

## Bilan 2011 de l'activité des Organismes de Services à la Personne (OSP)

### BILAN 2011 LES SERVICES A LA PERSONNE Dans les OSP en Guadeloupe et Îles du Nord

Le nombre d'établissements ayant reçu un agrément de service à la personne continue de croître. De 133 établissements en 2010 à 163 en 2011. Parmi eux, seuls 113 (89 en 2010) ont déclaré une activité prestataire ou mandataire ou les deux à la fois.

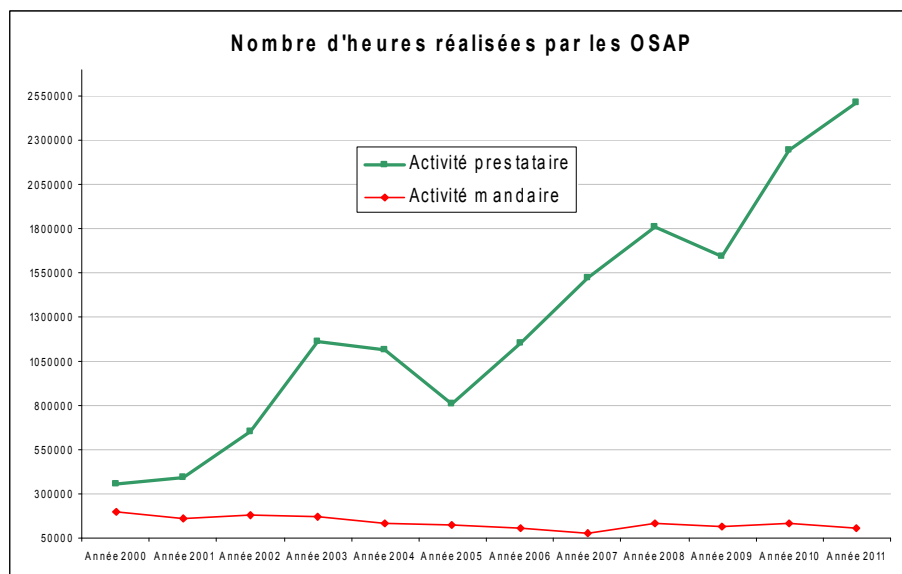
Depuis le début des années 2000, les Organismes de Services à la Personne (OSP) connaissent une activité croissante particulièrement en ce qui concerne le « service prestataire ». Il faut savoir qu'il existe deux régimes d'exercice distinct.

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 ANSP, Nova, traitement ESE

## Une activité en progression pour le régime prestataire

Entre 2010 et 2011, l'activité dans les services à la personne a encore augmenté dans les OSP. Ces structures ont réalisé **2 628 110** heures de prestations en 2011 contre **557 108** heures dix ans plus tôt. Cette augmentation des heures de prestations se poursuit en 2011 mais seulement pour les OSP du régime prestataire. Alors que le volume d'activité du régime mandataire recule de 15,7 % par rapport à 2010, celui du régime prestataire progresse de 16,8 % sur un an. Le régime mandataire se trouve ainsi marginalisé. L'écart entre le volume d'activité des régimes prestataire et mandataire ne cesse de se creuser.

En 2011, le nombre heures de l'activité prestataire est en effet 23 fois plus important que celui du mandataire. Outre des volumes d'activités qui progressent fortement, le secteur des OSP 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 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 activités d'assistance aux personnes âgées et ménagères en tête

Parmi les **113** organismes déclarés en régime prestataire ou mandataire, plus de six sur dix (61,9 %) sont des associations et 21,2 % sont des sociétés (11,5 % Société à Responsabilité Limitée - Sarl et 9,7 % Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée - Eurl). Pour le reste (16,9 %), on retrouve douze entreprises individuelles, six auto-entrepreneurs et un Centre Communal d'action Sociale (CCAS). 93 OSP ont une activité de prestataire, huit OSP ont pratiqué une activité de mandataire dont deux une activité de mandataire exclusivement. Le champ d'action des OSP est large mais seules quelques activités sont plébiscitées par les utilisateurs parmi la vingtaine d'activités référencées. Ainsi, les trois premières « l'aide aux personnes âgées », « le ménage/repassage », et « le petit jardinage » concentrent 94,5% des heures assurées. Comment expliquer cette concentration 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 pour les activités peu ou pas sollicitées ?

