

LES SERVICES À LA PERSONNE EN 2013

Un fort recul de l'emploi direct accentue la baisse de l'activité du secteur

En 2013, l'activité dans le secteur des services à la personne recule de 3,5 %. Cette baisse, plus marquée que les années précédentes, résulte d'un fort repli des heures rémunérées par les particuliers employeurs (-5,8 %), tandis que l'activité des organismes prestataires, qui progressait régulièrement ces dernières années, marque le pas.

Le nombre de salariés des particuliers employeurs baisse de 3,8 % et s'établit à 959 000 au 2^e trimestre 2013. Au contraire, les effectifs des organismes prestataires continuent de croître (+1,7 %), pour atteindre 435 000 intervenants au 2^e trimestre 2013.

Au sein des organismes prestataires, les entreprises privées continuent leur progression. Leur nombre d'heures d'intervention à domicile croît fortement en 2013 (+8,3 %) et leurs effectifs sont en hausse de 11,8 %. À l'inverse, l'activité et l'emploi des associations et des organismes publics prestataires diminuent encore.

En 2013, 886 millions d'heures ont été rémunérées pour les activités de services à la personne exercées au domicile de particuliers (1). Cela représente une baisse plus importante (-3,5 %) que celle déjà observée en 2012 (-0,8 % (2)). Le nombre d'heures dans ce secteur est en recul depuis 2011 après une croissance soutenue durant les années 2000 (3) (graphique 1). Les activités de services à la personne sont définies comme les activités de garde d'enfants, d'assistance aux personnes âgées ou dépendantes, et d'entretien ménager réalisées au domicile de la personne ou dans l'environnement immédiat de son domicile (encadré 2). Les ménages utilisateurs de services à la personne peuvent employer directement des salariés (en passant éventuellement par des organismes mandataires) ou recourir à des organismes prestataires qui mettent leur propre personnel à disposition (encadré 3).

(1) Les assistantes maternelles gardent les enfants chez elles, et non au domicile des particuliers employeurs. Elles ne font donc pas partie stricto sensu du champ des services à la personne abordé dans cette étude. Quelques éléments de cadrage sont néanmoins présentés dans l'encadré 1.

(2) Les résultats présentés dans cette publication intègrent des évolutions de méthodes sur le décompte des particuliers employeurs et de leurs salariés ainsi que des données plus récentes sur les organismes, d'où des révisions par rapport aux anciennes publications (encadré 4).

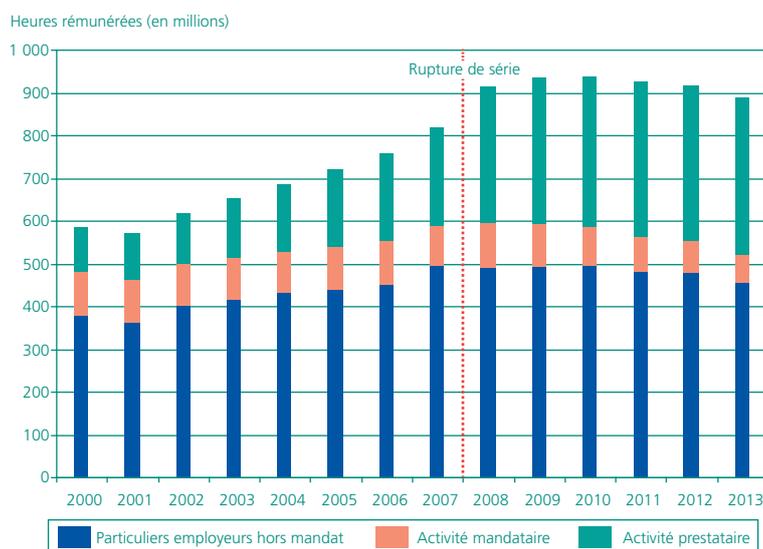
(3) La rénovation du système d'information sur les organismes de services à la personne a engendré une rupture de série en 2008 (encadré 4) : les données relatives à l'activité et aux effectifs des organismes ne sont par conséquent pas directement comparables entre 2007 et 2008.

Un recul marqué des heures rémunérées par les particuliers employeurs en 2013

Au cours de l'année 2013, 522 millions d'heures rémunérées à des salariés directement employés par des particuliers à leur domicile ont été déclarées. Ce volume d'heures correspond à 251 000 emplois équivalents temps plein pour 40 heures hebdomadaires de travail. L'activité en emploi direct recule de 5,8 % par rapport à 2012, amplifiant la baisse annuelle moyenne de 2,3 % enregistrée depuis le point haut de 2008. Une part de cette baisse est imputable à la croissance de la part de marché des organismes prestataires, mais elle a pu être amplifiée par la baisse du pouvoir d'achat des ménages, observée entre 2011 et 2013. Cette dernière a pu également entraîner une hausse du recours aux services à la personne non déclaré. Enfin, au 1^{er} janvier 2013, la possibilité pour le particulier de déclarer au forfait le salarié qu'il emploie à domicile a été supprimée (encadré 2). Il est encore trop tôt pour évaluer l'impact de cette mesure.

