

LES SERVICES À LA PERSONNE EN 2010 :

stabilité de l'activité globale, après le ralentissement de 2008-2009

Avec 891 millions d'heures rémunérées au domicile de particuliers, l'activité du secteur des services à la personne est restée globalement stable en 2010 (+0,3 % par rapport à 2009). D'un côté, l'activité a reculé dans l'emploi direct: le nombre d'heures rémunérées à des salariés embauchés directement par des particuliers avait amorcé une baisse en 2009 (-0,5 %) qui s'est confirmée en 2010 (-1,2 %). De l'autre, celle des organismes prestataires a continué de progresser, mais à un rythme ralenti (+3 %): elle représente désormais 34 % de l'activité du secteur.

Au 2^e trimestre 2010, 1,46 million de salariés ont travaillé au domicile de particuliers, en progression de 2 % par rapport au 2^e trimestre de 2009. Parmi eux, 1,1 million étaient directement employés par des particuliers, tandis que les organismes prestataires en employaient 385 000.

Les entreprises privées continuent d'investir le secteur: auto-entrepreneurs compris, elles représentent plus des deux tiers des organismes fin 2010 et plus de 20 % de l'activité prestataire.

En 2010, 891 millions d'heures ont été rémunérées pour les activités de services à la personne exercées au domicile de particuliers, soit une très faible progression par rapport à 2009 (+0,3 %). Cette quasi-stabilité confirme le ralentissement observé depuis 2008, après la croissance soutenue de ce secteur depuis le début des années 2000 (1) (graphique 1 et encadré 1). Les ménages utilisateurs de services à la personne peuvent employer directement des salariés (en passant éventuellement par des organismes mandataires qui s'occupent pour leur compte du recrutement et des formalités administratives d'emploi) ou recourir à des organismes prestataires qui mettent leur propre personnel à la disposition des particuliers (encadré 2).

Une baisse du nombre d'heures rémunérées dans l'emploi direct

Au cours de l'année 2010, 587 millions d'heures ont été payées à des salariés directement employés par des particuliers à leur domicile, après 594 millions en 2009 (2), soit un recul de 1,2 %. L'activité en emploi direct avait déjà baissé de 0,5 % entre 2008 et 2009, après une progression continue de 2002 à 2008. Ce volume d'heures correspond à 282 000 emplois équivalents temps plein pour 40 heures hebdomadaires de travail et 322 000 pour 35 heures. Représentant, en 2010, les deux tiers des heures rémunérées du secteur des services à la personne, l'emploi direct de salariés par des particuliers employeurs reste le mode

(1) La rénovation du système d'information sur les organismes de services à la personne (OSP) a engendré une rupture de série en 2008 (encadré 3); les données relatives à l'activité et aux effectifs des organismes ne sont par conséquent pas directement comparables entre 2007 et 2008.

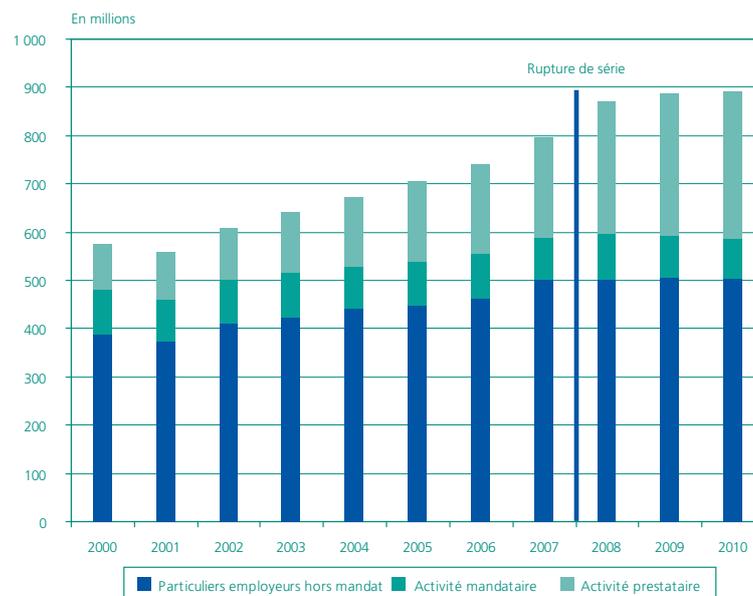
(2) Les séries d'heures salariées en emploi direct ont été révisées. Afin de retenir un concept homogène d'heures rémunérées quel que soit le mode de déclaration, les heures Cesu ont été rehaussées de 10 % pour inclure les heures rémunérées pour congés payés, conformément aux recommandations du groupe de travail du Cnis [1].

de recrutement prédominant, même s'il diminue (82 % en 2002, 72 % en 2008). Au sein de l'emploi direct, la part des heures effectuées chez des particuliers qui recourent à des organismes mandataires continue de diminuer : 14 % en 2010, après 15 % en 2009 et 18 % en 2006. Les salariés des organismes prestataires ont quant à eux réalisé près de 305 millions d'heures en 2010, après 295 millions en 2009, soit une progression annuelle de 3 %.

Au cours du 2^e trimestre 2010, près de 1,5 million de salariés ont travaillé au domicile de particuliers, dont environ 1,1 million directement embauchés par ces particuliers (74 %) et 385 000 employés par des organismes prestataires (26 %). Ces effectifs salariés sont en augmentation de 2 % par rapport à mi-2009. Le nombre de salariés employés directement par des particuliers a augmenté de 1 % en 2010 (après +2 % en 2009 et +3 % en 2008) tandis que les effectifs des organismes prestataires se sont accrus de 4 % en 2010. Avec les assistantes maternelles gardant des enfants à leur domicile, le secteur des services à la personne employait, au 2^e trimestre 2010, près de 1,8 million de salariés (graphique 2).

La nature ponctuelle et temporaire du recours à certains services à la personne (gardes d'enfant, emplois dits occasionnels...) engendre un fort renouvellement des employeurs (c'est par exemple le cas de l'aide à domicile à destination de personnes en convalescence ou en fin de vie) et des salariés dans le secteur (il s'agit par exemple de salariés qui ne travaillent que quelques jours ou semaines dans l'année). Selon l'Insee, le nombre de salariés employés par des particuliers employeurs (y compris les assistantes maternelles) au cours de l'année 2009 est supérieur de 29 % au nombre de salariés employés dans les mêmes activités au cours du 4^e trimestre et de 47 % au nombre de salariés employés au cours de la dernière semaine de 2009 (encadré 5). Si l'on tient compte des salariés des organismes prestataires, le nombre de salariés des

