

## Bilan 2013 de l'activité des Organismes de Services à la Personne (OSP)

### BILAN 2013 LES SERVICES A LA PERSONNE dans les OSP en Guadeloupe et Îles du Nord

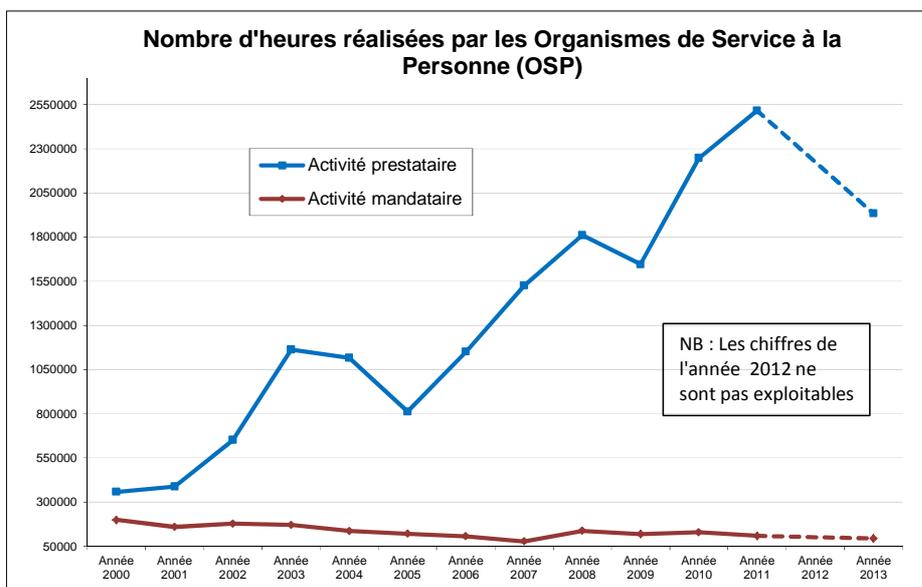
Le nombre d'Organismes recensés comme intervenant de Services à la Personne (OSP) s'établit à 283 organismes en 2013 en Guadeloupe et Îles du Nord (163 en 2011). Parmi eux, 173 sont déclarés non agréés, 110 déclarés agréés. L'agrément concerne désormais les structures opérant à destination des personnes « fragiles » (voir définitions page 4). Seulement la moitié, soit 144 organismes (113 en 2011), a déclaré avoir une activité prestataire ou mandataire ou les deux à la fois en 2013. Les autres organismes n'ont pas d'activités effectives en 2013 ou ne pas fait remonter leurs données.

Depuis le début des années 2000, les Organismes de Services à la Personne (OSP) 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 d'employeur.



### L'essentiel de l'activité est de type prestataire



Source DGE, Nova, traitement SESE

## Services à la personne dans les OSP en baisse en 2013

Entre 2011 et 2013, l'activité de services à la personne diminue pour la première fois depuis dix ans de suivi des OSP (Nota : il n'a pas été possible de comparer 2013 à 2012 en raison de la faiblesse des remontées statistiques pour 2012). Le nombre d'heures rémunérées pour les activités de service à la personne au domicile de particuliers a reculé de 22,8 % pour les deux années. Les OSP ont enregistré **2 028 212** heures de prestations en 2013 contre **2 628 110** heures deux ans plus tôt. Cette diminution relève aussi bien des activités prestataires que des activités mandataires (respectivement -23,1 % et -13,6 % par rapport à 2011). Le volume d'activité du régime mandataire s'établit à 93 561 heures et ne représente que 4,6 % du volume d'heures total, soit une part marginale. L'activité prestataire demeure toujours essentielle avec 1 934 651 heures réalisées pour l'ensemble activités des OSP.

Depuis la mise en œuvre des organismes de services à la personne, les activités en régime prestataire sont plus couramment demandées par les particuliers en comparaison au régime mandataire. Peu informés des offres disponibles (mandataires et prestataires), les particuliers utilisateurs des services recherchent semble-t-il une simplicité des actes de prestations 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.