En 2013, l'emploi direct de salariés par des particuliers employeurs représente 59 % des heures rémunérées du secteur des services à la personne. Il reste le mode de recrutement prédominant, malgré sa diminution progressive (81 % en 2002, 65 % en 2008). Au sein de l'emploi direct, la part des heures rémunérées par les particuliers *via* des organismes mandataires continue de baisser légèrement et passe de 14 % à 13 % en 2013, après avoir atteint 17 % en 2009.

Graphique 1 • Heures totales rémunérées selon le type d'employeur*



* Le suivi des organismes de services à la personne s'appuie sur les états mensuels d'activité qui sont, depuis 2008, saisis dans l'extranet Nova de la Direction générale des entreprises (DGE) (auparavant l'Agence nationale des services à la personne). Le changement de système d'information a conduit à une rupture de série en 2008. Les données relatives aux années 2007 et 2008 ne peuvent donc être directement comparées. Certaines activités (livraison de repas à domicile, téléassistance, coordination intermédiation) sont déclarées en euros et ne figurent pas dans cette répartition des heures d'intervention.

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



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

Une diminution persistante du nombre de salariés employés par des particuliers

Au cours du 2^e trimestre 2013, 959 000 salariés employés par des particuliers, directement ou par l'intermédiaire d'un organisme mandataire, et 435 000 intervenants (4) d'organismes prestataires ont fourni des services au domicile de particuliers. Le nombre de salariés employés par des particuliers poursuit sa décline entamée en 2011, tandis que le nombre d'intervenants des organismes prestataires continue de croître en 2013 (+1,7 %) (graphique 2).

Les intervenants des services à la personne peuvent être, pendant la même période, en contrat auprès de plusieurs employeurs du secteur : particuliers employeurs ou organismes prestataires. Ainsi en 2012, 25 % des intervenants des organismes étaient également en contrat chez un particulier

(4) Le terme « intervenant » correspond ici au personnel des organismes qui intervient au domicile des particuliers par opposition au personnel administratif.

Encadré 1

UNE CROISSANCE DU RECOURS AUX ASSISTANTES MATERNELLES QUI S'ATTÉNUÉ

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 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, conduisent à s'y intéresser également.

En 2013, 915 000 particuliers employeurs ont fait garder au moins un de leurs enfants chez une assistante maternelle au 2^e trimestre, en hausse de 0,5 % par rapport à l'année précédente. Le nombre d'assistantes maternelles poursuit également une croissance ralentie : +0,5 % entre le 2^e trimestre 2012 et le 2^e trimestre 2013, passant de 323 500 à 324 900, après +4,3 % entre 2011 et 2012.

Les salariés gardant des enfants au domicile du particulier employeur ont en majorité un seul employeur, tandis que les assistantes maternelles accueillent presque toujours des enfants de plusieurs employeurs. Au 2^e trimestre 2013, seuls 28 % des salariés employés par des particuliers pour garder leurs enfants ont au moins deux employeurs (1). Cette proportion est de 81 % pour les assistantes maternelles et de 49 % pour les salariés hors garde d'enfants.

(1) Selon les données de l'Ircecm.

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 29 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 (1).

Évolutions réglementaires du secteur

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. Il s'est substitué au chèque emploi service (CES) et au titre emploi service (TES). Il simplifie la déclaration que doit faire l'employeur et 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). 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 utilisateurs par les organismes participant à son financement (établissements employeurs du particulier, collectivités publiques, institutions sociales...).

Le cadre juridique issu de la loi du 23 juillet 2010 relative aux réseaux consulaires, au commerce, à l'artisanat et aux services, ainsi que les deux décrets du 20 septembre 2011, ont 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.

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 aux 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.

La déclaration au forfait, – qui permettait au particulier employeur de calculer les cotisations sociales de son salarié sur la base du Smic horaire, même si la rémunération était supérieure – a été supprimée le 1^{er} janvier 2013. L'ensemble des cotisations et contributions sociales sont désormais calculées sur la rémunération réellement versée aux salariés. Cependant, un abattement forfaitaire de cotisations patronales de 0,75 euro a été instauré pour chaque heure de travail effectué à compter du 1^{er} janvier 2013 (ne sont pas concernées les heures de congés payés). La loi de financement de la sécurité sociale pour 2015 a porté cet abattement à 1,5 euro par heure travaillée pour les seules activités de garde d'enfants de 6 à 13 ans (il reste de 75 centimes pour les autres activités), pour les particuliers employeurs.

