

L'activité des Organismes de Services à la Personne (OSP) Bilan 2017

BILAN 2017

LES SERVICES A LA PERSONNE dans les OSP en 2017 en Guadeloupe, à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy

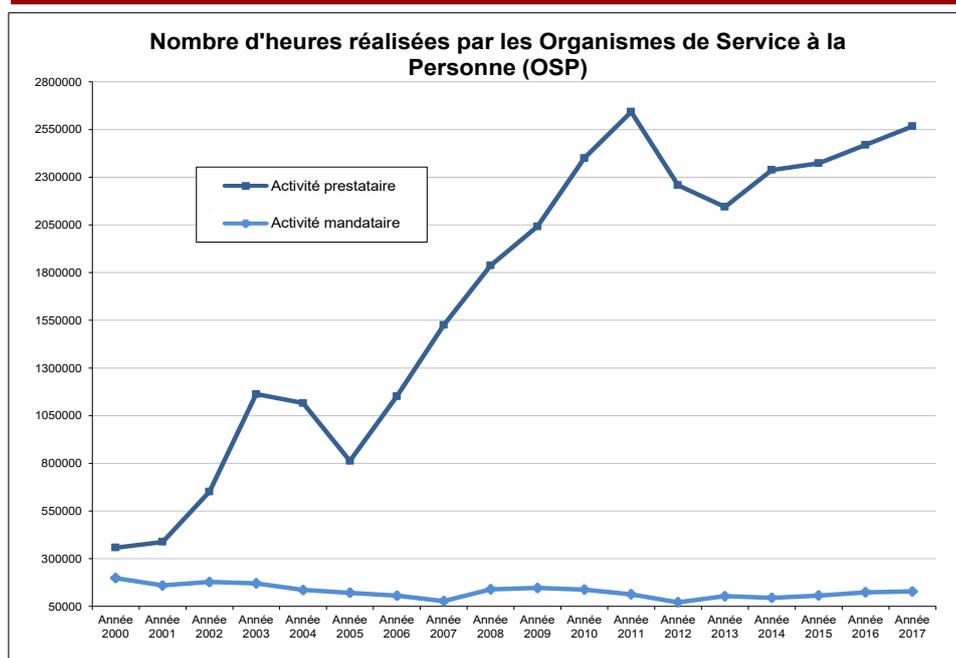
Le nombre de structures recensées comme Organisme de Services à la Personne (OSP) s'établit à 280 en 2017 en Guadeloupe, à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy (265 en 2016 et 306 en 2015). 196 organismes sont déclarés non agréés et 84 sont déclarés agréés (respectivement 190 et 75 en 2016). L'agrément concerne désormais les structures opérant à destination des personnes « fragiles » (voir définitions page 4). En 2017, 162 structures déclarées (219 en 2015 et 154 en 2014) sont recensées dans le système d'information de déclaration annuelle d'activité. Parmi eux, 114 organismes ont déclaré avoir une activité prestataire ou mandataire ou les deux à la fois en 2016 (127 en 2016 et 151 en 2015). 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 en 2017.

Depuis le début des années 2000, les Organismes de Services à la Personne (OSP) enregistrent un volume d'activité croissant 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 réalisé en mode prestataire



Les Services à la personne en hausse en 2017

En 2017, l'activité des Organismes de Service à la Personne (OSP) progresse encore sur un an après une augmentation en 2016. Ainsi, le nombre d'heures rémunérées pour les activités de services à la personne au domicile de particuliers est en augmentation de 3,9 % entre 2016 et 2017 après +4,6 % entre 2015 et 2016. Les OSP ont enregistré **2 695 9742** heures de prestations en 2017 contre 2 594 042 heures un an plus tôt (chiffres révisés). Cette progression incombe davantage en volume aux activités prestataires (+3,9 %) qu'aux mandataires (+3,5 %). Les premières dominent toujours largement les activités de services à la personne. En effet, le volume d'heures réalisées pour les activités prestataires s'établit à 2 567 019 soit 95,2 % du volume des prestations des organismes des services à la personne. Depuis quelques années, le nombre d'heures en régime mandataire demeure proche des cent mille heures par an, soit 128 723 heures en 2017. Il demeure en deçà des heures mandataires comptabilisées au début des années 2000 (proche des 200 000 heures par an). En conséquence, le volume d'activité du régime mandataire ne représente que 4,8 % du volume d'heures total, soit une part assez marginale (4,3 % en 2016). Depuis la mise en place 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 probablement encouragé les déclarations d'activités.

