

Bilan 2009 de l'activité des Organismes Agréés des Services à la Personne (OASP)

BILAN 2009 LES SERVICES A LA PERSONNE DANS LES OASP EN GUADELOUPE ET ÎLES DU NORD

On compte 107 entreprises agréées ayant une activité de Services à la personne en 2009. Parmi elles, seules **85** ont déclaré une activité prestataire ou mandataire ou les deux à la fois.

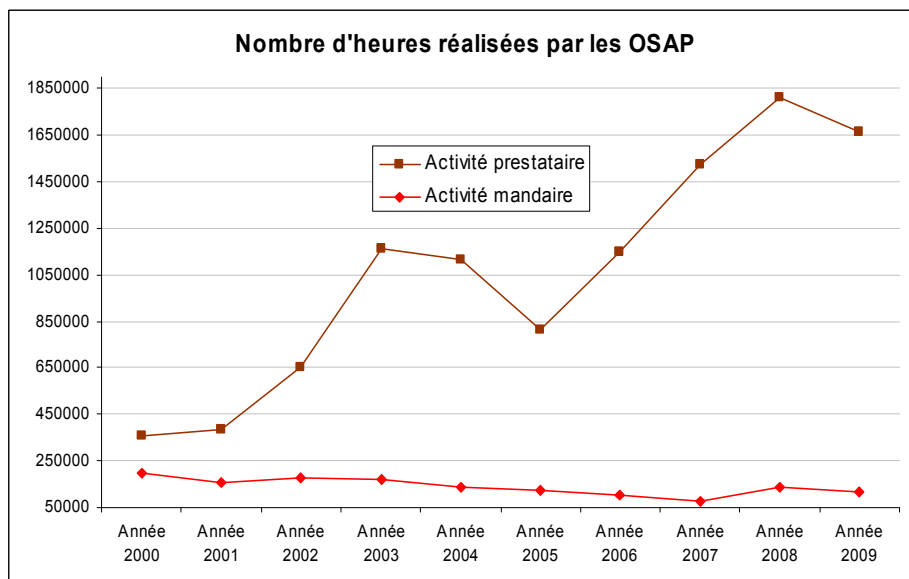
Depuis le début des années 2000, les Organismes Agréés de Service à la Personne (OSAP) connaissent une activité croissante particulièrement en ce qui concerne le « service prestataire ». Il faut savoir qu'il existe deux régimes d'exercice distinct.

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'écart se creuse entre l'activité mandataire et prestataire



Source DIECCTE Guadeloupe, traitement ESE

Une activité en fort développement

Entre 2000 et 2009, l'activité dans les services à la personne a fortement augmenté dans les OASP. Ces structures ont réalisé **1 786 052** heures de prestations en 2009 contre 557 108 heures dix ans plus tôt. Cette forte augmentation des prestations a été notamment encouragée par le vieillissement de la population guadeloupéenne qui génère de nouveaux besoins et ouvre donc de nouvelles opportunités d'activité. Mais l'écart entre le volume d'activité des régimes prestataire et mandataire n'a cessé de se creuser. Alors que le volume d'activité du régime mandataire reculait de 2 % en moyenne annuelle sur la période 2000-2009, celui du régime prestataire progressait de 17 % chaque année. Le régime mandataire se trouve ainsi marginalisé.

En 2009, le nombre heures de l'activité prestataire est en effet 13 fois plus important que celui du mandataire. Outre des volumes d'activités qui progressent fortement, le secteur des OASP 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 prestation 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.

Pour l'ensemble des régimes, 4 150 salariés sont intervenus sur les prestations des OASP en 2009.

Les activités d'assistance aux personnes dépendantes et ménagères en tête

Parmi les **85** organismes déclarés en régime prestataire ou mandataire, les deux tiers sont des associations et 20 % sont des sociétés (10 % Entreprise Unipersonnel à Responsabilité Limitée –Eurl -et 10 % Société à Responsabilité Limitée - Sarl). Pour le reste (12%), on retrouve neuf entreprises individuelles, deux auto-entrepreneurs, un Centre Communale d'action Sociale (CCAS) et une coopérative. Neuf OASP ont pratiqué une activité mandataire dont une activité mandataire exclusive. Le champ d'action des OASP est large mais quelques rares activités se taillent la « part du lion » parmi la trentaine d'activités concernées. Ainsi, les trois premières « l'assistance aux personnes âgées ou dépendantes », « ménage/repassage », et « petit jardinage » concentrent 95 % des heures assurées.