En application d'une demande de la Commission européenne, le 1^{er} juillet 2013, le taux de TVA est passé de 7 % à 19,6 %, puis à 20 % le 1^{er} janvier 2014 sur certains services à la personne (les petits travaux de jardinage, les cours à domicile – hors soutien scolaire –, l'assistance informatique et Internet à domicile, la maintenance, l'entretien et la vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire, les activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer des services à la personne), ainsi que pour les organismes opérant en mode mandataire. Le taux de TVA est maintenu à 5,5 % pour les services à destination des publics fragiles. De plus, les plafonds de dépenses éligibles à l'avantage fiscal concernant les petits travaux de jardinage et l'assistance informatique à domicile ont été relevés en juillet 2013 de 2 000 euros par an et par foyer fiscal.

Le concept d'emploi dans les services à la personne

Le recours aux services à la personne peut s'effectuer par la voie directe, en mode mandataire, ou en mode prestataire. Dans les deux premiers cas, le particulier est l'employeur du salarié qui lui verse un salaire en contrepartie du service rendu. Dans le dernier, le particulier est le client de l'organisme prestataire qui facture la prestation réalisée par l'intervenant. Celui-ci peut être un salarié employé par l'organisme ou un travailleur non salarié (gérant, travailleur individuel indépendant tels que les auto-entrepreneurs, les entreprises individuelles ou les entrepreneurs individuels à responsabilité limitée (EIRL)). Les auto-entrepreneurs peuvent aussi fournir leur prestation en tant que salarié dans une relation d'emploi direct où le particulier est employeur. Le terme d'intervenant désigne ici à la fois les salariés et les non-salariés intervenant dans le secteur des services à la personne.

(1) Pour plus de détails concernant la liste des activités de services à la personne soumises à agrément et celles soumises à titre facultatif au régime déclaratif, se reporter au [Dares Analyses, n° 038, mai 2014](#) (encadré 2).

employeur, soit environ 100 000 personnes, qui représentent aussi 11 % des salariés de particuliers employeurs (5). En retirant ces doubles comptes, l'effectif global des intervenants au domicile des particuliers peut être estimé à 1,29 million de personnes au 2^e trimestre 2013. En 2012, 26 % des salariés de services à la personne ont travaillé aussi en dehors de ce secteur au cours de la 3^e semaine de mars : ils sont dits « multiactifs ». C'est le cas de 30 % des salariés employés par des particuliers et de 13 % des intervenants des organismes.

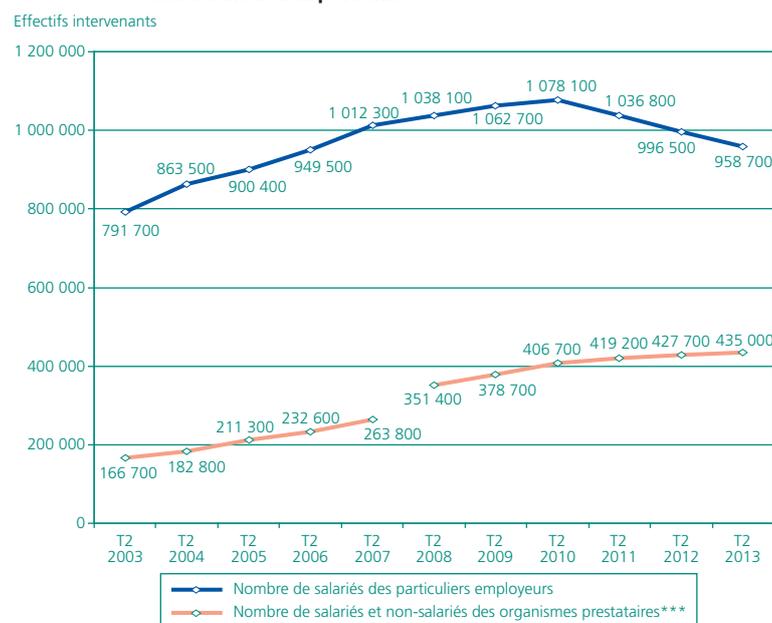
La nature ponctuelle et temporaire du recours à certains services à la personne (gardes d'enfant, emplois dits occasionnels...) engendre un fort renouvellement des employeurs (par exemple, l'aide à domicile à destination de personnes en convalescence ou en fin de vie) et des intervenants dans le secteur (notamment les personnes qui ne travaillent que quelques jours ou semaines dans l'année). Le nombre de salariés employés par des particuliers employeurs est marqué ainsi par une forte saisonnalité (encadré 6).

Un fléchissement du recours à l'emploi direct

Les particuliers qui emploient un salarié à leur domicile, directement ou par l'intermédiaire d'un organisme mandataire, sont désignés sous le terme de « particuliers employeurs ». Au 2^e trimestre 2013, ils étaient un peu plus de 2 millions (6), en baisse de 3 % par rapport au 2^e trimestre 2012 (graphique 3).