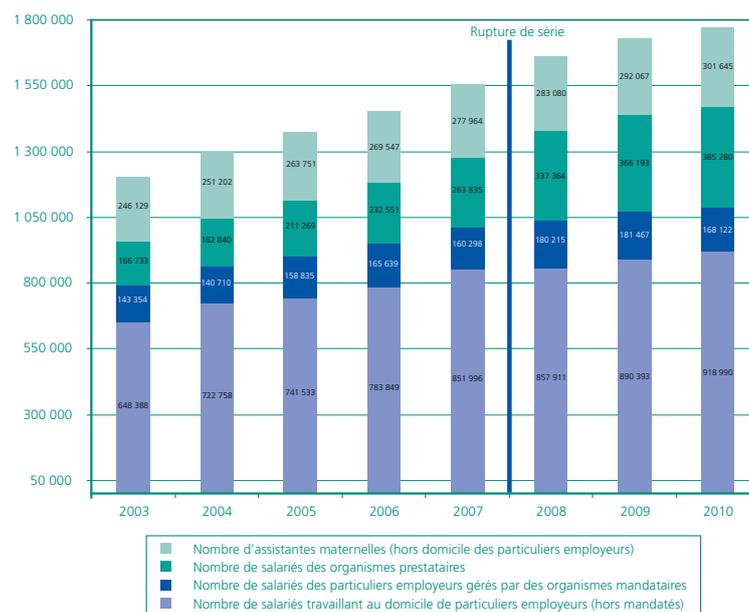
Graphique 1 • Heures totales rémunérées selon le type d'employeur* (hors assistantes maternelles)



* Le suivi de l'activité des organismes de services à la personne (OSP) s'appuie sur les états mensuels d'activité qui sont, depuis 2008, saisis directement dans l'extranet Nova de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP). Le changement de système d'information conduit à une rupture de série en 2008. Les données relatives aux organismes prestataires ne peuvent donc être directement comparées entre 2007 et 2008.

Champ : France entière à partir de 2007, France métropolitaine avant 2007.

Graphique 2 • Effectifs* salariés du secteur des services à la personne au 2^e trimestre de chaque année



* Ces effectifs peuvent comporter des doublons (cf. encadré 4).

Note : le suivi de l'activité des OSP s'appuie sur les états mensuels d'activité qui sont, depuis 2008, saisis directement dans l'extranet Nova de l'Agence Nationale des Services à la personne (ANSP). Le changement de système d'information conduit à une rupture de série en 2008. Les données relatives aux organismes prestataires ne peuvent donc être directement comparées entre 2007 et 2008.

Pour les salariés des organismes, il s'agit des effectifs moyens sur les 3 mois du 2^e trimestre à partir de 2008, sur l'ensemble de l'année avant 2008.

Champ : France entière à partir de 2007, France métropolitaine avant 2007.

services à la personne au cours de l'année 2009 (y compris les assistantes maternelles) est supérieur de 35 % au nombre de salariés employés dans les mêmes activités au cours du 4^e trimestre.



Sources : Ircem pour les particuliers employeurs, ANSP-Nova ; traitements Dares (à partir de 2008) et Dares (avant 2008) pour l'activité prestataire et mandataire.



Sources : Ircem pour les salariés des particuliers employeurs ; ANSP-Nova, traitement Dares (à partir de 2008) et Dares (avant 2008) pour les salariés des organismes.

QUE RECOUVRENT LES SERVICES À LA PERSONNE ?

La loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne a consacré, au plan législatif, la notion de « services à la personne ». Les activités de services à la personne sont définies comme les activités de garde d'enfants, d'assistance aux personnes âgées ou dépendantes ou d'entretien ménager réalisées au domicile de la personne ou dans l'environnement immédiat de son domicile. Le décret du 26 décembre 2005, (article D.7231-1 du code du travail) précise la liste des activités relevant des services à la personne qui ouvrent droit aux avantages fiscaux et sociaux du secteur.

Le nouveau cadre juridique issu de la loi n° 2010-853 du 23 juillet 2010 relative aux réseaux consulaires, au commerce et à l'artisanat et de la transposition de la Directive Services a modifié le régime de l'agrément et créé un nouveau régime déclaratif. Ainsi, l'agrément se rapporte désormais à la seule autorisation préalable obligatoire à l'exercice d'activités de services à la personne à destination des personnes « fragiles » (garde d'enfants de moins de trois ans, assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou ayant besoin d'une aide personnelle ou à la mobilité). L'agrément n'ouvre plus droit, par lui-même, aux avantages sociaux et fiscaux propres au secteur des services à la personne. Il appartient aux organismes agréés de déclarer leurs activités pour en bénéficier. La déclaration est facultative. Elle concerne toutes les activités de services à la personne, aussi bien celles qui nécessitent un agrément que les autres. 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. Ces deux décrets réorganisent également la présentation de ces activités. En premier lieu sont présentées les activités à destination des publics fragiles, nécessitant donc un agrément, et, en second lieu, celles qui n'en nécessitent pas.

Les activités de services à la personne soumises à agrément sont :

1. la garde à domicile d'enfants de moins de 3 ans (âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé des services et du ministre chargé de la famille en date du 26 décembre 2011) ;
2. l'assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
3. la garde-malade, à l'exclusion des soins ;
4. l'assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété ;
5. la prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
6. l'aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile ;
7. l'accompagnement des enfants de moins de 3 ans, des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que ces prestations soient comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.

Les activités de services à la personne soumises à titre facultatif au régime déclaratif sont, outre celles présentées ci-dessus :

1. l'entretien de la maison et travaux ménagers ;
2. les petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage ;
3. les travaux de petit bricolage dites « hommes toutes mains » ;
4. la garde à domicile d'enfants de plus de 3 ans (âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé des services et du ministre chargé de la famille) ;
5. le soutien scolaire à domicile ou cours à domicile ;
6. les soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
7. la livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
8. la préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
9. la collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
10. la livraison de courses à domicile ;
11. l'assistance informatique et Internet à domicile ;
12. les soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes ;
13. la maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire ;
14. l'assistance administrative à domicile ;
15. les activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services aux personnes mentionnés ci-dessus ; peuvent ainsi être agréées les plates-formes de services à la personne mais aussi les services de téléassistance et visio-assistance.

En 2011, dans le cadre de la lutte contre les niches sociales et fiscales, le gouvernement a décidé de supprimer les avantages sociaux destinés aux publics « non fragiles ». La loi de finances pour 2011 a supprimé deux mesures d'exonérations de cotisations sociales sur les services à la personne : l'abattement forfaitaire de 15 points sur les cotisations sociales dues par les particuliers employeurs qui déclarent au réel ainsi que la franchise de cotisations patronales dont bénéficiaient les organismes agréés des services à la personne dans la limite du Smic sur les prestations destinées aux publics « non fragiles », sans plafond de rémunération. Désormais, les allègements généraux de cotisations sociales sur les bas salaires sont appliqués à ces organismes pour ces prestations. Les autres avantages fiscaux et sociaux (employeurs de plus de 70 ans, bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie, de la prestation de compensation du handicap, d'une majoration pour tierce personne) demeurent inchangés.