## Les associations : acteurs de poids des services à la personnes

Parmi les 144 organismes recensés ayant déclaré en 2013 une activité en régime prestataire ou mandataire, plus de la moitié (55,6 %) est une association. En 2011, ce taux était de 61,9 %. Les structures du secteur marchand, deuxième type d'organismes à opérer, regroupent 35,4 % des OSP. Ce sont principalement des sociétés (Société à Responsabilité limitée-SARL, 15,3 %, Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée-EURL, 7,6 % et Société par Actions Simplifiée-SAS, 1,4 %) et les entrepreneurs individuels, 11,1 %. En 2011, le secteur privé représentait peu ou prou la même part soit un tiers des OSP. Par ailleurs, Le nombre d'auto-entrepreneurs continue de progresser, passant de six en 2011 à 13 en 2013, leur proportion représente 9,0 % alors qu'elle demeure marginale au niveau national (1,0 %). Les entreprises et auto-entrepreneurs pratiquent un peu plus les activités mandataires en proportion que les associations (respectivement 7,5 % et 8,3 % contre 4,3 % pour les associations). Le champ d'action des OSP est large mais seules quelques activités sont plébiscitées par les particuliers parmi la vingtaine d'activités référencées. L'activité d'assistance aux personnes dépendantes concentre à elle seule 60,0 % des heures rémunérées. Ainsi, les trois premières activités en termes de nombres d'heures regroupent 91,6 % des heures de travail rémunérées en régime prestataire et 87,4 % en régime mandataire. Comment expliquer cette concentration qui perdure sur quelques activités : Est-ce un problème d'offres liés aux activités proposées par les OSP, les particuliers connaissent-ils vraiment l'ensemble des activités dispensées ou y a-t-il un réel besoin ou pas de solvabilité pour les activités peu ou pas sollicitées ?

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

Activités prestataires	heures	Activités mandataires	heures
Assistance aux personnes âgées	1 156 442	Assistance aux personnes âgées	54 875
Entretien de la maison et travaux ménagers	519 236	Assistance aux personnes handicapées	14 028
Assistance aux personnes handicapées	96 683	Entretien de la maison et travaux ménagers	12 912
Petits travaux de jardinage	42 827	Garde enfant -3 ans à domicile	9 832
Commissions et préparation de repas	32 414	Garde enfant +3 ans à domicile	1 513
Garde enfant -3 ans à domicile	16 018	Petits travaux de jardinage	395
Aide/Accomp. Fam. Fragilisées	15 504	Assistance informatique à domicile	6
Garde enfant +3 ans à domicile	13 575	Accompagnement/déplacement enfants -3 ans	0
Accompagnement hors domicile PA et/ou PH	8 054	Accomp./déplacement enfants +3 ans	0
Aide mobilité et transport de personnes	6 351	Soutien scolaire à domicile	0
Travaux de petit bricolage	4 933	Cours particuliers à domicile	0
Maintenance et vigilance de résidence	4 312	Assistance administrative à domicile	0
Accomp./déplacement enfants +3 ans	3 480	Travaux de petit bricolage	0
Garde-malade, sauf soins	3 224	Commissions et préparation de repas	0
Soutien scolaire à domicile	3 047	Collecte et livraison de linge repassé	0
Assistance administrative à domicile	2 890	Livraison de courses à domicile	0
Collecte et livraison de linge repassé	2 405	Maintenance et vigilance de résidence	0
Accompagnement/déplacement enfants -3 ans	1 536	Aide/Accomp. Fam. Fragilisées	0
Cours particuliers à domicile	1 270	Garde-malade, sauf soins	0
Livraison de courses à domicile	381	Aide mobilité et transport de personnes	0
Assistance informatique à domicile	68	Conduite du véhicule personnel	0
Soins esthétiques (personnes dépendantes)	1	Accompagnement hors domicile PA et/ou PH	0
Conduite du véhicule personnel	0	Interprète en langue des signes	0
Interprète en langue des signes	0	Garde animaux (personnes dépendantes)	0
Garde animaux (personnes dépendantes)	0	Soins esthétiques	0
Soins esthétiques	0	Soins esthétiques (personnes dépendantes)	0
<b>Nombre heures rémunérées</b>	<b>1 934 651</b>	<b>Nombre heures rémunérées</b>	<b>93 561</b>