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



Activités prestataires	heures	Activités mandataires	heures
Aide Personnes Agées	1 767 860	Aide Personnes Agées	65 139
Ménage/Repassage	548 034	Ménage/Repassage	39 226
Petit Jardinage	61 649	Garde Enfant -3 ans	2 557
Assistance Pers. Handicapées	58 369	Prép. Repas/Commissions	697
Prép. Repas/Commissions	19 603	Garde enfant +3 ans M	626
Garde Enfant -3 ans	10 892	Assistance Pers. Handicapées	0
Garde Malade	10 296	Garde Malade	0
Petit Bricolage	9 368	Ass. Administrative	0
Garde enfant +3 ans	7 268	Accomp. PA PH hors dom	0
Aide/Accomp. Fam. Fragilisées	4 960	Petit Bricolage	0
Cours à Domicile	4 940	Petit Jardinage	0
Soutien Scolaire	4 940	Accomp/Déplac. Enf. -3 ans	0
Ass. Administrative	4 505	Accomp/Déplac. Enf. +3 ans	0
Aide Mobilité/Transports	4 040	Soutien Scolaire	0
Act E Liv. Repas à Domicile	1 571	Cours à Domicile	6
Collecte/Livr. linge repassé	630	Ass. Informatique	0
Livraison Courses	521	Act E Liv. Repas à Domicile	0
Ass. Informatique	123	Collecte/Livr. linge repassé	0
Accomp/Déplac. Enf. +3 ans	100	Livraison Courses	0
Maint/vigilance résidence	96	Maint/vigilance résidence	0
Accomp/Déplac. Enf. -3 ans	87	Act E Télé/Visio Assistance	0
Accomp. PA PH hors dom	7	Act E Coordination/Intermédiation	0
Soins Esthétiques	0	Aide/Accomp. Fam. Fragilisées	0
Soins/Promen. Animaux	0	Aide Mobilité/Transports	0
Conduite Véhicule perso.	0	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
<b>Total</b>	<b>2 519 859</b>	<b>Total</b>	<b>108 251</b>



Source : ANSP, Nova, traitement ESE

## L'activité du régime prestataire dominante

L'année 2011 enregistre un volume de l'**activité prestataire** de 2 515 879 heures au bénéfice de 12 267 particuliers soit 96 % du nombre d'heures comptabilisé par les Organismes de Services à la Personne. Le volume d'heures réalisé chaque année demeure en progression continue depuis dix ans. La progression d'activité apparaît ainsi à la fois forte et régulière. La première activité dispensée est celle d'« aide aux personnes âgées » dont la proportion atteint les 70,2%. L'activité de « ménage/repassage » et petit jardinage) » occupe le second rang avec 21,8% des prestations. Le « petit jardinage » occupe la troisième place avec 2,5%. Une concentration de ces trois activités qui dépasse les 94,5 %.

Les « soins/promenade des animaux », la « coordination/intermédiation » et les « Interprètes de langues des signes » sont des activités que les OSP déclarent ne pas réaliser alors que l'année passée seules les deux dernières activités étaient absentes. Pour les « soins esthétiques » et la « télé/visio assistance », ces activités existent mais les organismes n'ont pas fait l'objet de déclaration comptable de leurs heures de prestation en raison de leur faible activité sans doute.

Quant au régime mandataire, le nombre d'heures reste faible et recule depuis deux ans à 108 251 heures pour 262 employeurs. Les activités sont également concentrées sur les mêmes que celles du régime prestataire mais dans une proportion encore plus forte (98,8 %).