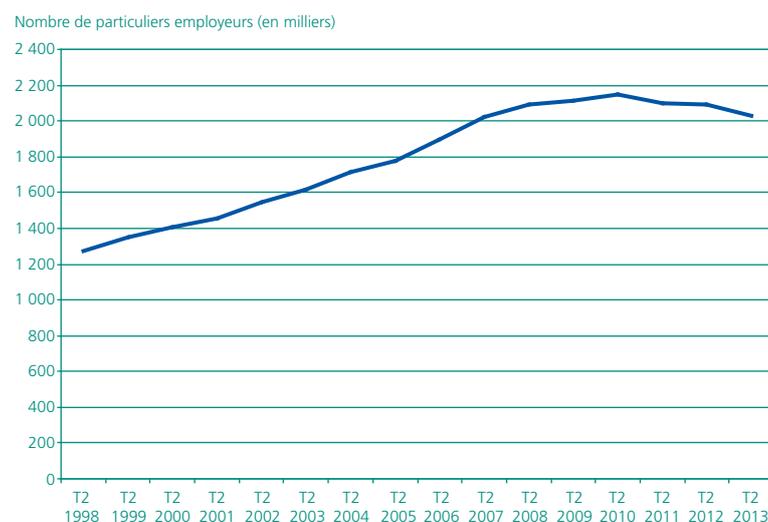
Les particuliers employeurs recourent aux services à la personne pour un nombre d'heures en constante diminution : le nombre moyen d'heures rémunérées par particulier employeur est passé de 81 heures au 2^e trimestre 2004 à 67 heures au 2^e trimestre 2013 (graphique 4). Il est nettement plus élevé pour les gardes de jeunes enfants : 193 heures en moyenne au 2^e trimestre 2013 (soit 15 heures par semaine), contre 61 heures (soit l'équivalent de 5 heures par semaine) pour les emplois de maison et les autres emplois familiaux.

Graphique 2 • Effectifs* des intervenants dans le secteur des services à la personne**



* Ces effectifs sont hors double compte s'agissant des salariés des particuliers employeurs mais ils peuvent en comporter lorsqu'un salarié est employé par plusieurs organismes (encadré 5).
 ** Le suivi de l'activité des organismes de services à la personne s'appuie sur les états mensuels d'activité qui sont, depuis 2008, saisis dans l'extranet Nova de la DGE (auparavant l'Agence nationale des services à la personne). Le changement de système d'information conduit à une rupture de série en 2008. Les données relatives aux organismes prestataires et mandataires ne peuvent donc être directement comparées entre 2007 et 2008.
 *** Pour les intervenants des organismes prestataires, il s'agit de l'effectif moyen sur le 2^e trimestre, à partir de 2008, et sur l'ensemble de l'année, avant 2008.
 Champ : France entière à partir de 2007 ; France métropolitaine avant 2007.

Graphique 3 • Nombre de particuliers employeurs



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

Une baisse de l'activité et de l'emploi mandataire en 2013

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

Dans le prolongement des années précédentes, l'activité mandataire baisse de 10,6 % en



Sources : Ircem pour les salariés des particuliers employeurs ; DGE, Nova, traitements Dares (à partir de 2008), et Dares (avant 2008), pour les intervenants des organismes.



Source : Ircem ; traitements Dares.

(5) Ces estimations sont issues d'un rapprochement des déclarations annuelles de données sociales (DADS) et des données sur les organismes prestataires de services à la personne issues de Nova.

(6) Hors employeurs d'assistantes maternelles.

2013 (-8,3 % en 2012), soit 67 millions d'heures de travail rémunérées sous ce mode. Le soutien scolaire est une particularité du mode mandataire. Les entreprises privées y consacrent 27 % de leur activité mandataire et l'ensemble des organismes mandataires près de 5 % (tableau A, encadré 3).

Au cours du 2^e trimestre 2013, les organismes mandataires ont géré 141 000 salariés (7), en baisse de 10 % après un recul de 1,4 % en 2012. Le recours à un organisme mandataire concerne 11 % des particuliers employeurs.

Une stabilisation de l'activité prestataire

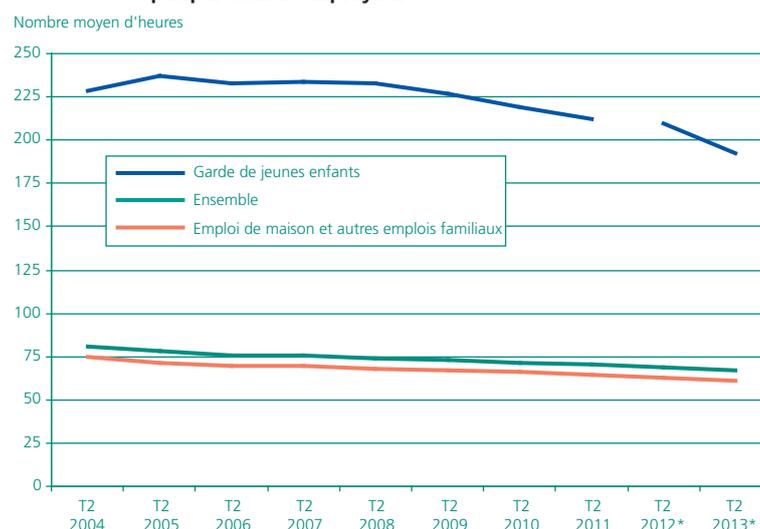
Les particuliers qui recourent aux organismes prestataires ne sont pas les employeurs des intervenants à leur domicile. Ces derniers sont des salariés embauchés par les organismes prestataires ou des travailleurs non salariés (8), qui facturent leurs prestations aux particuliers.