Croissance du secteur marchand pour le régime mandataire

Parmi les 114 organismes ayant déclaré en 2017 une activité en régime prestataire ou mandataire, la moitié d'entre eux (50,0 %) est une association. En 2016, ce taux était de 52,8 %. Les structures du secteur marchand (généralement des entreprises), deuxième ensemble d'organismes à opérer, regroupent 40,4 % des OSP soit 46 entreprises. Ce sont principalement des sociétés à 23,6 % (Société à Responsabilité limitée-SARL, 11,4 %, Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée-EURL, 11,4 % et Société par Actions Simplifiée-SAS, 3,5 %), et les entrepreneurs individuels (14,0 %). Les auto-entrepreneurs regroupent pour leur part 8,7 % des organismes. Bien que le nombre d'OSP soit en baisse par rapport à 2016 (114 en 2017 contre 127 en 2016), la part du secteur privé continue sa progression par rapport aux associations. 50,0 % des OSP en 2017 relèvent du secteur privé, c'était 46,5 % en 2016 et 45,7 % en 2015. Il représentait un tiers des OSP en 2013. Le nombre de déclarations d'activités en auto-entrepreneurs repart à la baisse en raison de la diminution générale du nombre d'organismes. La proportion d'auto-entrepreneurs est de 8,7% en 2017 alors qu'elle représente 30,5 % au niveau national. Les entreprises pratiquent davantage les activités mandataires en proportion que les associations (8,2 % contre 4,0 %). Cette proportion culmine à 17,3 % pour les SARL. 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 et d'accompagnement aux personnes dépendantes (personnes âgées et handicapées) concentre à elle seule 63,7 % des heures rémunérées (70,7 % en 2016) dont 45,2 % pour la seule activité d'assistance aux personnes âgées pour le régime prestataire. Ainsi, les trois premières activités en termes de nombres d'heures regroupent 81,3 % des heures de travail rémunérées en régime prestataire (86,1 % en 2016) et 94,0 % en régime mandataire (83,8 % en 2016). Comment expliquer cette concentration qui perdure sur quelques activités : Est-ce un problème d'offres limitées des 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 quatre premières activités captent l'essentiel des services

Activités prestataires	heures	Activités mandataires	heures
Assistance aux personnes âgées	1 159 434	Entretien de la maison et travaux ménagers	51 902
Entretien de la maison et travaux ménagers	688 472	Assistance aux personnes âgées	41 324
Assistance aux personnes handicapées	238 499	Assistance aux personnes handicapées	27 744
Accompagnement hors domicile PA et/ou PH	236 784	Assistance administrative à domicile	5 732
Petits travaux de jardinage	82 985	Accompagnement hors domicile PA et/ou PH	1 258
Préparation repas à domicile	62 466	Petits travaux de jardinage	367
Aide/Accomp. Fam. Fragilisées	38 939	Assistance des personnes autres que PAPH	361
Assistance des personnes autres que PAPH	10 202	Travaux de petit bricolage	25
Travaux de petit bricolage	9 122	Assistance informatique à domicile	9
Assistance administrative à domicile	8 342	Préparation repas à domicile	0
Garde d'enfants de -3 ans	8 311	Livraison de courses à domicile	0
Livraison de courses à domicile	5 657	Garde d'enfant +3 ans	0
Garde d'enfant +3 ans	4 161	Garde d'enfants de -3 ans	0
Accompagnat personnes autres que PAPH	3 465	Accompagnat personnes autres que PAPH	0
Soutien scolaire ou cours à domicile	3 158	Aide/Accomp. Fam. Fragilisées	0
Collecte et livraison de linge repassé	2 006	Soutien scolaire ou cours à domicile	0
Accompagnement des enfants de +3 ans	1 635	Accompagnement des enfants de +3 ans	0
Conduite du véhicule personnel	1 497	Collecte et livraison de linge repassé	0
Maintenance et vigilance temporaires de résidence	725	Conduite du véhicule personnel	0
Accompagnement des enfants de -3 ans	590	Maintenance et vigilance temporaires de résidence	0
Aide mobilité et transport de personnes	332	Accompagnement des enfants de -3 ans	0
Assistance informatique à domicile	167	Aide mobilité et transport de personnes	0
Soins esthétiques (personnes dépendantes)	70	Soins esthétiques (personnes dépendantes)	0
Soins et promenades d'animaux pour pers. dépendantes	0	Soins et promenades d'animaux pour pers. dépendantes	0
Interprète en langue des signes	0	Interprète en langue des signes	0
Nombre heures rémunérées	2 567 019	Nombre heures rémunérées	128 723

