Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# L'activité des Organismes de Services à la Personne (OSP) Bilan 2015

BILAN 2015

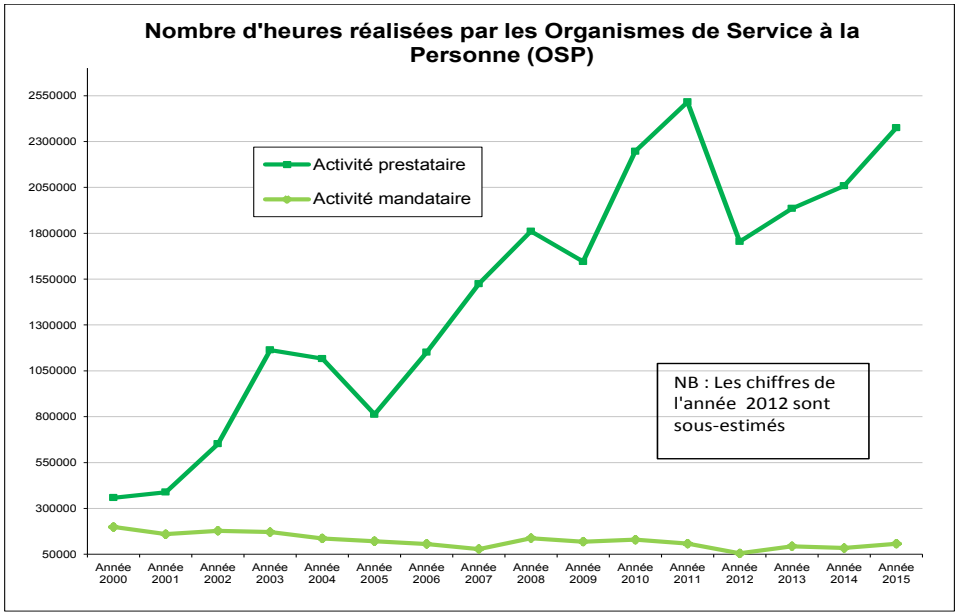
LES SERVICES A LA PERSONNE dans les OSP en 2015 en Guadeloupe, à Saint-Martin et à Saint Barthélemy

Le nombre de structures recensées comme Organisme de Services à la Personne (OSP) s'établit à 306 en 2015 en Guadeloupe, à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy (281 en 2014 et 283 en 2013). Parmi eux, 139 sont déclarés non agrées et 102 sont déclarés agréés (respectivement 158 et 123 en 2014). L'agrément concerne désormais les structures opérant à destination des personnes « fragiles » *(voir définitions page 4)*. Plus de 70% des organismes déclarés soit 219 structures (154 en 2014 et 144 en 2013), ont communiqué un bilan d'activité pour 2015. Parmi eux, 151 organismes ont déclaré avoir une activité prestataire ou mandataire ou les deux à la fois en 2014 (121 en 2014 et 122 en 2013). Les autres organismes n'ont pas fait remonter leurs données ou n'ont pas déclaré de chiffre d'affaires. Les résultats qui suivent ne concernent que les répondants ayant un chiffre d'affaires supérieur à zéro.

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 2015

Après le rebond de 2014, les activités des Organismes de Service à la Personne (OSP) continuent à se développer en 2015. Ainsi, le nombre d'heures rémunérées pour les activités de services à la personne au domicile de particuliers a progressé de 15,8% entre 2014 et 2015 après +10,1 % entre 2013 et 2014. Les OSP ont enregistré **2 481 709** heures de prestations en 2015 contre 2 142 465 un an plus tôt. Cette augmentation incombe aussi bien aux activités prestataires (+15,3 %) qu'activités mandataires (+27,4 %). Pour ces dernières, la hausse sensible constatée permet de retrouver le niveau de l'année 2011. Mais celui-ci demeure encore en deçà des heures mandataires comptabilisées au début des années 2000 (proche des 200 000 heures par an). Ainsi, le nombre d'heures rémunérées pour ce régime s'établit à 107 250 heures. En conséquence, le volume d'activité du régime mandataire ne représente que 4,3 % du volume d'heures total, soit une part très marginale (3,9% en 2014). L'activité prestataire demeure toujours essentielle avec 2 374 459 heures réalisées pour l'ensemble de l'activité 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.