En 2013, 365 millions d'heures d'intervention ont été rémunérées par les organismes prestataires, comme en 2012 (graphique 1). Le mode prestataire représente 41 % de l'activité totale du secteur des services à la personne. Son poids croît continûment : en 2002, il ne comptait que pour 19 % de l'activité totale du secteur. Les heures rémunérées sont pour 59 % des heures d'aide aux personnes âgées et/ou handicapées, 36 % des autres activités domestiques et 5 % de la garde d'enfants (tableau A, encadré 3). En comparaison, les heures rémunérées par les particuliers employeurs en 2012 (9) ont concerné davantage la garde d'enfant (12 %) et moins souvent l'aide à domicile (19 %), le reste étant constitué d'autres emplois familiaux qui correspondent essentiellement à des employés de maison et personnels de ménage (graphique 5).

L'activité prestataire reste encore majoritairement délivrée par les associations : avec 59 % des heures rémunérées, leur part est toutefois en baisse de 2 points en 2013. Le volume d'heures rémunérées par les associations continue de diminuer (-3,2 % en 2013 comme en 2012), (tableau 1). La part des organismes publics (10) reste stable, à 11 % des heures rémunérées.

En revanche, l'activité des entreprises privées croît toujours à un rythme élevé : 108 millions d'heures ont été rémunérées en 2013, en hausse de 8,3 % en un an. La part de marché des entreprises privées passe ainsi de

Graphique 4 • Heures rémunérées en moyenne par trimestre par particulier employeur*

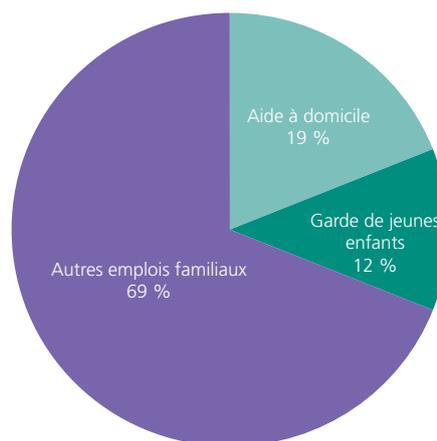


*L'Ircem ayant revu sa méthode de calcul des effectifs et des heures, la série relative à la garde de jeunes enfants présente une rupture à compter de 2012 (encadré 4).

Note : la garde de jeunes enfants concerne les enfants âgés de moins de 6 ans. En 2012, la garde de jeunes enfants représente 12 % des heures déclarées par les particuliers employeurs.

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

Graphique 5 • Répartition des heures des salariés des particuliers employeurs en 2012



Champ : France métropolitaine.

Tableau 1 • Heures prestataires rémunérées par type d'organismes

	Heures rémunérées en 2013	Répartition des heures en 2013 (en %)	Évolution des heures 2012/2013 (en %)
Associations.....	216 376 200	59,3	-3,2
Organismes publics.....	39 884 400	10,9	-2,6
Entreprises privées.....	108 328 700	29,7	8,3
Dont : auto-entrepreneurs.....	3 036 000	0,8	17,7
Ensemble.....	364 589 300	100,0	0,0

Champ : France entière.

27 % en 2012 à 30 % en 2013. L'activité des auto-entrepreneurs, quant à elle, augmente toujours à un rythme soutenu depuis leur apparition en 2009, même si elle reste encore marginale (1 % des heures prestataires en 2013).

Les activités réalisées en mode prestataire diffèrent selon le type d'organismes (graphique 6). Les associations et les organismes publics fournissent



Source : Ircem ; traitements Dares.



(7) Effectif moyen sur le 2^e trimestre.

(8) Gérants ou travailleurs individuels indépendants tels que les auto-entrepreneurs, les entreprises individuelles ou les entrepreneurs individuels à responsabilité limitée.

(9) Les dernières données disponibles concernant la ventilation des heures rémunérées par type d'activité portent sur l'année 2012 (Insee, Particuliers employeurs).

Source : Insee, fichier particuliers employeurs anonymisés 2012 ; traitements Dares.



Source : DGE, Nova, (états mensuels d'activité, EMA).

(10) 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).

essentiellement des prestations d'aide aux personnes âgées et/ou handicapées (plus de 67 %) et de ménage et de repassage (26 %). En revanche, l'activité des entreprises privées prestataires (hors auto-entrepreneurs) est moins tournée vers l'aide aux personnes âgées ou handicapées (39 %) et davantage vers le petit jardinage et le bricolage (12 %) et la garde d'enfants (12 %). Les auto-entrepreneurs prestataires se spécialisent dans les activités de confort : essentiellement le ménage et le repassage (40 %) et le petit jardinage et le bricolage (30 %). De même, les cours à domicile, le soutien scolaire et l'assistance

informatique représentent un peu moins d'un quart de leur activité contre 1,5 % pour les entreprises privées.