Source : DGE, Nova, traitement SESE

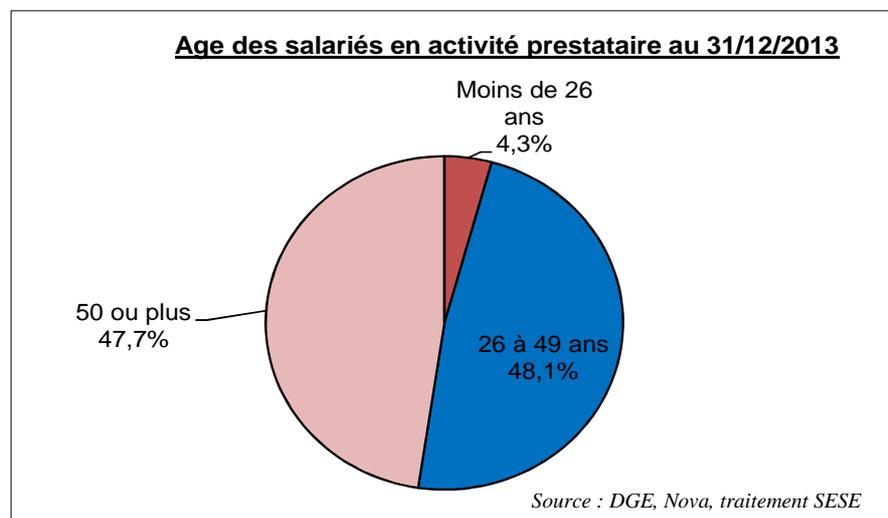
## Les entreprises minoritaires dans les activités de services

Le volume d'heures d'activité des associations est presque neuf fois plus important dans le régime prestataire que celui des entreprises or le nombre d'organismes déclarés est une fois et demi plus élevé dans les associations que dans les entreprises. Au total, 128 organismes ont enregistré un volume d'heures d'activité en régime prestataire dont 80 associations, 44 entreprises privées et 12 auto-entrepreneurs. 16 organismes ont enregistré de l'activité dans le régime mandataire (essentiellement des associations et des entreprises). Les activités prestataires sont réalisées à 90,0 % par les associations. En effet, 1 934 651 heures de travail ont été rémunérées en 2013 contre 201 041 heures pour les entreprises et 4 381 heures pour les auto-entrepreneurs. Pour les associations, le volume d'activités rémunérées reste majoritaire pour l'activité d'assistance aux personnes âgées aussi bien pour le régime prestataire (62,6 % des heures rémunérées) que pour le régime mandataire (71,4 % des heures rémunérées). Au deuxième rang des activités se trouve l'entretien de la maison et les travaux ménagers (26,1 % pour le régime prestataire et 18,3 % pour le mandataire). Les activités prestataires délivrées par les entreprises ciblent principalement l'assistance aux personnes âgées (36,8 %) puis l'entretien de la maison et les travaux ménagers (32,4 %). Les activités des auto-entrepreneurs visent quasi exclusivement l'entretien de la maison et les travaux ménagers puis les petits travaux de jardinage (respectivement 72,5 % et 12,7 %). Les services tels que les soins esthétiques, la conduite de véhicule personnel, la garde d'animaux et les soins/promenade d'animaux n'ont pas donné lieu à activité en 2013 tout comme en 2011. L'ensemble des organismes a fourni des prestations auprès de 24 681 particuliers (24 331 pour le régime prestataire et 350 pour le régime mandataire). Les associations sont intervenues auprès de 10 379 particuliers (contre 13 868 pour les entreprises) malgré un volume d'heures rémunérées bien plus élevé que pour les entreprises (90 % du volume). Les intervenants des entreprises ont certainement travaillé pendant des durées très courtes chez plusieurs particuliers.