# Croissance du secteur marchand synonyme d'une professionnalisation de l'activité

Parmi les 219 organismes recensés ayant déclaré en 2015 une activité en régime prestataire ou mandataire, plus de la moitié (53,9 %) est une association. En 2014, ce taux était de 55,8 %. Les structures du secteur marchand, deuxième ensemble d'organismes à opérer, regroupent 45,7 % des OSP soit 100 entreprises. Ce sont principalement des sociétés à 21,5 % (Société à Responsabilité limitée-SARL, 10,0 %, Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée-EURL, 8,2 % et Société par Actions Simplifiée-SAS, 3,2 %), des entrepreneurs individuels (12,3 %) et les autoentrepreneurs (11,4 %). Le secteur privé continue sa progression en 2015 (45,7% des organismes contre 43,3% en 2014). Il représentait un tiers des OSP en 2013. Par ailleurs, Le nombre d'auto-entrepreneurs repart à la hausse et croît sensiblement sur un an soit 25 unités (9 en 2014 et 13 en 2013). La proportion des auto-entrepreneurs étaient de 7,5 % 2014 et de 9,0 % en 2013 alors qu'elle demeure marginale au niveau national (1,0 %). Les sociétés pratiquent davantage les activités mandataires en proportion que les associations (23,9 % contre 3,2 %). 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 (personnes âgées et handicapées) concentre à elle seule 63,8 % des heures rémunérées (63,6 % en 2014) dont 50,6% pour la seule activité d'assistance aux personnes âgées. Ainsi, les trois premières activités en termes de nombres d'heures regroupent 89,0 % des heures de travail rémunérées en régime prestataire (91,0 % en 2014) et 79,1 % en régime mandataire (95,1 % en 2014). Comment expliquer cette hyper concentration qui perdure sur quelques activités : Est-ce un problème d'offres liées aux activités proposées par les OSP ou un problème lié au vieillissement de la population ? 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 ?

# Les trois premières activités captent toujours l'essentiel des services

| Activités prestataires | heures | Activités mandataires | heures |
|---|---|---|---|
| Assistance aux personnes âgées | 1 201 611 | Assistance aux personnes âgées | 41 452 |
| Entretien de la maison et travaux ménagers | 684 230 | Entretien de la maison et travaux ménagers | 26 189 |
| Assistance aux personnes handicapées | 227 724 | Assistance aux personnes handicapées | 17 153 |
| Petits travaux de jardinage | 63 524 | Garde d'enfants de - 3 ans | 15 976 |
| Garde-malade, sauf soins | 36 978 | Garde d'enfant + 3 ans | 5 437 |
| Préparation de repas à domicile | 36 645 | Garde-malade, sauf soins | 571 |
| Aide/Accomp. Fam. Fragilisées | 31 674 | Petits travaux de jardinage | 262 |
| Garde d'enfant + 3 ans | 20 021 | Assistance administrative à domicile | 161 |
| Assistance administrative à domicile | 10 939 | Préparation de repas à domicile | 36 |
| Accompagnement hors domicile PA et/ou PH | 10 060 | Assistance informatique à domicile | 13 |
| Garde d'enfants de - 3 ans | 9 300 | Aide/Accomp. Fam. Fragilisées | 0 |
| Accompagnement des enfants de + 3 ans | 8 271 | Accompagnement hors domicile PA et/ou PH | 0 |
| Travaux de petit bricolage | 6 078 | Accompagnement des enfants de + 3 ans | 0 |
| Soutien scolaire à domicile | 5 362 | Travaux de petit bricolage | 0 |
| Accompagnement des enfants de - 3 ans | 5 024 | Soutien scolaire à domicile | 0 |
| Collecte et livraison de linge repassé | 4 325 | Accompagnement des enfants de - 3 ans | 0 |
| Aide mobilité et transport de personnes | 3 870 | Collecte et livraison de linge repassé | 0 |
| Livraison de courses à domicile | 3 348 | Aide mobilité et transport de personnes | 0 |
| Maintenance et vigilance temporaires de résidence | 2 222 | Livraison de courses à domicile | 0 |
| Cours particuliers à domicile | 2 022 | Maintenance et vigilance temporaires de résidence | 0 |
| Soins esthétiques (personnes dépendantes) (Ap 201 | 972 | Cours particuliers à domicile | 0 |
| Assistance informatique à domicile | 259 | Soins esthétiques (personnes dépendantes) (Ap 2011 | 0 |
| Soin et promenade d'animaux pour pers. dépendante | 0 | Soin et promenade d'animaux pour pers. dépendantes | 0 |
| Interprète en langue des signes | 0 | Interprète en langue des signes | 0 |
| Conduite du véhicule personnel | 0 | Conduite du véhicule personnel | 0 |
| Soins esthétiques (av 2011) | 0 | Soins esthétiques (av 2011) | 0 |
| **Nombre heures rémunérées** | **2 374 459** | **Nombre heures rémunérées** | **107 250** |