Le chèque emploi service universel (Cesu) a été mis en place à compter du 1^{er} janvier 2006 par la loi du 26 juillet 2005 dans le cadre d'une modification des modalités de financement des services à la personne. Celui-ci s'est substitué au chèque emploi service (CES) et au titre emploi service (TES). Il permet, en outre, de rémunérer des services de garde d'enfants à l'extérieur du domicile (par des assistantes maternelles agréées ou une structure type crèche, halte-garderie, jardin d'enfants). Les décrets de 2011 qui modifient le régime de l'agrément définissent également les prestations qui peuvent être payées en Cesu comme, par exemple l'accès aux services en ligne pour certaines activités, l'aide aux particuliers employeurs dans la gestion de leurs tâches.

Ce mode de paiement peut prendre deux formes différentes :

- le « Cesu bancaire », qui s'utilise comme un chèque bancaire, utilisable dans les mêmes conditions et avec les mêmes avantages que le CES ;
- le « Cesu préfinancé », d'un montant prédéfini, qui est distribué aux employeurs par les organismes participant à son financement (établissements employeurs du particulier, collectivités publiques, institutions sociales...).

Un recours croissant au Cesu

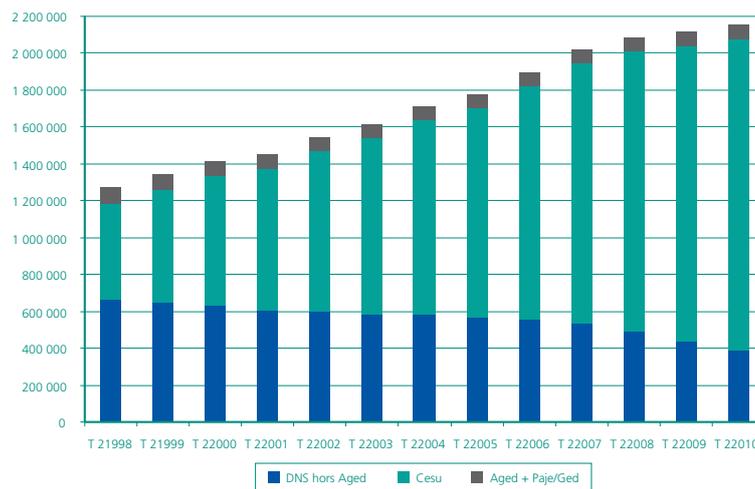
Les particuliers qui recrutent un salarié à leur domicile directement ou par l'intermédiaire d'un organisme mandataire sont désignés sous le terme de « particuliers employeurs ». Mi-2010, 2,15 millions de particuliers étaient employeurs (3). Après avoir progressé de près de 5 % par an en moyenne entre 1998 et 2008, le nombre de particuliers employeurs ne s'accroît plus que modérément depuis 2009 : +1,3 % en 2009, +1,7 % en 2010 (graphique 3).

En 2010, le nombre moyen d'heures rémunérées par employeur direct continue de se réduire : -1,8 % entre le 2^e trimestre 2009 et celui de 2010, après -1,6 % entre mi-2008 et mi-2009 et -1,8 % entre mi-2007 et mi-2008.

Le recours des particuliers employeurs au chèque emploi service universel (Cesu) pour rémunérer leurs salariés poursuit sa progression : 78 % des particuliers employeurs l'utilisent mi-2010, contre 76 % mi-2009 et 56 % mi-2002.

À l'inverse, le nombre d'employeurs envoyant une déclaration nominative simplifiée (DNS) est en recul continu : ils ne sont plus que 18 % à la faire mi-2010 (contre 21 % mi-2009 et 39 % mi-2002). Les autres particuliers (4 %) utilisent la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) (et l'Aged (4) avant 2010) réservée aux parents dont les enfants ont moins de 6 ans. La Paje s'est substituée aux autres allocations pour la garde des enfants de moins de 6 ans nés après le 1^{er} janvier 2004. Cette prestation est donc montée progressivement en charge entre début 2004 et début 2010. Au 2^e trimestre 2009, près de 69 000 ménages ont fait garder leurs enfants en utilisant la Paje, soit une hausse de 20 % en un an (contre +28 % en 2008); au 2^e trimestre 2010, le nombre de bénéficiaires croît à un rythme toujours élevé mais moins soutenu que les années précédentes (+14 %) pour atteindre 79 000 ménages. Dans le même temps et de façon symétrique, le nombre de particuliers bénéficiant de l'Aged poursuit sa décroissance : -53 % entre mi-2008 et

Graphique 3 • Nombre de particuliers employeurs au 2^e trimestre de chaque année (hors particuliers recourant à des assistantes maternelles)



DNS : déclaration nominative simplifiée, envoyée trimestriellement à l'Urssaf ; pour les gardes d'enfants nés après le 1^{er} janvier 2004, la DNS n'est plus utilisée.

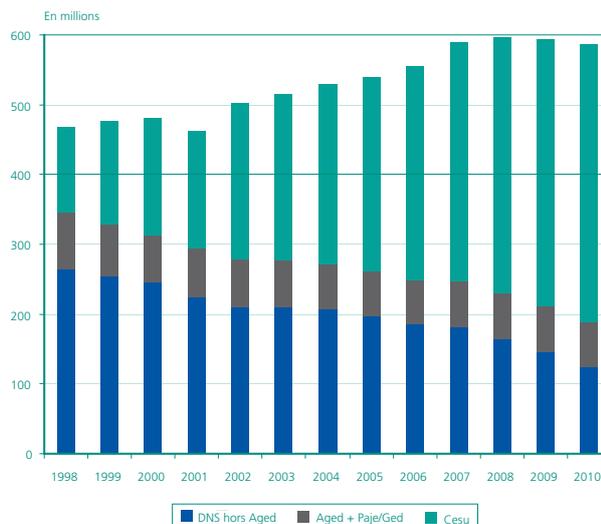
Paje/Ged : prestation d'accueil du jeune enfant pour garde d'enfant à domicile

Champ : France entière à partir de 2007, France métropolitaine avant 2007.

mi-2009 et -96 % entre mi-2009 et mi-2010, date à laquelle les enfants nés avant le 1^{er} janvier 2004 ont tous plus de 6 ans.

Lorsqu'ils déclarent leurs salariés, les particuliers employeurs ont le choix entre une déclaration dite « au réel » ou « au forfait ». Dans le premier cas, les cotisations sociales sont calculées sur la base du salaire réellement versé, dans le second, elles sont calculées sur la base du Smic horaire, même si la rémunération est supérieure. Entre le 1^{er} janvier 2006 et le 1^{er} janvier 2011, une réduction de 15 points du taux des cotisations patronales de Sécurité sociale était appliquée en cas de déclaration « au réel ». Par ailleurs, depuis le 1^{er} janvier 2006, en l'absence d'option spécifiée sur

Graphique 4 • Heures rémunérées par des particuliers employeurs (hors assistantes maternelles)



Jusqu'en 2003, le nombre d'heures rémunérées annuelles est estimé à partir des heures déclarées au cours du 2^e trimestre de l'année. À partir de 2004, il s'agit du nombre d'heures rémunérées au cours de l'année.