Des interventions concentrées sur peu d'activités en 2009

Activités prestataires	heures	Activités mandataires	heures
Aide Personnes Agées	1 294 274	Aide Personnes Agées	76 571
Ménage/Repassage	265 074	Ménage/Repassage	40 289
Petit Jardinage	29 146	Prép. Repas/Commissions	1 390
Prép. Repas/Commissions	17 911	Assistance Pers. Handicapées	271
Garde Malade	17 149	Petit Bricolage	100
Assistance Pers. Handicapées	14 036	Petit Jardinage	38
Cours à Domicile	7 004	Garde Enfant -3 ans	0
Aide Mobilité/Transports	5 710	Garde enfant +3 ans M	0
Soutien Scolaire	5 648	Accomp/Déplac. Enf. -3 ans	0
Petit Bricolage	4 396	Accomp/Déplac. Enf. +3 ans	0
Garde enfant +3 ans	2 994	Soutien Scolaire	0
Livraison Courses	1 013	Cours à Domicile	0
Garde Enfant -3 ans	978	Ass. Informatique	0
Ass. Administrative	884	Ass. Administrative	0
Ass. Informatique	361	Act E Liv. Repas à Domicile	0
Accomp. PA PH hors dom	356	Collecte/Livr. linge repassé	0
Act E Liv. Repas à Domicile	175	Livraison Courses	0
Act E Coordination/Intermédiation	139	Maint/vigilance résidence	0
Collecte/Livr. linge repassé	107	Act E Télé/Visio Assistance	0
Soins/Promen. Animaux	20	Act E Coordination/Intermédiation	0
Accomp/Déplac. Enf. +3 ans	14	Aide/Accomp. Fam. Fragilisées	0
Maint/vigilance résidence	4	Garde Malade	0
Soins Esthétiques	4	Aide Mobilité/Transports	0
Accomp/Déplac. Enf. -3 ans	0	Conduite Véhicule perso.	0
Act E Télé/Visio Assistance	0	Accomp. PA PH hors dom	0
Aide/Accomp. Fam. Fragilisées	0	Interprète Langue des Signes	0
Conduite Véhicule perso.	0	Soins/Promen. Animaux	0
Interprète Langue des Signes	0	Soins Esthétiques	0
Total	1 667 397	Total	118 659

Source : Source Nova, traitement ESE

L'activité du régime prestataire dominante

L'année 2009 enregistre une activité l'**activité prestataire** de 1 667 397 heures pour 13 712 particuliers (près du double qu'en 2008). Le nombre d'heures comptabilisées recule de 8 % par rapport à l'année 2008 en raison probablement des crises socio-économiques subies (conflit social et crise économique mondiale).

La première activité dispensée est celle des « services aux personnes dépendantes (personnes âgées) » dont la proportion atteint les 78 %. L'activité « les service de la vie quotidienne (ménage/repassage et petit jardinage) » occupe le second rang avec 19 % des prestations

L'« Aide/Accompagnement des familles fragilisées », la « prestation de conduite du véhicule », les « Interprète de langues des signes » et l' « Activité téléassistance » sont des activités que les OASP déclarent ne pas réaliser.

Les femmes sur représentées

Au 31 décembre de l'année, 1 981 personnes étaient en emploi dans les OASP de régime prestataire. Le secteur est largement féminisé, **91 % des employés étant des femmes**.