*Source : DGE, Nova, traitement SESE*

## Les associations : premiers employeurs dans les activités de services

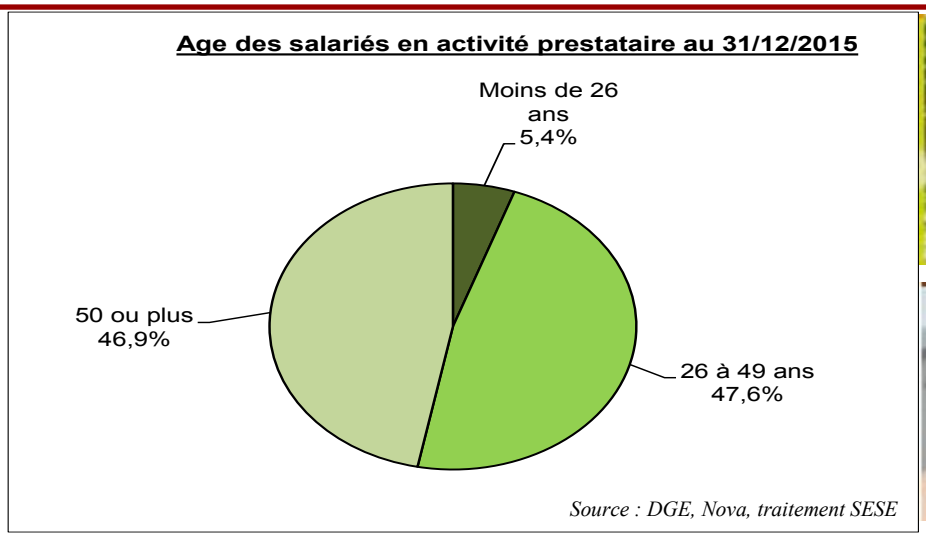
Au sein des activités du régime prestataire, malgré la progression sensible du volume d'heures d'activité des entreprises depuis deux ans (334 155 heures en 2015) l'activité des associations (2 040 304 heures) demeure néanmoins six fois plus important que celle des entreprises (7 fois en 2014 et 9 fois de plus en 2013). Or le nombre d'organismes déclarés dans les associations est quasiment équivalent à ceux des entreprises. Au total, 157 organismes ont enregistré un volume d'heures d'activité en régime prestataire dont 86 associations, 57 entreprises privées et 14 auto-entrepreneurs. Le régime mandataire, bien qu'en progression par rapport à l'année 2015 est peu demandé par les particuliers. En effet, seuls 17 organismes ont enregistré des heures rémunérées (essentiellement des associations et des entreprises). Les activités prestataires sont réalisées à 85,2 % par les associations (87,9% en 2014 et 90,0 % en 2013). En effet, 2 040 304 heures de travail ont été rémunérées en 2015 contre 328 556 heures pour les entreprises et 5 599 heures pour les auto-entrepreneurs. Pour les associations, le volume d'activités rémunérées reste majoritaire pour les services aux personnes dépendantes aussi bien pour le régime prestataire (63,8 % des heures rémunérées contre 54,6% en 2014) que pour le régime mandataire (55,2 % des heures rémunérées contre 68,4 % un an plus tôt). Les services de la vie quotidienne (entretien de la maison et les travaux ménagers, petits travaux de jardinage) se classent au deuxième rang des activités (33,7 % pour le régime prestataire et 24,7% pour le régime mandataire). Contrairement à l'année 2014, les activités prestataires délivrées par les entreprises ciblent principalement l'entretien de la maison et les travaux ménagers (44,1%) puis l'assistance aux personnes âgées (28,9%). En 2014, c'était l'assistance au personnes âgées puis l'entretien de la maison (respectivement 39,9% et 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 66,6% et 28,5%. Les services tels que les soins esthétiques, la conduite de véhicule personnel et la garde d'animaux n'ont pas donné lieu à activité tout comme en 2014 et 2013.