Source : DGE, Dares, traitement SESE

Les associations : premiers employeurs dans les activités de services

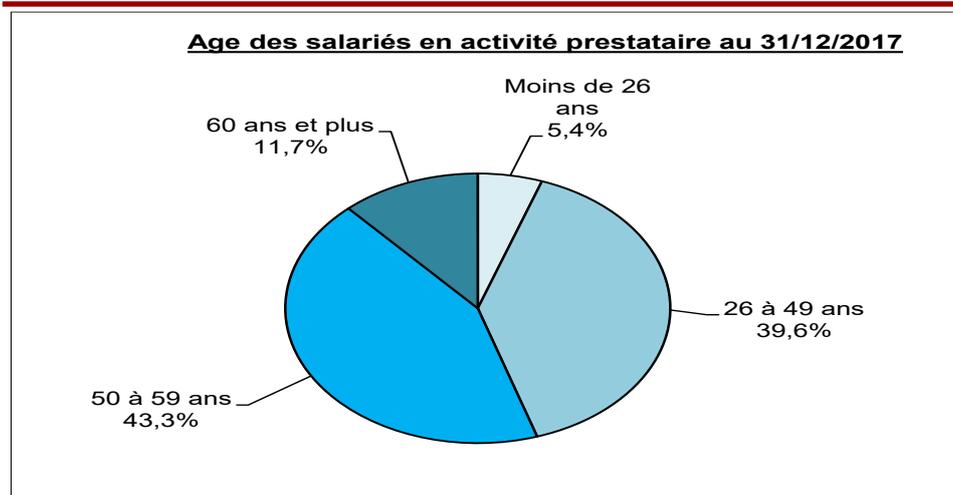
A l'instar des années précédentes, le volume d'heures d'activité pour le régime prestataire demeure très majoritaire dans les structures associatives (81,5 % des heures assurées) malgré la diminution du nombre de structures associatives par rapport aux entreprises (57 associations et 46 entreprises privées en 2017 contre respectivement 68 et 47 en 2016). En effet, le nombre d'heures prestataires passe de 2 054 592 heures en 2016 à 2 092 188 soit une légère progression (+1,8 %). Pour les entreprises le nombre d'heures est augmenté de 12,9 % passant de 404 388 en 2016 à 465 574 heures en 2017. Le volume d'heures des entreprises représente 17,8 % des activités prestataires. Or, il y a quasiment autant d'établissements associatifs que d'entreprises parmi les organismes de services à la personne. Ainsi, le nombre d'heures moyen d'activité en régime prestataire par entreprise s'établit à 9 926 heures contre 36 705 heures pour les associations. Concernant le régime mandataire, malgré son augmentation par rapport à l'année 2016 (+3,5 %), il est peu utilisé par les particuliers. En effet, seuls 16 organismes ont enregistré des heures rémunérées, essentiellement des associations, soit 87 638 heures et 40 752 heures pour les entreprises. Au niveau des activités de services à la personne, le volume d'activités rémunérées pour les associations reste majoritaire pour les services aux personnes dépendantes (personnes handicapées, personnes âgées) aussi bien pour le régime prestataire (66,2 % des heures rémunérées contre 74,3 % en 2016) que pour le régime mandataire (84,7 % des heures rémunérées contre 81,6 % 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 sein des associations au deuxième rang des activités (32,5 % pour le régime prestataire et 13,4 % pour le régime mandataire). Les activités prestataires délivrées par les entreprises ciblent, tout comme en 2016, principalement l'assistance personnes âgées et l'entretien de la maison (respectivement 49,5 % et 45,8 %). Pour les interventions dans le régime mandataire, les heures des entreprises se concentrent quasiment dans les services de la vie quotidienne, le ménage principalement (98,6 %). Les prestations des auto-entrepreneurs en régime prestataire visent l'entretien de la maison et les travaux ménagers, les petits travaux de jardinage et la garde d'enfants de plus de trois ans (respectivement 68,1,5 %, 18,4 % et 9,0 %). Contrairement à l'année 2016, les activités de services à la personne sont moins orientées vers les personnes âgées mais davantage en faveur des prestations de la vie quotidienne (entretien de la maison et de travaux ménagers, petits travaux de jardinage, etc...).