Les entreprises privées (hors auto-entrepreneurs) investissent de plus en plus dans l'aide aux personnes âgées et dépendantes (+15 points en 5 ans) – domaine traditionnel d'intervention des associations et des organismes publics – ainsi que, dans une moindre proportion, dans la garde d'enfants (+3 points en 5 ans), au détriment des activités de ménage et de repassage (-10 points en 5 ans) (tableau 2). Les auto-entrepreneurs se

Encadré 3

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.

- Le mode « mandataire » : l'organisme (entreprise, association ou structure publique) place des travailleurs auprès d'un particulier employeur en assurant principalement des formalités administratives d'emploi (recrutement du salarié et gestion administrative du dossier). Dans ce cas, le particulier reste l'employeur et, à ce titre, ce dernier est responsable de la déclaration du salarié et du paiement du salaire et des cotisations sociales.
- 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. L'intervenant à domicile est salarié de l'organisme prestataire.
- 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.

Tableau A • Répartition* des heures rémunérées des organismes de services à la personne en 2013, selon le type d'activité**

En %

	Activité prestataire		Activité mandataire	
	Ensemble	Dont entreprises privées	Ensemble	Dont entreprises privées
Garde d'enfants	4,6	11,3	6,9	14,2
Dont : garde d'enfants de moins de 3 ans	1,8	4,1	4,5	7,8
garde d'enfants de plus de 3 ans et accompagnement.....	2,8	7,2	2,4	6,4
Soutien scolaire.....	0,3	0,7	4,5	26,8
Cours à domicile.....	0,2	0,6	1,2	6,8
Assistance informatique.....	0,3	0,8	0,0	0,0
Assistance administrative.....	0,3	0,4	0,6	0,1
Ménage/repassage	28,3	32,9	23,1	19,5
Petit jardinage.....	4,4	11,9	0,1	0,2
Petit bricolage.....	0,4	0,7	0,1	0,0
Préparation de repas/commissions.....	2,0	1,7	2,3	0,8
Collecte/livraison de linge repassé.....	0,1	0,1	0,0	0,0
Livraison de courses	0,2	0,4	0,2	0,1
Maintenance, vigilance et entretien du domicile	0,1	0,1	0,0	0,0
Assistance aux personnes âgées	48,8	29,5	51,6	22,8
Aide/accompagnement des familles fragilisées.....	1,4	0,2	0,1	0,0
Garde malade	0,5	0,9	2,7	3,7
Aide à la mobilité/transports.....	0,4	0,7	0,2	0,0
Conduite d'un véhicule personnel	0,0	0,0	0,1	0,0
Accompagnement des enfants de moins de 3 ans / personnes âgées / handicapées.....	0,9	0,6	0,8	1,0
Assistance aux personnes handicapées.....	6,9	6,3	5,4	3,9
Interprète en langue des signes.....	0,0	0,0	0,0	0,0
Soins/promenade des animaux.....	0,0	0,0	0,0	0,0
Soins esthétiques	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

* Avec le système d'information « Nova », la répartition des heures selon le type d'activité porte sur l'ensemble des heures d'intervention (salariées et non salariées). Certaines activités (livraison de repas à domicile, téléassistance, coordination intermédiation) sont déclarées en euros et ne figurent pas dans cette répartition des heures d'intervention ; la qualité insuffisante de la saisie rend cette information inexploitable sur l'année 2013.

