maint/vigilance résidence	0
Accomp. PA PH hors dom	26	Act E Télé/Visio Assistance	0
Accomp/Déplac. Enf. +3 ans	97	Act E Coordination/Intermédiation	0
Maint/vigilance résidence	89	Aide/Accomp. Fam. Fragilisées	0
Soins/Promen. Animaux	47	Aide Mobilité/Transports	0
Conduite Véhicule perso.	7	Conduite Véhicule perso.	0
Act E Coordination/Intermédiation	0	Interprète Langue des Signes	0
Act E Télé/Visio Assistance	0	Soins/Promen. Animaux	0
Interprète Langue des Signes	0	Soins Esthétiques	0
Total	2 240 586	Total	129 619

Source : Source Nova, traitement ESE

## L'activité du régime prestataire dominante

L'année 2010 enregistre un volume de l'**activité prestataire** de 2 240 586 heures pour 13 718 particuliers. Le nombre d'heures comptabilisées augmente fortement de 34,4% par rapport à l'année 2009 en raison probablement d'un contrecoup des crises subies alors (conflit social et crise économique mondiale conjuguées). Depuis 2007, la progression d'activité apparaît cependant à la fois forte et régulière. La première activité dispensée est celle d'« aide aux personnes âgées » dont la proportion atteint les 69,8%. L'activité de « ménage/repassage » et petit jardinage) » occupe le second rang avec 17,4% des prestations. Le « petit jardinage » occupe la troisième place avec 5,0%.

La « télé/visio assistance », la « coordination/intermédiation » ainsi que les « Interprètes de langues des signes » sont des activités que les OASP déclarent ne pas réaliser.

## Les femmes sur représentées

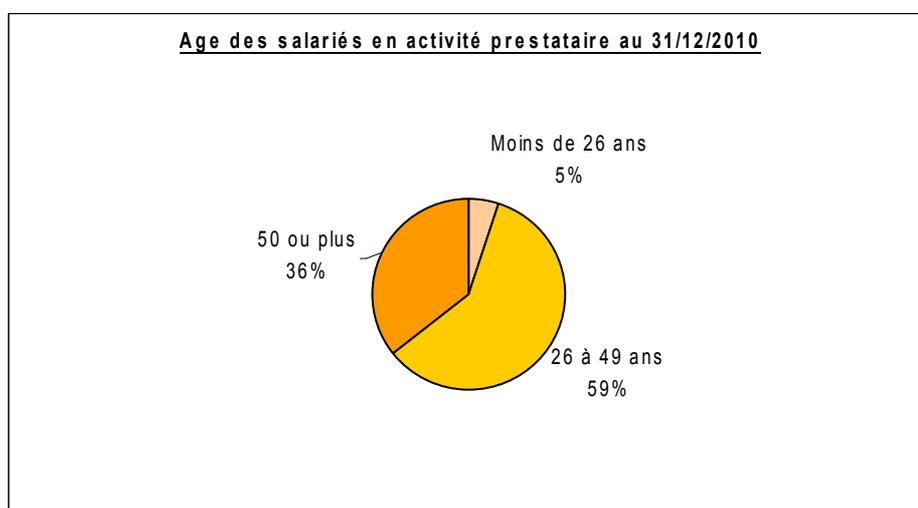
Au 31 décembre de l'année, 2 636 personnes étaient en emploi dans les OASP de régime prestataire. Le secteur est largement féminisé, **92,4 %** des employés étant des femmes.

Les jeunes de moins de 26 ans n'occupent que 5,0% des emplois et les seniors (50 ans et plus) 36,0 %, au 31 décembre 2010, en hausse de cinq points sur un an. Le secteur des services à la personne étant un secteur globalement plus « jeune » que la moyenne, on peut raisonnablement penser qu'il en est de même au sein des Organismes Agréés des Services à la Personne présentés ici.