Cesu : par rapport aux précédentes publications, la série d'heures salariées déclarées en Cesu a été rehaussée de 10 %, afin d'inclure les heures rémunérées pour congés payés.

DNS hors Aged : à partir de 2004, cette catégorie comprend les déclarations d'emploi de maison hors garde d'enfant et les déclarations d'emplois occasionnels.

Champ : France entière à partir de 2007, France métropolitaine avant 2007.



Source : Ircem ; traitement Dares.

(3) Hors employeurs d'assistantes maternelles.

(4) Allocation de garde d'enfant à domicile.



Source : Ircem ; traitement Dares.

la déclaration nominative simplifiée ou le volet social du Cesu, le calcul s'effectue sur le salaire réel. Ces nouvelles dispositions ont entraîné un essor important de la déclaration au réel. À la mi-2010, les employeurs de personnels de maison (hors garde d'enfants) avaient majoritairement opté pour ce mode de déclaration, qu'ils soient utilisateurs de la DNS (62 %) ou du Cesu (71 %). Ce sont surtout ces derniers qui ont modifié leur comportement : mi-2005, ils n'étaient que 32 % à privilégier la déclaration au réel.

En 2010, sur les 587 millions d'heures rémunérées au domicile des particuliers employeurs, plus de 397 millions d'heures ont été déclarées *via* le Cesu (soit 68 %), 124 millions d'heures en recourant à la DNS (21 %) et environ 65 millions d'heures (11 %) avec le chéquier Paje (graphique 4).

La durée trimestrielle moyenne de travail chez les particuliers employeurs est très variable selon le mode de déclaration. Elle est nettement plus élevée pour les modes de déclaration associés à la garde de jeunes enfants : 205 heures en 2010 pour les utilisateurs de la prestation d'accueil du jeune enfant (soit 17 heures par semaine), contre 59 heures (soit 5 heures par semaine) pour ceux qui recourent au Cesu.

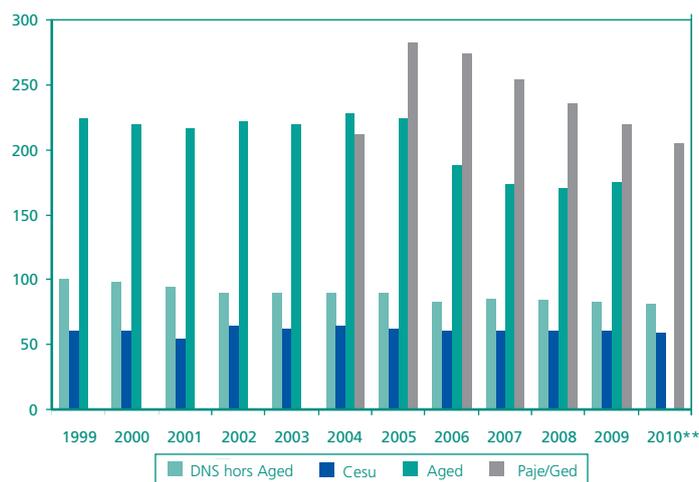
La durée trimestrielle moyenne de travail est en baisse continue depuis 2006 pour les utilisateurs de la Paje : elle est passée de 280 heures en 2005 (5) à 205 heures en 2010. Cette baisse s'explique par l'extension progressive de cette allocation aux enfants de 3 à 6 ans pour lesquels les temps de garde à domicile sont moindres. La durée moyenne déclarée en DNS baisse légèrement, de 83 heures en 2009 à 80 heures en 2010. Celles déclarées *via* le Cesu sont stables.

Une poursuite de la baisse de l'activité mandataire

Les organismes qui interviennent en mode « mandataire » proposent aux particuliers des services destinés à faciliter le recrutement de salariés à domicile. Ils peuvent accomplir, pour le compte des particuliers qui conservent une responsabilité pleine et entière d'employeur, les formalités administratives et les déclarations fiscales et sociales liées à l'emploi de salariés, en contrepartie du versement par le particulier d'une contribution représentative des frais de gestion.

Dans le prolongement des années précédentes, l'activité mandataire baisse de près de 10 % en 2010 (-6 % en 2008, -5 % en 2009). Parmi les

Graphique 5 • **Durée trimestrielle moyenne de travail chez un particulier employeur***



* Estimations au 2^e trimestre de l'année.

Le nombre moyen d'heures rémunérées par salarié est plus élevé car la plupart des salariés ont plusieurs employeurs.

** En 2010, l'Aged a été supprimée.

Champ : France entière à partir de 2007, France métropolitaine avant 2007.

81 millions d'heures de travail ainsi payées en 2010, 56 % concernaient des tâches d'aide aux personnes âgées, 24 % des travaux ménagers et 8 % de la garde d'enfants. Les autres activités de services à la personne restent encore relativement marginales : 4 % des heures sont consacrées au soutien scolaire, 2 % à de la garde malade, 2 % à l'assistance aux personnes handicapées, 2 % à la préparation de repas à domicile ou commissions, et moins de 1 % aux accompagnements, aux cours à domicile ou au jardinage (6) (tableau 1). Les entreprises privées intervenant en mode mandataire ont une activité davantage tournée vers le soutien scolaire (32 % des heures rémunérées) et la garde d'enfants (25 %).

Au 2^e trimestre 2010, les organismes mandataires ont géré, en moyenne, 168 000 salariés chaque mois, en baisse de 7 % par rapport à 2009. Le recours à un organisme mandataire concerne 17 % des particuliers employeurs en 2010.

Un recours de plus en plus fréquent à une assistante maternelle pour la garde d'enfants

L'activité d'assistante maternelle n'est pas exercée au domicile des particuliers et, à ce titre, elle ne fait pas partie *stricto sensu* du champ des services à la personne. Néanmoins, sa proximité avec l'emploi direct, et notamment le fait que la convention collective nationale des assistants maternels stipule que le parent qui confie son enfant à un assistant maternel devient de ce fait un particulier employeur, conduit à s'y intéresser.

En 2010, près de 853 000 particuliers employeurs ont fait garder (au moins un) de leurs enfants chez une assistante maternelle, soit une progression de 4 % (après +4 % en 2009). Le nombre



Source : Ircem ; traitement Dares.

(5) Elle ne concernait alors que la garde de nouveau-nés.

(6) Y compris travaux de débroussaillage.

d'assistantes maternelles suit une progression régulière: il augmente de 3 % entre mi-2009 et mi-2010, passant de 292 000 à près de 302 000, après +3 % entre mi-2008 et mi-2009.

Les salariés gardant des enfants au domicile du particulier employeur ont en majorité un seul employeur, tandis que les assistantes maternelles gardent presque toujours des enfants de plusieurs particuliers employeurs. Au 2^e trimestre 2010, selon les données de l'Ircem, 38 % des salariés employés par des particuliers pour garder leurs enfants ont au moins 2 employeurs. Cette proportion est de 80 % pour les assistantes maternelles et de 50 % pour les salariés hors garde d'enfants.