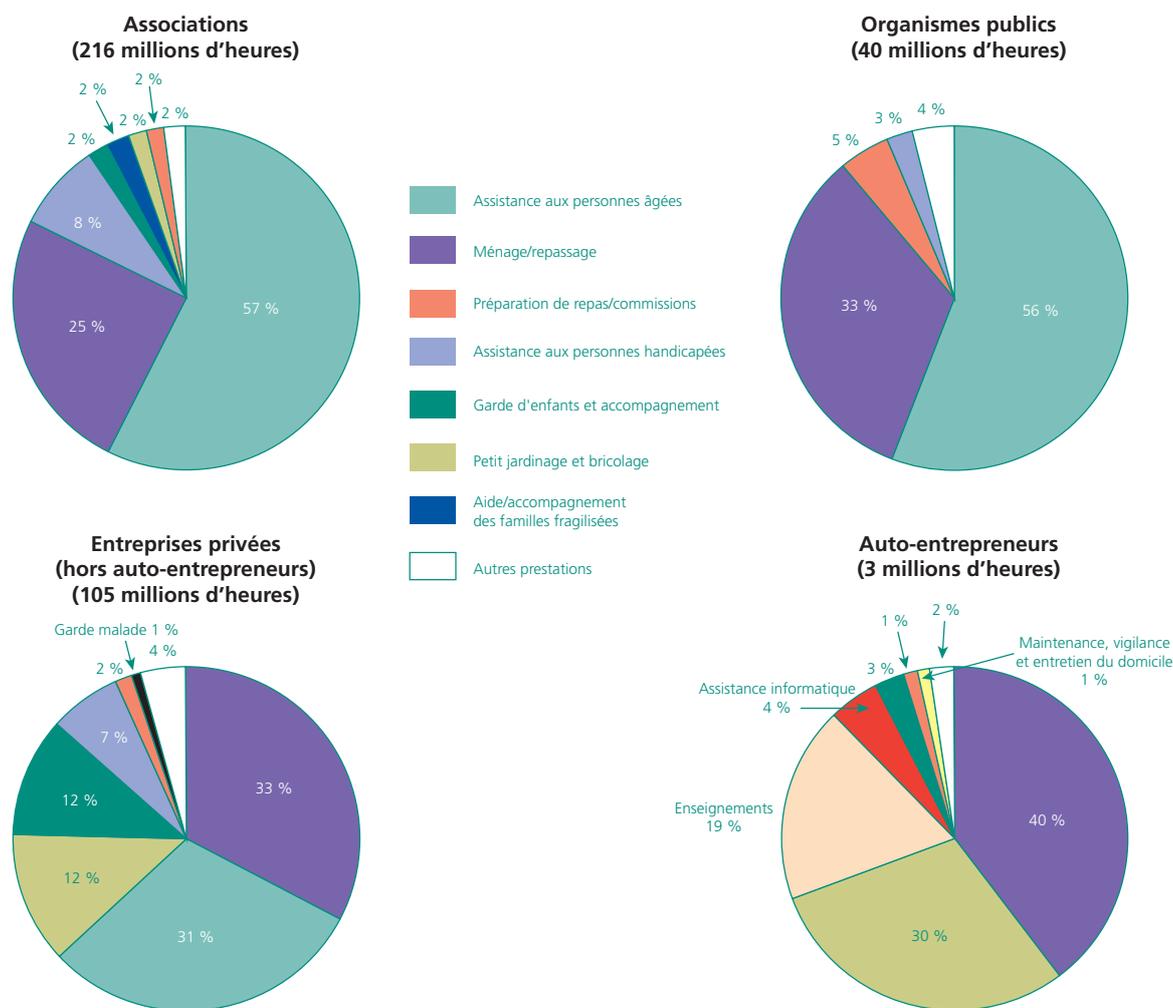
** Certaines activités peuvent se combiner au domicile d'un même particulier, l'une pouvant cacher l'autre selon la façon de les enregistrer. Ainsi, par exemple, l'activité s'apparentant à du ménage réalisé chez une personne âgée par un intervenant au titre de son activité d'assistance ne sera pas recensée en heures de « ménage/repassage » ; l'intégralité de ses heures seront déclarées dans l'activité « assistance aux personnes âgées ».

Champ : France entière.

Source : DGE, Nova (tableaux statistiques annuels) ; traitements Dares.



Graphique 6 • Répartition des heures prestataires pour chaque catégorie d'organismes en 2013



Note : compte tenu des arrondis, le total n'est pas toujours égal à 100 %.
 Champ : France entière.

Tableau 2 • Répartition des activités des organismes prestataires

		Garde d'enfants et Accompagnement	Enseignement	Ménage/ Repassage	Aide aux personnes âgées ou handicapées	Petit jardinage/ Bricolage	Préparation de repas/ Commissions	Autres activités*
Organismes publics et associations	2008	1,5	0,3	26,3	68,9	1,4	1,4	0,1
	2009	1,4	0,3	25,0	70,1	1,4	1,5	0,1
	2010	1,4	0,5	26,2	68,2	1,5	2,1	0,1
	2011	1,7	0,3	26,2	67,8	1,6	2,0	0,4
	2012	1,8	0,5	28,6	65,3	1,5	2,1	0,2
	2013	1,8	0,4	26,4	67,7	1,4	2,1	0,2
Entreprises privées (hors auto-entrepreneurs)	2008	8,9	10,7	43,1	24,5	10,4	1,2	1,2
	2009	10,1	3,4	42,4	29,5	12,4	1,6	0,6
	2010	11,1	2,5	38,1	32,6	13,5	1,8	0,3
	2011	11,8	2,2	36,5	33,4	13,4	1,8	0,8
	2012	10,7	2,0	32,6	39,5	12,7	2,0	0,5
	2013	11,6	1,9	32,7	39,4	12,0	1,7	0,6
Auto-entrepreneurs	2008	-	-	-	-	-	-	-
	2009	3,2	18,1	33,8	0,3	42,0	0,6	2,0
	2010	2,7	19,7	34,6	0,8	39,4	1,4	1,4
	2011	3,1	19,7	38,1	0,7	34,6	1,5	2,4
	2012	3,0	19,9	40,7	1,0	31,9	1,3	2,1
	2013	2,9	24,1	39,7	0,4	29,5	1,3	2,2
Ensemble	2008	2,5	1,8	28,7	62,8	2,7	1,4	0,2
	2009	2,9	0,9	28,0	63,1	3,3	1,6	0,2
	2010	3,4	1,0	28,7	60,6	4,1	2,0	0,1
	2011	4,1	0,9	28,7	59,2	4,6	1,9	0,5
	2012	4,2	1,0	29,8	57,9	4,7	2,0	0,3
	2013	4,7	1,0	28,3	58,9	4,8	2,0	0,3