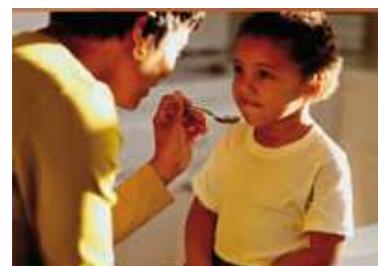
Concernant leur statut, les salariés des OASP se distinguent des autres par une précarité plus forte dans l'emploi. Ainsi, 58,8 % des contrats signés en OASP le sont en CDI contre 80 % pour les contrats de l'ensemble des salariés du secteur privé de Guadeloupe (source Pôle emploi). Le travail à temps partiel est cinq fois plus fréquent dans les OASP (84,6 % des contrats) que pour l'ensemble des salariés de Guadeloupe (16,0 %, source Insee).

Au total, le nombre de salariés ayant travaillé en régime prestataire au cours de l'année de 2010 s'établit à 2 949 personnes. Mais converti en équivalent temps plein, le nombre de salariés peut être estimé autour de 1 372 personnes sur la base d'une durée annuelle de travail moyenne de 1633 heures en 2010 (source Insee, enquêtes emploi en continu).

## Peu de salariés de moins de 26 ans en activité



Source : Source Nova, traitement ESE



## L'activité mandataire « redémarre » depuis 2007

L'activité mandataire, voit son volume augmenter aussi par rapport à 2009 comme pour l'activité prestataire mais pas dans les mêmes proportions. La hausse est « limitée » à 9,2 % sur un an. Le nombre d'heures enregistrées en 2010 atteint **129 619 heures**. Depuis un minima d'activité en 2007, l'activité mandataire semble redémarrer ces dernières années. L'activité « d'aide aux personnes âgées » dont la proportion atteint les 57,0% reste la première activité pour les organismes agréés en mode mandataire mais diminue à la fois en volume et en proportion (64,5% en 2009). En seconde place, on trouve l'activité de « ménage/repassage » (32,2%) qui augmente mais accuse une baisse relative (33,9% des activités en 2009) et occupait même la première place en 2008. Sur les vingt-huit activités existantes, seules neuf ont donné lieu à des heures de prestations mandataires au cours de l'année 2010. Au 31 décembre 2010, 324 personnes étaient salariées. Au cours de l'année 2010, elles étaient 368 à occuper un emploi et ont travaillé pour 272 particuliers employeurs.

### Définitions

Conformément au premier alinéa de l'article L.7232-1 du code du travail, l'**agrément** est obligatoire pour l'exercice des activités de garde d'enfants de moins de trois ans à domicile, d'assistance aux personnes âgées de 60 ans au moins, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile et d'aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile. En effet, la nature des prestations de services à ces publics fragiles justifie une exigence de qualité particulière qu'est venu préciser l'arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément. Les organismes qui exercent des activités relevant de l'agrément doivent se conformer à ce cahier des charges. Une activité nécessitant l'agrément ne peut être commencée avant l'obtention de cet agrément, ou de l'autorisation prévue à l'article L.313-1-1 du code de l'action sociale et des familles.

**Une déclaration** est nécessaire pour toutes les autres activités sans toutefois conditionner l'exercice de ces dernières. Si elle est facultative, son intérêt est cependant d'ouvrir droit à des avantages fiscaux et sociaux au bénéfice des organismes agréés et de leur clientèle.

### Contexte

Les services à la personne regroupent l'ensemble des services contribuant au mieux-être des citoyens à leur domicile. Ils connaissent une forte croissance, correspondant à une demande sociale importante et diversifiée, à laquelle l'Etat entend répondre par une politique de soutien. On distingue 3 grands domaines de services, les services à la famille, les services de la vie quotidienne et les services aux personnes dépendantes. Le champ des services à la personne est défini par la loi du 26 juillet 2005 et précisé à l'article D.7231-1 du code du travail.

Les services à la personne emploient aujourd'hui plus de 1,9 million de personnes en France. C'est le secteur de l'économie française dont la croissance a été la plus forte au cours des quinze dernières années en termes de création d'emplois. Ce dynamisme mérite d'être souligné, quand la majeure partie des emplois ainsi créés sont des emplois de proximité non délocalisables, nécessitant la mise en place de relations de confiance.

