Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Bilan 2014
L'activité des Organismes de Services à la Personne (OSP)

BILAN 2014

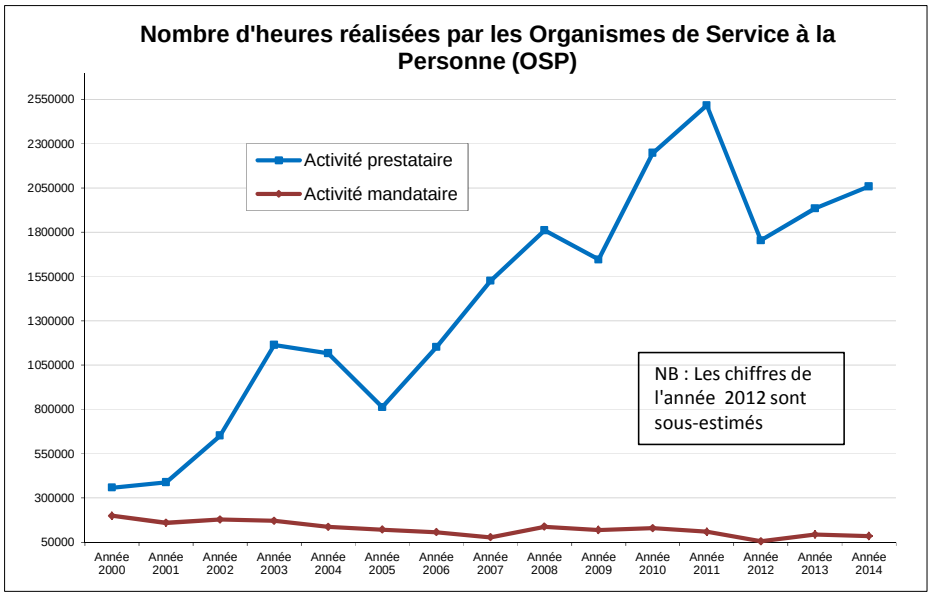
LES SERVICES A LA PERSONNE dans les OSP en 2014 en Guadeloupe et Îles du Nord

Le nombre d'Organismes recensés comme intervenant de Services à la Personne (OSP) s'établit à 281 organismes en 2014 en Guadeloupe et Îles du Nord (283 en 2013). Parmi eux, 158 sont déclarés non agrées et 123 sont déclarés agréés (respectivement 173 et 110 en 2013). L'agrément concerne désormais les structures opérant à destination des personnes « fragiles » *(voir définitions page 4)*. Un peu plus de la moitié, soit 154 organismes (144 en 2013), a communiqué un bilan d'activité pour 2014. Parmi eux, 121 organismes ont déclaré avoir une activité prestataire ou mandataire ou les deux à la fois en 2014 (122 en 2013). Les autres organismes n'ont pas fait remonter leurs données. Les résultats qui suivent ne concernent que les répondants.

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

Les Services à la personne en hausse en 2014 pour l'activité prestataire

Après une année plus difficile en 2013, l'activité de services à la personne rebondit en 2014 (Nota : en raison de la faiblesse des remontées statistiques en 2012, le niveau des activités est sous-estimé). Le nombre d'heures rémunérées pour les activités de services à la personne au domicile de particuliers a progressé de 10,1 % entre 2013 et 2014. Les OSP ont enregistré **2 142 465** heures de prestations en 2014 contre **2 028 212** heures un an plus tôt. Cette augmentation incombe uniquement aux activités prestataires (+13,3 %). Les activités mandataires fléchissent de 6,0 %. Ainsi, le volume d'activité du régime mandataire s'établit à 84 215 heures et ne représente que 3,9 % du volume d'heures total, soit une part très marginale (4,6 % en 2013). L'activité prestataire demeure toujours essentielle avec 2 058 250 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 (mandataire et prestataire), 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 121 organismes recensés ayant déclaré en 2014 une activité en régime prestataire ou mandataire, plus de la moitié (55,8 %) est une association. En 2013, ce taux était de 55,6 %. Les structures du secteur marchand, deuxième ensemble d'organismes à opérer, regroupent 43,3 % des OSP. Ce sont principalement des sociétés à 24,2 % (Société à Responsabilité limitée-SARL, 12,5 %, Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée-EURL, 9,2 % et Société par Actions Simplifiée-SAS, 2,5 %) et des entrepreneurs individuels, 11,7 %. Le secteur privé s'est bien redressé, passant d'un tiers en 2013 à 43,3% un an plus tard. Par ailleurs, Le nombre d'auto-entrepreneurs diminue sensiblement sur un an soit 9 unités (13 en 2013). Mais, la proportion des auto-entrepreneurs représente 7,5 % contre 9,0 % en 2013 alors qu'elle demeure marginale au niveau national (1,0 %). Les sociétés et auto-entrepreneurs pratiquent un peu plus les activités mandataires en proportion que les associations (respectivement 7,3 % et 7,1 % contre 3,6 % 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 63,6 % des heures rémunérées (60,0 % en 2013). Ainsi, les trois premières activités en termes de nombres d'heures regroupent 91,0 % des heures de travail rémunérées en régime prestataire (91,6 % en 2013) et 95,1 % en régime mandataire (87,4 % en 2013). Comment expliquer cette hyper concentration qui perdure sur quelques activités : Est-ce un problème d'offres liées 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 pour les activités peu ou pas sollicitées ?