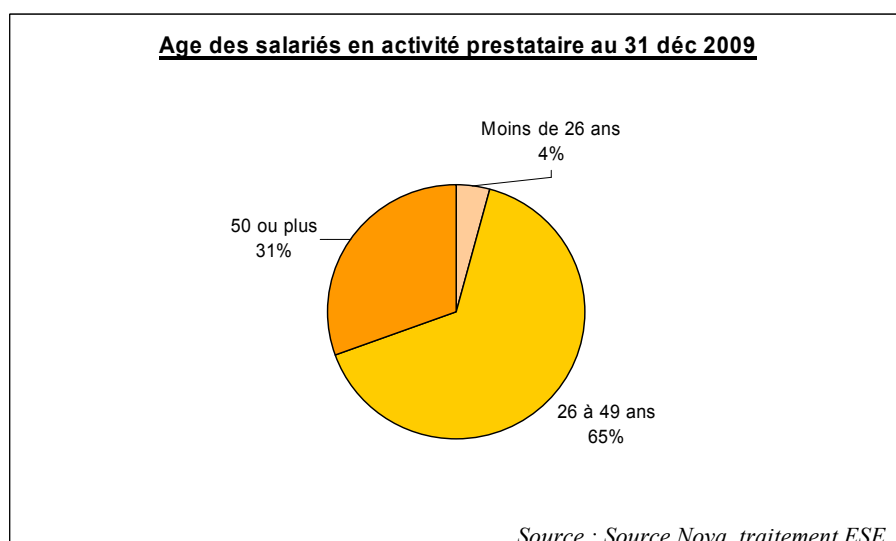
Les jeunes de moins de 25 ans occupent que 4 % des emplois et les seniors (50 ans et plus) 30 %. Le secteur des services à la personne étant un secteur globalement plus « jeune » que la moyenne, on peut raisonnablement penser qu'il en est de même au sein des Organismes Agréés des Services à la Personne présentés ici.

Concernant leur statut, les salariés des OASP se distinguent des autres par une précarité plus forte dans l'emploi. Ainsi, 65 % des contrats signés en OASP le sont en CDI contre 80 % pour les contrats de l'ensemble des salariés du secteur privé de Guadeloupe (source Pôle emploi). Le travail à temps partiel est cinq fois plus fréquent dans les OASP (80 % des contrats) que pour l'ensemble des salariés de Guadeloupe (16 %, source Insee).

Au total, le nombre de salariés ayant travaillé au cours de l'année de 2009 s'établit à 3 761 personnes. Mais converti en équivalent temps plein, le nombre de salariés n'est que de 1 082 personnes.

En termes de revenu, le montant moyen annuel des salaires reste faible soit 9 040€ bruts par an contre 23 300€ bruts pour les salariés du privé et semi-public (estimation SEPES).

Peu de salariés de moins de 26 ans en activité



L'activité mandataire marginale en 2009

L'**activité mandataire**, voit son volume diminuer aussi par rapport 2008 pour les mêmes raisons a priori que celle du prestataire, en repli de 14 % sur un an. Le nombre d'heures enregistrées en 2009 atteint **118 659 heures**. L'activité de « services aux personnes dépendantes » dont la proportion atteint les 65 % devient la première activité pour le mandataire au détriment de celle de « ménage/repassage » qui occupait la première place en 2008 (60 % des activités)

Sur les vingt-huit activités existantes, seules six ont donné lieu à des heures de prestations mandataires au cours de l'année 2009. Au 31 décembre, 258 personnes étaient salariés. Toutefois sur l'ensemble de l'année 2009, elles étaient 389 à occuper un emploi et ont travaillé pour 334 particuliers employeurs.

Définitions

Conformément au premier alinéa de l'article L. 129-1 du code du travail, l'**agrément qualité** 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 l'arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément qualité. Les organismes qui exercent des activités relevant de l'agrément qualité doivent se conformer à ce cahier des charges. Une activité nécessitant l'agrément qualité 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 (voir paragraphe 5.1.2.4 ci-après).

L'**agrément simple** est délivré pour toutes les autres activités sans toutefois conditionner l'exercice de ces dernières. S'il est facultatif, son intérêt est cependant d'ouvrir droit à des avantages fiscaux et sociaux au bénéfice des organismes agréés et de leur clientèle.

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.129-35 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 réunissant 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).

Direction des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi de la GUADELOUPE (DIECCTE)

Direction :

Rue des Archives, Bisdary – GOURBEYRE, B.P. 647, 97 109 Basse-Terre Cedex
Téléphone : 0590.80.50.50, Télécopie : 0590.80.50.00

Bureau de Jarry :

Immeuble Raphaël, ZAC Houelbourg Sud, Lot n° 13 - Z.I de Jarry, 97122 Baie-Mahault
Téléphone : 0590.83.10.3, Télécopie : 0590.83.70.75

Bureau de Saint-Martin :

Immeuble GITEM, Lieu-dit Zac St Jean Bellevue, 97150 Saint-Martin
Téléphone : 0590.29.02.25, Télécopie : 0590.29.18.73

Rédaction ESE (Service, Etudes, Prospective, Evaluation, Statistiques)
Courriel : dd-971.statistiques@travail.gouv.fr



MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE LA SANTÉ