## Une filière où les emplois sont plus précaires

Au 31 décembre de l'année, 2 659 personnes étaient en emploi dans les OSP (2 452 pour le régime prestataire et 207 pour régime mandataire). Par rapport à 2010, l'emploi a chuté de 11,5 % (-7,0 % en prestataire et -28,8 % en mandataire). Mais converti en équivalent emploi temps plein (EETP), le nombre d'emplois augmente de 15,0 % (+16,9 % en prestataire et -15,7 % en mandataire) soit une estimation à 1 633 EETP sur la base d'une durée annuelle de 1 607 heures. En conséquence, les salariés sont moins souvent à temps partiel. 77,6 % des effectifs salariés sont à temps partiel contre 84,6 % en 2010. Les emplois à temps partiel sont néanmoins plus répandus dans les entreprises que dans les associations (respectivement 88,8 % et 76,9 %).

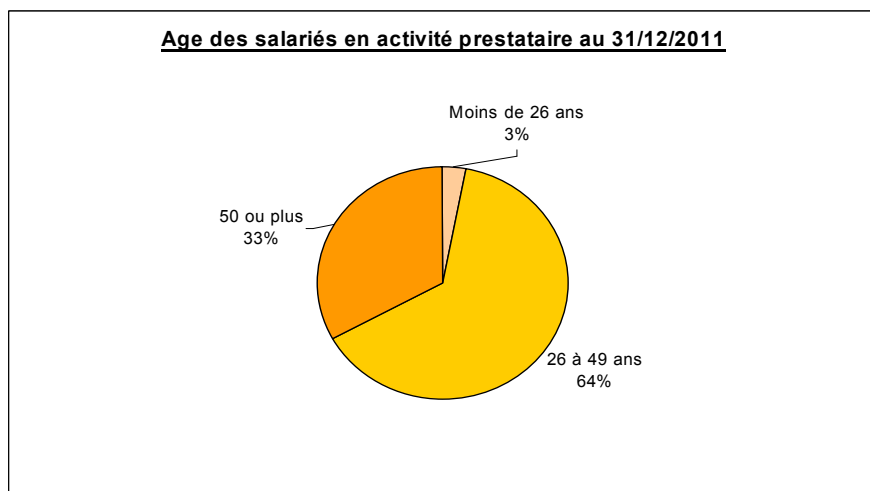
Par ailleurs, la part des salariés en CDI est également plus nombreuse qu'en 2010 (65,2 % contre 58,8 %). La proportion des CDI diffère selon le type de l'organisme. En effet, les emplois en CDI sont plus fréquents dans les associations que dans les entreprises (respectivement 65,5 % et 59,8 %).

Toutefois, la précarité est bien plus forte dans ce secteur qu'ailleurs. En effet, 80 % des emplois sont des CDI pour l'ensemble des salariés du secteur privé de Guadeloupe (source Pôle emploi) et le temps partiel n'y représente que 16 % des emplois (source Insee).

Le secteur est largement féminisé, **91,5 %** des employés étant des femmes. Cette féminisation est encore plus forte dans les entreprises que dans les associations (respectivement 94,2 % et 91,2 %).

Les jeunes de moins de 26 ans n'occupent que 3,0% des emplois et les seniors (50 ans et plus) 33,0 %, au 31 décembre 2011, en diminution sur un an d'un point pour les premiers et trois points pour les seconds. 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 de Services à la Personne même si pour les plus jeunes salariés leur nombre est faible.

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



Source : ANSP, Nova, traitement ESE



## 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. 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. Il n'y a pas véritablement de contrôle sur les informations renseignées par les OSP.

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

## 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 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

### 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 aéroport Fret nord – Morne Mamiel - Providence

97139 Les Abymes

Téléphone : 05.90.21.17.75

Télécopie : 05.90.21.17.76



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

Rédaction SESE (Service Etudes, Statistiques, Evaluation)

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

Date de Publication : juin 2013