Le secteur des services à la personne souffre encore aujourd'hui d'un manque certain de visibilité : ce n'est qu'en 2004 que la notion a été définie, pour unifier les nombreuses appellations qui étaient alors utilisées (aides à la personne, services à domicile, services de proximité, etc.). A tort, l'image négative des petits boulots est solidement ancrée dans l'esprit des Français : elle est souvent synonyme d'un travail peu qualifié, à temps partiel, d'horaires décalés et flexibles, d'employeurs multiples, de faible rémunération, d'isolement, d'absence de statut reconnu et de perspectives de carrière, et de manque de filières de formation. L'emploi direct par les particuliers était, jusqu'à présent, un des rares secteurs de l'économie privée à ne pas bénéficier des allègements généraux de charges, ce qui était une cause majeure du développement du travail clandestin. On estime en effet qu'il y a environ 200 000 emplois au noir pour les seuls services d'entretien de la maison à destination des particuliers. L'émiettement du secteur était également un frein au développement des services à la personne. Les opérateurs structurés sont principalement des associations d'aide à domicile, des associations intermédiaires et des entreprises d'insertion. Mais ils sont le plus souvent peu connus du grand public ou en tout cas, non identifiés au secteur des services à la personne.

Parce que les services à la personne représentent un gisement d'emplois important, il est capital de les mettre en valeur, afin de contribuer à la résorption du chômage.

La création effective d'emplois réside dans l'organisation et la professionnalisation du secteur. Le Plan de développement des services à la personne se donne ainsi comme objectifs les tâches suivantes : solvabiliser les services pour les rendre accessibles au plus grand nombre de personnes et de foyers ; accroître et structurer l'offre de services en remédiant à l'émiettement des opérateurs ; développer toujours davantage la qualité des services proposés et rendus ; qualifier et professionnaliser les intervenants.

Il vise ainsi à répondre à un double enjeu : satisfaire une demande sociale forte de la part des citoyens ; créer de nombreux emplois professionnalisés et mieux rémunérés. Source : Agence nationale des services à la personne (ANSP).

#### Direction des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi de GUADELOUPE

Direction : Rue des Archives, Bisdary – 97113 GOURBEYRE  
Téléphone : 05.90.80.50.50, Télécopie : 05.90.80.50.00

**Bureau des Abymes – Dothémare**  
Immeuble C2E – rue de l'Abreuvoire-Dothémare  
97139 Les Abymes  
Téléphone : 05.90.21.38.21  
Télécopie : 05.90.90.28.95

**Bureau de Saint-Martin**  
Immeuble GITEM, Lieu-dit Zac St Jean Bellevue, 97150 Saint-Martin  
Téléphone : 0590.29.02.25, Télécopie : 0590.29.18.73

#### Bureau de Jarry :

Immeuble Raphaël, ZAC Houelbourg Sud, Lot n° 13 - Z.1 de Jarry,  
97122 Baie-Mahault  
Téléphone : 05.90.83.10.34, Télécopie : 05.90.83.70.75

#### Bureau de Saint -Martin :

20, rue de Galisbay, 97150 Marigot - Saint -Martin  
Téléphone : 05.90.29.02.25, Télécopie : 05.90.29.18.73

#### Bureau de Basse-Terre

30, chemin des Bougainvilliers-Guillard  
97100 Basse-Terre  
Téléphone : 05.90.99.35.99, Télécopie : 05.90.81.60.05

#### Bureau des Abymes - Aéroport

Annexe aérogare Fret nord – Morne Mamiel - Providence  
97139 Les Abymes  
Téléphone : 05.90.21.17.75

Rédaction SESE (Service, Etudes, Prospective, Evaluation, Statistiques)  
Courriel : [dd-971.statistiques@dieccte.gouv.fr](mailto:dd-971.statistiques@dieccte.gouv.fr)

Date de Publication : juin 2012



Direction des Entreprises,  
de la Concurrence,  
de la Consommation,  
du Travail et de l'Emploi  
de la Guadeloupe