Les métiers de garde d'enfants sont quasi exclusivement exercés par des femmes (98 % pour les gardes à domicile et près de 100 % pour les assistantes maternelles). La féminisation des autres salariés travaillant chez des particuliers, quoique très marquée (85 %), a légèrement reculé (87 % en 2007). L'âge moyen est de 46 ans pour les employés de maison et les assistantes maternelles, 38 ans pour les gardes d'enfants au domicile.

Un ralentissement de l'activité prestataire après la forte croissance des années précédentes

Les particuliers qui recourent aux services des organismes prestataires ne sont pas les employeurs

des salariés intervenant à leur domicile. Ceux-ci sont embauchés par les organismes prestataires qui facturent leurs prestations aux particuliers.

En 2010, 305 millions d'heures effectuées au domicile de particuliers ont été payées sous le mode prestataire, soit une hausse de seulement 3 %, après la forte croissance des années précédentes (+8 % en 2009, +11 % en 2008, +13 % en 2007). En 2010, le mode prestataire représente ainsi 34 % de l'activité totale du secteur des services à la personne et 79 % de l'activité des organismes des services à la personne. Son poids croît continûment: en 2002, il représentait 18 % de l'activité totale du secteur et 54 % de l'activité des organismes agréés. Les heures rémunérées en prestataire sont pour 58 % des heures d'assistance aux personnes âgées ou handicapées, pour 28 % des travaux ménagers; elles concernent ensuite un ensemble d'autres activités: petit jardinage (4 %), garde d'enfants (3 %), préparation de repas et commissions (2 %), aide et accompagnement aux familles fragilisées (1 %). Le reste des activités (d'assistance administrative, de soutien scolaire, de cours à domicile ou d'assistance informatique) restet très marginal (moins de 1 % chacune) (tableau 1). Par ailleurs, certaines activités ne se mesurent pas en heures rémunérées mais en chiffre d'affaires. Ainsi, 81 millions d'euros de chiffre d'affaires ont été consacrés en 2010 aux activités de livraison de repas à domicile par les organismes prestataires, 32 millions

Tableau 1 • Répartition des heures d'intervention selon le type d'activité

En %

	Activité prestataire				Activité mandataire			
	Ensemble		Dont entreprises privées		Ensemble		Dont entreprises privées	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Garde d'enfants.....	2,9	3,3	10,2	10,8	9,8	8,2	18,8	24,9
<i>dont : garde d'enfant de moins de 3 ans</i>	<i>1,1</i>	<i>1,3</i>	<i>3,9</i>	<i>4,0</i>	<i>5,9</i>	<i>4,8</i>	<i>8,7</i>	<i>12,3</i>
<i>garde d'enfant de plus de 3 ans</i>	<i>1,7</i>	<i>2,1</i>	<i>6,3</i>	<i>6,8</i>	<i>3,8</i>	<i>3,3</i>	<i>10,0</i>	<i>12,6</i>
Soutien scolaire.....	0,2	0,2	0,8	0,7	4,9	4,0	41,4	32,0
Cours à domicile.....	0,0	0,1	0,3	0,3	0,3	0,3	2,3	2,4
Assistance informatique.....	0,4	0,3	2,1	1,5	0,1	0,0	0,4	0,2
Assistance administrative.....	0,2	0,4	0,3	0,2	0,3	0,1	0,0	0,1
Ménage/repassage.....	28,4	28,3	42,6	36,5	20,5	24,5	9,3	9,7
Petit jardinage.....	3,0	3,6	11,5	12,4	0,3	0,1	0,2	0,3
Petit bricolage.....	0,3	0,4	0,8	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Préparation de repas/commissions.....	1,6	2,0	1,6	1,9	1,6	2,0	1,1	1,7
Collecte/livraison de linge repassé.....	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,3	0,0
Livraison de courses.....	0,1	0,1	0,3	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0
Maintenance, vigilance et entretien du domicile.....	0,0	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Aide aux personnes âgées.....	56,2	55,1	24,7	29,4	55,2	55,7	21,8	23,2
Aide/accompagnement des familles fragilisées.....	1,7	1,3	0,1	0,2	0,1	0,1	0,0	0,0
Garde malade.....	0,5	0,5	0,9	1,0	3,0	2,2	1,8	1,6
Aide à la mobilité/transports.....	0,6	0,4	0,9	0,6	0,4	0,2	0,4	0,0
Conduite d'un véhicule personnel.....	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Accompagnement des enfants / personnes âgées / handicapées.....	0,7	0,6	0,8	0,8	0,8	0,4	0,0	0,3
Assistance aux personnes handicapées.....	2,8	3,2	1,7	2,2	2,5	2,1	2,1	3,2
Interprète en langue des signes.....	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0
Soins/promenade des animaux.....	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Soins esthétiques.....	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0
Total.....	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : ANSP, Nova (tableaux statistiques annuels) ; traitement Dares.

La répartition des heures selon le type d'activité porte sur l'ensemble des heures d'intervention (salariées et non salariées). Avant la mise en oeuvre de Nova, la répartition était moins détaillée et portait sur les seules heures salariées (qui représentent plus de 95 % des heures d'intervention).

Champ : France entière.

Tableau 2 • Nombre d'entreprises privées, effectifs et volume d'activité

	2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	Prestataire	Mandataire										
Nombre d'entreprises privées*	1 063		1 971		3 695		6 236		9 106		14 479	
Nombre moyen de salariés par mois au 2 ^e trimestre	8 600	10 500	14 100	19 100	25 300	21 200	50 700	40 800	67 900	43 700	88 700	42 000
Nombre annuel d'heures (en millions)	4,4	2,1	8,5	4,1	16,3	5,0	36,3	9,8	48,8	10,5	61,2	9,9

* Moyenne sur les 3 mois du 2^e trimestre.

Le suivi de l'activité des organismes de services à la personne (OSP) s'appuie sur les états mensuels d'activité qui sont, depuis 2008, saisis directement dans l'extranet Nova de l'ANSP. Le changement de système d'information conduit à une rupture de série en 2008 (voir encadré 3). Les données ne peuvent être directement comparées entre 2007 et 2008.

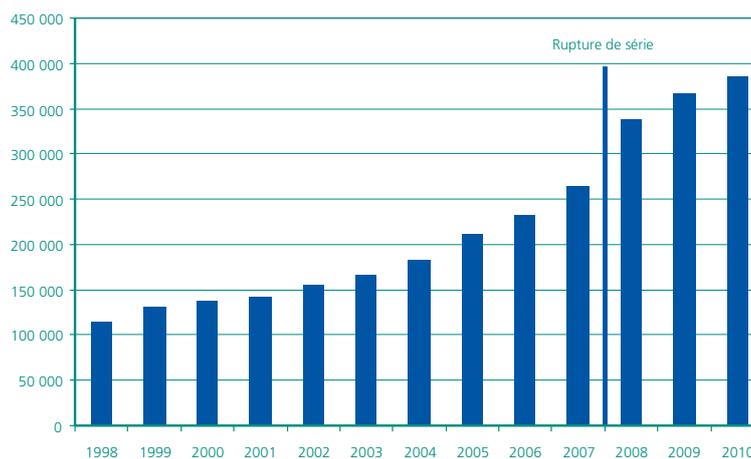
Champ : France entière à partir de 2007, France métropolitaine avant 2007.