L'ensemble des organismes de services à la personne a fourni des prestations auprès de 11 577 particuliers en moyenne sur douze mois (11 157 pour le régime prestataire et 420 pour le régime mandataire). Les associations sont intervenues auprès de 8 974 particuliers contre 2 067 pour les entreprises, soit une moyenne de 157 particuliers par association et 45 pour les entreprises. En 2016, les OSP ont fourni des heures d'activité à 15 548 particuliers dont 15 065 pour le régime prestataire soit une moyenne de 155 particuliers par association et 85 particuliers par entreprise.

Davantage de CDD que de CDI

Au cours de l'année 2017, 2 662 personnes en moyenne ont travaillé au sein des organismes de services à la personne (2 422 pour le régime prestataire et 240 pour le régime mandataire (respectivement 2 083 et 247 en 2016). Converti en équivalent temps plein, le nombre d'emplois passe de 1 614 ETP en 2016 à 1 677). Selon le régime d'activité, l'emploi n'est que de 1 597 ETP pour le régime prestataire et de 80 ETP pour le mandataire. Parmi les intervenants, les salariés représentent 92,4 % des emplois et les non salariés 7,6 %. Les emplois non salariés sont néanmoins plus répandus dans les entreprises que dans les associations (respectivement 21,5 % et 2,7 %). Le temps partiel touche 84,7 % des emplois du secteur tandis qu'il n'atteint que 22,0 % pour l'ensemble des emplois de Guadeloupe (source Insee, enquête emploi Guadeloupe). Il est en outre en hausse par rapport à 2016 (75,5 %). Dans les OSP, 48,2 % des salariés sont en Contrat à Durée Indéterminée (CDI) alors que ce taux atteint les 84,0 % pour l'ensemble des salariés du secteur privé de Guadeloupe (source Insee). Les CDD (contrats à durée déterminée) demeurent majoritaires aussi bien pour les associations que pour les entreprises. Cette précarité s'est intensifiée en 2017 car les CDI représentaient 68,1 % des contrats en 2016. L'emploi dans les OSP concerne spécifiquement la population féminine, 93,9 % des employés étant des femmes. Les jeunes de moins de 26 ans n'occupent qu'une part très faible des emplois (5,4 %), toutefois la proportion des jeunes est plus élevée dans les entreprises (14,6 % contre 2,8 %). La tranche de salariés la plus importante est âgée de 50 à 59 ans et représente 43,2 % des emplois. Les intervenants âgés de 60 ans et plus sont nombreux et concernent 11,7 % des emplois (13,6 % pour les associations et seulement 4,8 % pour les entreprises). Les salariés employés dans les Organismes de Services à la Personne apparaissent ainsi relativement plus âgés en comparaison à la population active locale.

Les services à la personne intéressent peu les jeunes



Source : DGE, Dares, traitement SESE



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'émission 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'émission 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

- Bilan 2016 des OSP en Guadeloupe, à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy, Dieccte Guadeloupe, janvier 2018
- Les services à la personne en 2016, Dares, Résultats, avril 2018, N°017
- Les services à la personne en 2015, Dares, Résultats, février 2017, N°011

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 : Alain FRANCES
Rédaction SESE (Service Etudes, Statistiques, Evaluation) :
Charly Darmalington & Roman Janik

Courriel : 971_statistiques@dieccte.gouv.fr
Site internet : <http://guadeloupe.dieccte.gouv.fr/>

Date de Publication : décembre 2019