Quelques activités captent toujours l'essentiel du volume de travail

Activités prestataires	heures	Activités mandataires	heures
Assistance aux personnes âgées	1 089 995	Assistance aux personnes âgées	45 580
Entretien de la maison et travaux ménagers	618 000	Assistance aux personnes handicapées	20 784
Assistance aux personnes handicapées	164 586	Entretien de la maison et travaux ménagers	13 750
Petits travaux de jardinage	51 977	Garde enfant +3 ans à domicile	2 375
Accompagnement hors domicile PA et/ou PH	29 353	Garde enfant -3 ans à domicile	1 259
Garde enfant +3 ans à domicile	17 978	Petits travaux de jardinage	338
Commissions et préparation de repas	16 424	Assistance administrative à domicile	84
Aide/Accomp. Fam. Fragilisées	15 178	Accomp./déplacement enfants +3 ans	35
Garde enfant -3 ans à domicile	14 892	Assistance informatique à domicile	10
Garde-malade, sauf soins	5 768	Accompagnement/déplacement enfants -3 ans	0
Collecte et livraison de linge repassé	5 707	Soutien scolaire à domicile	0
Assistance administrative à domicile	5 276	Cours particuliers à domicile	0
Accomp./déplacement enfants +3 ans	4 981	Travaux de petit bricolage	0
Aide mobilité et transport de personnes	4 243	Commissions et préparation de repas	0
Soutien scolaire à domicile	3 927	Collecte et livraison de linge repassé	0
Cours particuliers à domicile	3 520	Livraison de courses à domicile	0
Travaux de petit bricolage	3 500	Maintenance et vigilance de résidence	0
Maintenance et vigilance de résidence	1 865	Aide/Accomp. Fam. Fragilisées	0
Livraison de courses à domicile	698	Garde-malade, sauf soins	0
Soins esthétiques (personnes dépendantes)	365	Aide mobilité et transport de personnes	0
Assistance informatique à domicile	15	Conduite du véhicule personnel	0
Accompagnement/déplacement enfants -3 ans	0	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
Nombre heures rémunérées	**2 058 250**	**Nombre heures rémunérées**	**84 215**

Source : DGE, Nova, traitement SESE

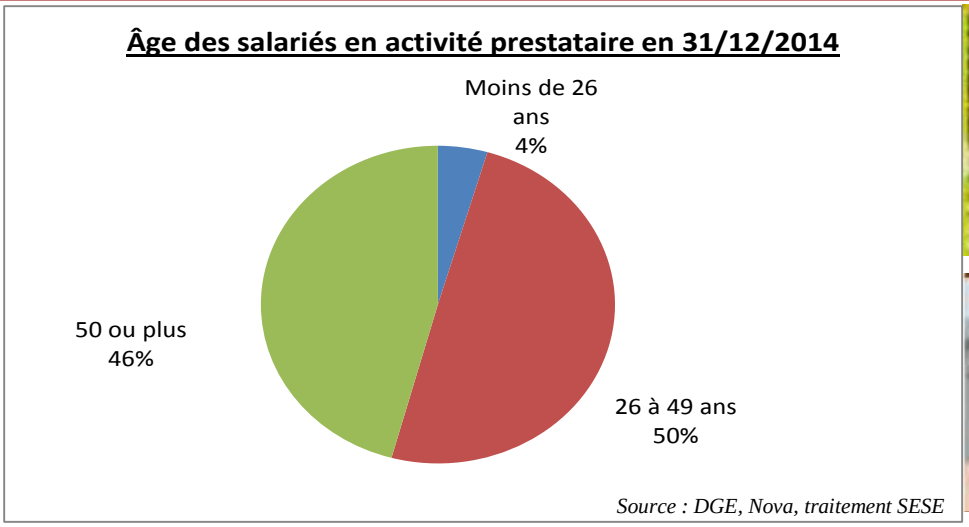
Les associations : premiers employeurs dans les activités de services