à des activités de téléassistance et 2 millions à des activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer des services à la personne (hors téléassistance).

Les entreprises privées sous mode prestataire continuent leur percée. Leur activité croît à un rythme très élevé : le nombre d'heures rémunérées s'élève à 61 millions en 2010 (7), soit une hausse de 25 % en un an (tableau 2). La part des entreprises privées dans l'activité prestataire passe ainsi de 13 % en 2008, à 17 % en 2009 et 21 % en 2010. En 2010, l'activité prestataire reste cependant toujours largement dominée par les associations (68 % des heures rémunérées, en baisse de 1,7 %). Les organismes publics (8) quant à eux représentent 12 % des heures rémunérées, en très faible croissance (+1,2 %).

En moyenne, 385 000 salariés ont été chaque mois mis à disposition des particuliers par des organismes prestataires au 2^e trimestre 2010, après 366 000 au 2^e trimestre 2009 ; ils représentaient ainsi 26 % de l'ensemble des salariés du secteur des services à la personne. Leur nombre continue de croître en 2010 mais à un rythme moindre : +4 %, après +8 % en 2009 (graphique 6). Ces salariés sont pour 74 % d'entre eux en contrat à durée indéterminée (CDI). Le temps partiel est la norme et

Graphique 6 • Effectifs salariés mis à disposition par des organismes prestataires agréés



Le suivi de l'activité des organismes de services à la personne (OSP) s'appuie sur les états mensuels d'activité qui sont, depuis 2008, saisis directement dans l'extranet Nova de l'ANSP. Le changement de système d'information conduit à une rupture de série en 2008 (voir encadré 3). Les données ne peuvent donc être directement comparées entre 2007 et 2008.

Champ : nombre moyen de salariés mis à disposition chaque mois par les organismes prestataires (moyenne sur l'année jusqu'en 2007, moyenne sur le 2^e trimestre à partir de 2008) ; France métropolitaine avant 2007 et France entière à partir de 2007.

concerne 88 % d'entre eux. Les salariés de plus de 50 ans représentent 30 % des effectifs des organismes intervenant en mode prestataire, et les jeunes de moins de 26 ans, 12 %. Les femmes comptent pour 93 % des effectifs. Sur ce segment des services à la personne, les salariés réalisent en moyenne un nombre annuel d'heures plus élevé que ceux qui sont employés directement par les particuliers (530 heures contre 417 heures) (9).

En moyenne, 2 millions de particuliers ont recouru un mois donné aux services d'organismes prestataires au cours du 2^e trimestre 2010 (+15 % par

Source : Dares (avant 2008) et ANSP, Nova ; traitement Dares à partir de 2008.



Source : Dares, états mensuels d'activité (EMA) avant 2008 ; ANSP, Nova, traitement Dares à partir de 2008.

(7) 66 millions si l'on inclut les intervenants non salariés.

(8) Communes, centres communaux d'action sociale (CCAS), centres intercommunaux d'action sociale (CIAS), établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), syndicats intercommunaux à vocation multiple (Sivom).

(9) Une partie des salariés des OSP sont également en emploi direct chez des particuliers (encadré 4). Cette multiactivité a un impact sur les conditions de travail, notamment le temps de travail, les temps de déplacement.

Tableau 3 • Nombre d'organismes de services à la personne (OSP)

					Évolution (en %)		Répartition des organismes selon leur statut (en %)			
	2009		2010		2009/2010		2009		2010	
	Nb. moyen sur l'année	Au 31/12	Nb. moyen sur l'année	Au 31/12	Nb. moyen sur l'année	Au 31/12	Nb. moyen sur l'année	Au 31/12	Nb. moyen sur l'année	Au 31/12
Nombre d'associations et organismes publics.....	7 612	7 714	7 784	7 743	2,3	0,4	43,9	39,2	34,5	32,0
dont : associations.....	6 181	6 256	6 308	6 281	2,1	0,4	35,6	31,8	27,9	26,0
organismes publics.....	1 432	1 458	1 476	1 462	3,1	0,3	8,2	7,4	6,5	6,0
Nombre d'entreprises privées.....	9 742	11 958	14 805	16 428	52,0	37,4	56,1	60,8	65,5	68,0
dont : entreprises privées hors auto-entrepreneurs.....	8 898	9 877	10 850	11 307	21,9	14,5	51,3	50,2	48,0	46,8
auto-entrepreneurs.....	844	2 081	3 955	5 121	368,6	146,1	4,9	10,6	17,5	21,2
Ensemble.....	17 354	19 672	22 589	24 171	30,2	22,9	100,0	100,0	100,0	100,0

Champ : France entière.

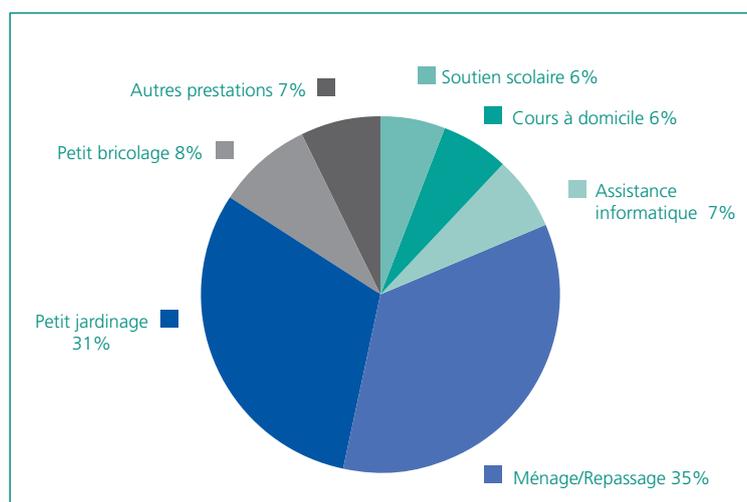
Source : ANSP, Nova.

rapport à 2009) et 269 000 particuliers employeurs ont recouru à des organismes en mode mandataire (- 6 % en un an). Les particuliers ont eu recours aux organismes pour un nombre d'heures moyen plus faible qu'en 2009, en baisse de 9 % pour le recours aux organismes prestataires et de 3 % pour le recours aux organismes en mode mandataire.