## Le service à la personne, Une filière où les emplois sont plus précaires

Au 31 décembre de l'année, 2 641 personnes étaient en emploi dans les OSP (2 388 pour le régime prestataire et 253 pour régime mandataire). Par rapport à 2011, l'emploi a reculé de 0,1 % (-0,3 % en prestataire et +22,2 % en mandataire). Mais converti en équivalent temps plein (ETP), le nombre d'emplois diminue de 22,8 %. En conséquence, les intervenants des organismes prestataires sont plus nombreux à temps partiel, à 78,2 % (77,6 % en 2011). Les emplois à temps partiel en régime prestataire sont néanmoins plus répandus dans les entreprises que dans les associations (respectivement 94,9 % et 76,6 %). Par ailleurs, la part des salariés en CDI est également moins nombreuse qu'en 2011 (64,7 % contre 65,2 %). La proportion des salariés en CDI diffère selon la nature de l'organisme. En effet, les emplois en CDI demeure plus fréquents dans les associations que dans les entreprises (respectivement 68,5 % et 43,8 %). En 2011, ces taux étaient de 88,8 % et 76,9 % respectivement. Ainsi, la précarité perdure. Elle est bien plus forte dans ce secteur qu'ailleurs. En effet, pour l'ensemble des salariés du secteur privé de Guadeloupe (source Pôle emploi), 80,0 % des emplois sont des CDI et le temps partiel ne représente que 16,0 % des emplois (source Insee). Le secteur prestataire demeure largement féminisé, **94,8 %** des employés étant des femmes (91,5 % en 2011). Cette féminisation est encore plus forte dans les associations que dans les entreprises (respectivement 95,8 % et 89,5 %). En 2011, c'était l'inverse, les femmes étaient proportionnellement plus présentes dans les entreprises (94,2 % contre 91,2 % dans les associations). Les jeunes de moins de 26 ans n'occupent que 4,3 % des emplois et les seniors (50 ans et plus) 47,7 %, au 31 décembre 2013 contre respectivement 3,0 % et 33,0 % en fin 2011. Les salariés employés dans les Organismes de Services à la Personnes apparaissent ainsi relativement âgés.

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



## 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 Arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-7 du code du travail 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. Comme le prévoyaient les décrets du 22 septembre 2011, les organismes agréés de services à la personne (OASP) sont devenus des OSP (organismes de services à la personne) au 22 novembre 2011.

## 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 en 2012. 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).

Les données présentées dans ce document proviennent du système d'information « Nova » des organismes de services à la personne géré par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP). Cette base recense tous les organismes agréés ou déclarés. Elle contient des données administratives, des données relatives à l'agrément ou à la déclaration, des données commerciales et des données d'activité. Toutefois, s'agissant des données déclaratives, elles doivent être prises en compte avec attention. Les données déclarées par les OSP ne sont pas redressées. Ces données recueillies sont extraites des tableaux statistiques annuels (TSA) qui détaillent le nombre d'heures travaillées selon les grands types de prestations dispensées et fournit des informations sur les caractéristiques et les statuts des personnels. Il permet de repérer, dans le détail, les catégories d'activités au titre desquelles intervient l'organisme

L'Union Régionale des Organismes de Services à la Personne en Guadeloupe (« U.R.O.S.A.P Gua ») a pour objectif d'unir l'ensemble des structures privées et publiques du secteur des services à la personne, d'accompagner la structuration du secteur pour y favoriser l'emploi et d'œuvrer pour la qualité du service et la professionnalisation du secteur. L'UROSAP Gua a pour objet l'étude, la représentation, la promotion et la défense des intérêts collectifs, professionnels, matériels et moraux des entreprises, des associations et de leurs représentants professionnels, exerçant une activité de développement de services à la personne.

Ses missions :

- assurer le développement des services à la personne, quelque soit le mode d'exercice (entreprise prestataire, entreprise mandataire, emploi direct) et de l'emploi dans ce secteur d'activité.

- développer des actions de professionnalisation coordonnées vers ses adhérents (formation, certification...)

- œuvrer pour la qualité du service afin de permettre à ce secteur d'activité de répondre à la demande accrue de services à la personne et d'obtenir une place de choix dans l'économie de la Région Guadeloupe

## Pour en savoir plus

- Les services à la personne en 2012, Dares Analyses, mai 2014 N°38

- Les services à la personne, Qui y recourt ? A quel coût ? - Dares Analyses, août 2014 N°63

## 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 Basse-Terre

30, chemin des Bougainvilliers-Guillard

97100 Basse-Terre

Téléphone : 05.90.99.35.99, Télécopie : 05.90.81.60.05

### Bureau de Jarry :

Immeuble Raphaël, ZAC Houelbourg Sud, Lot n° 13 - Z.I 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



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

Rédaction SESE (Service Etudes, Statistiques, Evaluation) :

Charly Darmalingon & Roman Janik

Courriel : [971.statistiques@dieccte.gouv.fr](mailto:971.statistiques@dieccte.gouv.fr)

[www.quadeloupe.dieccte.gouv.fr](http://www.quadeloupe.dieccte.gouv.fr)

Date de Publication : novembre 2014