Le volume d'heures d'activité des associations est presque sept fois plus important dans le régime prestataire que celui des entreprises (9 fois plus en 2013) or le nombre d'organismes déclarés est une fois et demie plus élevé dans les associations que dans les entreprises (idem en 2013). Au total, 121 organismes ont enregistré un volume d'heures d'activité en régime prestataire dont 66 associations, 43 entreprises privées et 9 auto-entrepreneurs et un Centre Communal d'Actions Sociales (CCAS). 11 organismes seulement ont enregistré de l'activité dans le régime mandataire (essentiellement des associations et des entreprises). Les activités prestataires sont réalisées à 87,9 % par les associations (90,0 % en 2013). En effet, 1 789 2711 heures de travail ont été rémunérées en 2014 contre 242 831 heures pour les entreprises et 4 359 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 (54,6 % des heures rémunérées contre 62,6% en 2013) que pour le régime mandataire (68,6 % des heures rémunérées contre 71,4 %). Au deuxième rang des activités se trouve l'entretien de la maison et les travaux ménagers (30,3 % pour le régime prestataire). Mais pour le régime mandataire, il s'agit de l'activité d'assistance aux personnes âgées (20,7%). Les activités prestataires délivrées par les entreprises ciblent principalement l'assistance aux personnes âgées (39,9 %) puis l'entretien de la maison et les travaux ménagers (28,3 %) Les activités des auto-entrepreneurs visent quasi exclusivement l'entretien de la maison et les travaux ménagers puis les petits travaux de jardinage (respectivement 64,8 % et 23,5 %). Les services tels que les soins esthétiques, la conduite de véhicule personnel et la garde d'animaux n'ont pas donné lieu à activité en 2014 tout comme en 2013.
L'ensemble des organismes de service a fourni des prestations auprès de 13 706 particuliers (13 225 pour le régime prestataire et 481 pour le régime mandataire). Les associations sont intervenues auprès de 10 731 particuliers contre 2 819 pour les entreprises, soit une moyenne de 122 particuliers par association (53 pour les entreprises). En 2013, les OSP ont fourmi des heures d'activité à 24 681 particuliers dont 13 568 pour le régime mandataire.

Les services à la personne : 70% des salariés de la filière en CDI

Au 31 décembre de l'année, 2 362 personnes étaient en emploi dans les OSP (2 152 pour le régime prestataire et 210 pour régime mandataire). Par rapport à 2013, l'emploi a reculé de 10,6 % (-10,0 % en prestataire et –17,0 % en mandataire). Mais converti en équivalent temps plein (738 ETP en 2014), le nombre d'emplois progresse de 15,1 % (+14,3 % en prestataire et +. 9,3 % en mandataire). Ainsi, les salariés ont donc travaillé plus longtemps qu'en 2013. Néanmoins, le temps partiel représente 81,1 % des emplois du secteur tandis qu'il n'atteint que 16,0% pour l'ensemble des emplois de Guadeloupe (source Insee, enquête emploi Guadeloupe 2012). Il s'intensifie même en 2014 (78,2 % en 2013). Les emplois à temps partiel en régime prestataire sont néanmoins plus répandus dans les entreprises que dans les associations (respectivement 88,7 % et 80,0 %). Dans les OSP, 70,0 % des salariés sont en Contrat à Durée Indéterminée (CDI) alors que ce taux atteint les 80,0 % pour l'ensemble des salariés du secteur privé de Guadeloupe (source Pôle emploi) . Cependant, les salariés ont été plus nombreux à occuper un contrat de travail en CDI que l'année dernière (70,0% contre 64,7% en 2013). 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 70,4 % et 67,1 %). En 2013, ces taux étaient de 68,5 % dans les associations et 43,8 % dans les entreprises. Le secteur prestataire demeure largement féminisé, 94,6 % des employés étant des femmes (94,8 % en 2013). Cette féminisation, à l'instar de l'année 2013, est encore plus forte dans les associations que dans les entreprises (respectivement 94,8 % et 92,2 %). En 2013, 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 4,5 % des emplois et les seniors (50 ans et plus) 45,8 %, au 31 décembre 2014 contre respectivement 4,3 % et 47,7 % en fin 2013. 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 dans les OSP



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 allégements 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 prise 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'**U**nion **R**égionale des **O**rganismes de **S**ervices à la **P**ersonne en **G**uadeloupe (« 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 : a) 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.

b) développer des actions de professionnalisation coordonnées vers ses adhérents (formation, certification…)

c) 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 2013, Dares, Analyses, février 2015, N° 010
- Les service à la personne, Qui y recourt ? A quel coût ? - Dares Analyses, août 2014 N°63
- Les services à la personne en 2012, Dares Analyses, mai 2014 N°38

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

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

Directeur de la publication : Louis MAZARI
Rédaction SESE (Service Etudes, Statistiques, Evaluation) :
Charly Darmalingon & Roman Janik
Courriel : 971.statistiques@dieccte.gouv.fr
www.guadeloupe.dieccte.gouv.fr
Date de Publication : décembre 2015