Une croissance très forte du nombre d'organismes, portée principalement par les auto-entrepreneurs

Le nombre d'organismes de services à la personne a augmenté de 30 % entre 2009 et 2010, passant en moyenne annuelle de 17 400 à 22 600. Cette forte augmentation est principalement due à celle du nombre d'entreprises privées (+52 %). Sur l'année 2010, près de 15 000 entreprises privées exerçaient en moyenne tous les mois dans le secteur des services à la personne (soit 66 % du total des organismes). Elles étaient 9 700 en 2009 (tableau 3). Le développement des auto-entrepreneurs, dont le nombre a été multiplié par 2,5 entre fin 2009 et fin 2010, contribue pour 62 % à cette hausse. Ceux-ci, au nombre de 5 100 fin 2010, représentent à cette date près d'un tiers des entreprises privées du secteur et plus de 20 % des organismes de services à la personne. Inversement, la part des associations dans le total des organismes recule (de 36 % en moyenne sur

Graphique 7 • Répartition des heures prestataires des auto-entrepreneurs selon le type d'activité en 2010



Note : les heures d'intervention des auto-entrepreneurs ont représenté 0,3 % du total des heures des OSP prestataires en 2010, soit 1 million d'heures.

Champ : France entière

l'année 2009 à 28 % en 2010). Leur nombre n'a crû que de 1,3 % sur cette période. La part des organismes publics décroît légèrement : elle atteint 6,5 % en 2010, après 8,2 % en 2009.

Pour autant, l'activité des auto-entrepreneurs se limite pour l'essentiel à leur propre intervention et ne représente que 0,3 % du volume total d'heures effectuées par les organismes prestataires, soit 1 million d'heures. Ils ont fourni essentiellement des prestations de ménage/repassage (35 %) et de petit jardinage (31 %). Les autres prestations se partagent le reste des heures d'intervention (graphique 7).

Salah OULD YOUNES (Dares).

Encadré 2

LES ORGANISMES DE SERVICES À LA PERSONNE

L'article L. 7232-6 du code du travail définit trois modalités d'intervention des organismes de services à la personne (OSP).

- Le mode « mandataire » : l'organisme place des travailleurs auprès d'un particulier employeur en assurant les formalités administratives d'emploi. Dans ce cas, le particulier reste l'employeur.
- Le mode « prestataire » : il concerne les organismes (y compris les entreprises d'insertion assurant ce type de service) qui fournissent des prestations de services aux personnes à leur domicile, les centres communaux d'action sociale (CCAS) et les centres intercommunaux d'action sociale (CIAS), ainsi que les établissements publics d'hébergement lorsqu'ils assurent l'assistance au domicile des personnes âgées ou handicapées.
- La « mise à disposition de salariés à titre onéreux » : elle est notamment mise en œuvre par les associations intermédiaires et les filiales des entreprises de travail temporaire exclusivement dédiées aux services à la personne. Cette modalité d'intervention est ici assimilée à une intervention de mode prestataire.

Pour en savoir plus

[1] Cnis (2012), *Rapport du groupe de travail inter institutionnel sur la connaissance statistique des emplois dans les services à la personne* n°129, mai.

[2] Baudrey A. (2011), « Les salariés des particuliers employeurs en 2008 », dans *Emploi et salaires*, coll. Insee Références.

[3] Lequien L. (2010), « Les services à la personne : modalités de recours et profils des usagers en 2008 », *Dares Analyses* n° 089, décembre.

[4] Ould Younes S. (2010), « Les services à la personne : une croissance vive en 2007, atténuée en 2008 », *Dares Analyses* n° 020, avril.

[5] Vong M., Tesson C., Dache N., Tromparent S., (2011), « Les particuliers employeurs en 2010 : fléchissement de l'emploi à domicile hors garde d'enfant », *Acoos stat* n° 142, décembre.

LES SOURCES STATISTIQUES

Le suivi des particuliers employeurs

Trois sources sont mobilisées pour le suivi des particuliers employeurs :

- les déclarations nominatives simplifiées (DNS), transmises trimestriellement par les employeurs aux Urssaf ;
- les volets sociaux des chèques emploi service universel adressés par les employeurs au Centre national du traitement des chèques emploi service universel (CNTCesu) ;
- les volets sociaux des chéquiers liés à la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) adressés au Centre Pajemploi.

Le groupe de protection sociale des emplois de la famille (Ircem) exploite ces données et transmet des informations agrégées à la Dares. Les statistiques de l'Ircem distinguent quatre catégories d'emploi :

- les « emplois de maison » ;
- les « gardes d'enfants au domicile du particulier » ;
- les « assistants maternels » ;
- les « autres emplois familiaux » qui recouvrent les emplois dits « occasionnels » à caractère ponctuel et temporaire (travaux de bâtiment, prestations de chauffeurs, jardiniers, familles d'accueil de personnes âgées...).

Pour chacune de ces catégories, l'Ircem transmet des données sur les effectifs d'employeurs et de salariés (après suppression des doubles comptes pour les salariés exerçant plusieurs catégories d'emploi), les heures déclarées ou rémunérées (sauf pour les assistants maternels) et les modes de déclaration. Les heures déclarées par Cesu correspondent aux heures salariées hors congés payés. Afin de reconstituer le nombre total d'heures rémunérées, en cohérence avec les autres circuits déclaratifs, ces heures sont rehaussées de 10 %.

Le suivi des organismes de services à la personne

L'activité des organismes (OSP) est mesurée au moyen de deux sources :

- l'état mensuel d'activité (EMA) qui renseigne sur les volumes d'heures rémunérées, les effectifs de salariés concernés, le nombre de particuliers utilisateurs et la masse salariale, tant au titre de l'activité prestataire que mandataire ; depuis la mise en place de Nova, sont également disponibles des informations sur les heures et l'effectif des intervenants non salariés.
- le tableau statistique annuel (TSA) qui détaille le nombre d'heures payées selon les grands types de prestations dispensées et fournit des informations sur les caractéristiques et les statuts des personnels ; ce bilan annuel permet de repérer, dans le détail, les catégories d'activités au titre desquelles intervient l'organisme.

Le système d'information « Nova »

Jusqu'en 2008, les EMA étaient transmis aux Directions départementales du travail et de la formation professionnelle (DDTEFP) qui transmettaient à la Dares des données agrégées par mois et par département. Les TSA quant à eux étaient transmis par les organismes agréés sous format papier aux DDTEFP puis à la Dares qui les faisait saisir et les exploitait.

Depuis 2008, les données relatives aux organismes sont saisies par ces derniers dans le 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 : états mensuels d'activité (EMA), tableaux statistiques annuels (TSA) et bilan annuel d'activité.

Le système d'information « Nova » permet ainsi de gérer les agréments et les déclarations des organismes et d'assurer le suivi statistique de ces derniers. Les organismes agréés ou déclarés y sont connus de manière exhaustive, ce qui n'était pas toujours le cas des données transmises à la Dares avant 2008, qui concernaient de fait les seuls organismes ayant renseigné leurs formulaires statistiques mensuels ou annuels. Le changement de système d'information relatif aux organismes conduit à une rupture de série en 2008. Deux séries homogènes de données existent ainsi : la première s'appuie sur les données agrégées issues des EMA recueillies et publiées précédemment par la Dares jusqu'en 2008 inclus, la seconde sur les données des EMA saisis dans Nova à partir de 2008 publiées dans la présente publication. Il est ainsi possible de calculer des évolutions pour chaque année au sein de ces 2 séries homogènes. Pour l'année 2008, 2 jeux de données coexistent ; celles issues de Nova ont été ici privilégiées, afin de permettre de calculer de manière cohérente les évolutions 2008-2009 et 2009-2010.