L'ensemble des organismes de services à ma personne a fourni des prestations auprès de 17 140 particuliers (16 698 pour le régime prestataire et 442 pour le régime mandataire). Les associations sont intervenues auprès de 11 893 particuliers contre 4 974 pour les entreprises, soit une moyenne de 100 particuliers par association (66 pour les entreprises). En 2014, les OSP ont fourmi des heures d'activité à 13 706 particuliers dont 13 225 pour le régime prestataire.

## Les services à la personne : plus de neuf emplois sur dix sont des femmes

Au 31 décembre de l'année, 2 616 personnes étaient en emploi dans les OSP (2 424 pour le régime prestataire et 252 pour régime mandataire). Par rapport à 2014, l'emploi s'est accru de 13,3 % (+12,6 % en prestataire et +20,0 % en mandataire). Converti en équivalent temps plein (1 544 ETP en 2015 contre 1 333), le nombre d'emplois progresse de 15,8 % (+15,3 % en prestataire et +27,2 % en mandataire). Ainsi, les salariés ont donc travaillé davantage qu'en 2014. Néanmoins, le temps partiel représente 83,1 % des emplois du secteur tandis qu'il n'atteint que 22,5% pour l'ensemble des emplois de Guadeloupe (source Insee, enquête emploi Guadeloupe 2015). Il s'intensifie même en 2015 (81,1 % en 2014 et 78,2 % en 2013). Les emplois à temps partiel en régime prestataire sont néanmoins plus répandus dans les entreprises que dans les associations (respectivement 90,00 % et 81,4 %). Dans les OSP, 68,0 % 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 sont moins nombreux proportionnellement à occuper un contrat de travail en CDI que l'année dernière (contre 70,0% en 2014). 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 68,6 % et 65,8 %). Le régime prestataire demeure largement féminisé, 94,6 % des employés étant des femmes. Cette féminisation, à l'instar de l'année 2014, est encore plus forte les entreprises (95,5 %). Les jeunes de moins de 26 ans n'occupent qu'une part très faible des emplois (5,4) même si cette dernière a tendance à augmenter (4,5 % en 2014). La part des seniors (50 ans et plus) demeure très élevée 46,9 % et semble progresser (45,8 %, en 2014). Les salariés employés dans les Organismes de Services à la Personnes apparaissent ainsi relativement âgés. Sur toute l'année 2015, les OSP ont fait travailler 3 241 personnes.

## 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 2014, Dares, Résultats, février 2016, N°009
- Bilan 2014 des OSP en Guadeloupe et dans les Îles du Nord, Dieccte Guadeloupe, décembre 2015
- Les services à la personne en 2013, Dares, Analyses, février 2015, N° 010


**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 : 05.90.80.50.50 Télécopie : 05.90.90.28.95

**Bureau de Basse-Terre**
30, chemin des Bougainvilliers-Guillard
97100 Basse-Terre
Téléphone : 05.90.80.50.50, 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 : 05.90.80.50.50 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

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 2016


Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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