Le redressement des données des EMA issues de « Nova »

« Nova » a été progressivement mis en place à partir de 2008. La proportion d'organismes saisissant leurs EMA et TSA dans Nova a crû progressivement et la qualité des données s'est améliorée. Plusieurs actions ont été mises en œuvre afin d'améliorer la qualité des informations qu'il contient ; elles sont de deux types :

- les unes ont pour objectif de compléter *ex post* les données saisies lorsqu'elles font défaut ou sont manifestement incohérentes (non-réponses partielles ou totales, erreurs de saisie, etc.). Ces corrections sont mises en œuvre par un moteur de redressement qui crée une base annexe, dite base redressée, réservée à l'établissement de statistiques à des fins de diffusion d'information exhaustive à un niveau agrégé sur le secteur des OSP. Les données saisies les premières années dans Nova (2008 et 2009) étant moins exhaustives, elles ont été davantage complétées et corrigées.

- les autres interviennent dès la saisie, pour en améliorer la qualité et la complétude : contrôles et alertes ont été mis en place à partir de la fin 2009 dès lors que les données saisies par un organisme apparaissent incohérentes entre elles ou connaissent de fortes variations d'un mois sur l'autre ; les organismes qui ne saisissent pas trois mois de suite leurs états mensuels d'activité (EMA) ne figurent plus dans l'annuaire des OSP.

En 2010, le taux de saisie des EMA par les OSP dans Nova est de 88 % ; celui des TSA est de 73 %.

La présente publication bénéficie des corrections ainsi apportées aux informations saisies par les organismes dans Nova.

LES DOUBLES COMPTES DANS LES STATISTIQUES SUR LES SERVICES À LA PERSONNE

Deux agrégats sont susceptibles de comporter des doubles comptes : le nombre de salariés des services à la personne et le nombre de particuliers ayant recours aux services à la personne.

Les effectifs de particuliers employeurs recèlent quelques doubles comptes. C'est notamment le cas lorsqu'un employeur utilise simultanément le chèque emploi service pour rémunérer des heures de ménage et la DNS pour rémunérer une personne gardant des enfants au domicile. Des doubles comptes peuvent également exister si les employeurs embauchent plusieurs salariés déclarés dans différents centres Urssaf. Le nombre de particuliers recourant aux organismes prestataires peut également comporter des doubles comptes. C'est par exemple le cas lorsqu'un particulier recourt à un organisme pour une garde d'enfants et simultanément à un autre pour une prestation de ménage. Par conséquent, le nombre de particuliers ayant recours aux services à la personne sur une année donnée, calculé en faisant la somme des particuliers employeurs par circuit déclaratif et des clients d'organismes prestataires, comporte des doubles comptes de plusieurs origines : au sein des particuliers employeurs (recours à plusieurs modes déclaratifs), au sein des clients d'organismes (recours à plusieurs organismes) et entre particuliers employeurs et clients d'organismes (un particulier pouvant être les deux).

Des risques de doubles comptes existent également dans le calcul des effectifs salariés. En effet, un salarié travaillant chez plusieurs employeurs peut être déclaré de diverses façons (déclarations trimestrielles à l'Urssaf, chèque emploi service) ou être embauché par divers canaux (emploi direct par certains particuliers et par le biais d'organismes prestataires pour d'autres). Il apparaîtra alors simultanément dans plusieurs sources. Depuis 2003, les effectifs de salariés employés par des particuliers, transmis par l'Ircem à la Dares, sont corrigés des doubles comptes. Les séries antérieures ont fait l'objet d'estimations. En revanche, le nombre de salariés des organismes prestataires peut comporter des doubles comptes (cas des salariés employés par plusieurs organismes sur la période), car il s'appuie sur des données agrégées figurant dans les états mensuels d'activité. De plus, le cumul des effectifs salariés des particuliers employeurs et des effectifs salariés des organismes prestataires peut comporter des doublons. C'est le cas lorsque des salariés d'organismes prestataires travaillent simultanément en emploi direct chez des particuliers. Les sources exploitées dans cette publication ne permettent pas de repérer ces situations, mais des travaux exploratoires à partir des déclarations annuelles de données sociales permettront prochainement d'estimer l'ampleur de ces doubles comptes. L'estimation des effectifs salariés dans le secteur des services à la personne doit, de ce fait, être considérée comme un majorant.

DES DÉCOMPTES D'EFFECTIFS SALARIÉS VARIABLES SELON LA PÉRIODE CONSIDÉRÉE

La nature ponctuelle et temporaire du recours à certains services à la personne (gardes d'enfant, emplois dits occasionnels...) engendre un fort renouvellement des employeurs et des salariés dans le secteur. Selon l'Insee, 1,376 million de personnes ont ainsi travaillé au domicile d'un particulier employeur au moins une fois au cours de l'année 2009, contre 1,020 million au cours du 4^e trimestre, soit un écart de 35 %. Si l'on y ajoute les assistantes maternelles, le nombre de salariés employés par des particuliers employeurs au cours de l'année 2009 atteint 1,707 million (tableau A) ; ce chiffre est supérieur de 29 % au nombre de salariés employés au cours du 4^e trimestre et de 47 % au nombre de salariés employés au cours de la dernière semaine de 2009 (1,158 million).

Tableau A • Nombre de salariés du secteur des services à la personne en 2009

	Effectifs présents au cours de l'année	Effectifs présents au 2 ^e trimestre	Effectifs présents au 4 ^e trimestre	Effectifs présents la dernière semaine
Salariés des particuliers employeurs	1 376 170	1 038 665	1 020 028	866 780
Assistants maternelles	331 571	302 137	301 854	291 507
Sous-total	1 707 741	1 340 802	1 321 882	1 158 287
Salariés des organismes prestataires*	610 907	366 193	375 352	377 398
Total (1)	2 318 648	1 706 995	1 697 234	1 535 685

* Moyenne sur les 3 mois du trimestre pour les effectifs trimestriels. Le nombre de salariés prestataires présents la dernière semaine de décembre est approché par le nombre de salariés présents au cours du mois de décembre.

(1) Ce total est un majorant car il ne tient pas compte des doublons provenant du fait que certains salariés des particuliers employeurs sont aussi salariés des OSP.

Note : pour les effectifs présents au cours de l'année, les estimations de l'Ircem sont légèrement différentes de celles de l'Insee, du fait d'un traitement différent des doubles comptes : 1 416 627 pour les salariés des particuliers employeurs et 318 624 pour les assistantes maternelles.

Sources : Insee pour particuliers employeurs et assistantes maternelles ; ANSP, Nova ; traitement Dares pour organismes prestataires.

Champ : France entière.