* Les autres activités correspondent à la collecte/livraison de linge repassé ; livraison de courses ; maintenance, vigilance et entretien du domicile.
 Champ : France entière.

Source : DGE, Nova (tableaux statistiques annuels) ; traitements Dares.

Source : DGE, Nova (tableaux statistiques annuels) ; traitements Dares.

spécialisent de plus en plus dans les activités d'enseignement (11) et de ménage et de repassage (+6 points en 4 ans) et moins qu'auparavant dans le petit jardinage et le bricolage (-12 points en 4 ans).

Au 2^e trimestre 2013 environ 435 000 (12) intervenants ont été mis à disposition des particuliers par des organismes prestataires. Leur nombre continue de croître à un rythme stabilisé : +1,7 % en 2013 (graphique 2). Cette hausse est surtout le fait des entreprises privées, qui ont fait intervenir 153 000 personnes au 2^e trimestre 2013, chiffre en augmentation de 11,8 % par rapport au même trimestre de 2012 (tableau 3). À l'inverse, l'orientation à la baisse de l'emploi dans les associations prestataires se confirme : -3,3 % au 2^e trimestre 2013, après -3,7 % au même trimestre de 2012.

Les salariés des organismes prestataires : le plus souvent en CDI et à temps partiel

Les intervenants des organismes prestataires représentent 34 % (13) de l'ensemble des effectifs du secteur des services à la personne. Fin 2013, 78 % des salariés sont en contrat à durée indéterminée (CDI). Le temps partiel est la norme et concerne 87 % d'entre eux. Un tiers des salariés ont 50 ans ou plus et 13 %, moins de 26 ans. Les femmes sont très largement majoritaires (93 %). En comparaison, les salariés employés par un particulier employeur sont plus âgés en moyenne (46 % ont 50 ans ou plus fin 2012 et seuls 8 % d'entre eux ont moins de 26 ans) (14).

Les intervenants des organismes prestataires ont réalisé en moyenne par trimestre l'équivalent de 212 heures rémunérées (15), soit beaucoup plus que les salariés employés directement par les particuliers (142 heures).

En moyenne, 2,5 millions de particuliers ont eu recours un mois donné aux services des organismes prestataires au cours du 2^e trimestre 2013 (+2,8 % par rapport au 2^e trimestre 2012)

Tableau 4 • **Organismes actifs* de services à la personne**

Type d'organismes	Nombre mensuel moyen d'organismes actifs**		Évolution (en %)	Répartition des organismes selon leur statut (en %)	
	2012	2013		2012	2013
Associations et organismes publics	7 120	7 040	-1,1	30,1	28,1
Dont : associations.....	5 730	5 680	-0,9	24,2	22,6
organismes publics.....	1 390	1 360	-2,2	5,9	5,4
Entreprises privées	16 570	18 040	8,9	69,9	71,9
Dont : entreprises privées hors auto-entrepreneurs.....	11 070	11 290	2,0	46,7	45,0
auto-entrepreneurs	5 500	6 750	22,7	23,2	26,9
Ensemble.....	23 690	25 080	5,9	100,0	100,0

* Sont considérés comme actifs, les organismes ayant saisi au moins une heure dans l'année.

** Les données 2012 ont été légèrement révisées par rapport à [5] du fait de l'intégration de données plus récentes (encadré 4).

Champ : France entière.

Tableau 3 • **Intervenants des organismes prestataires en 2013**

	Effectif* sur le 2 ^e trimestre 2013	Évolution 2012/2013 (en %)	Répartition des effectifs au 2 ^e trimestre 2013 (en %)
Associations.....	247 200	-3,3	56,8
Organismes publics	34 400	-1,5	7,9
Entreprises privées	153 300	11,8	35,2
Dont : auto-entrepreneurs.....	6 100	24,5	1,4
Ensemble.....	434 900	1,7	100,0

*Effectif moyen sur le 2^e trimestre.

Champ : France entière.

et 221 000 particuliers employeurs à des organismes en mode mandataire (-7,1 % en un an). Le recours à un organisme a porté sur un nombre moyen d'heures rémunérées plus faible qu'en 2012 (16) (-2,6 % pour le recours aux organismes prestataires et -4,3 % pour le recours aux organismes mandataires).

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

Le nombre d'organismes actifs (17) de services à la personne est passé en moyenne mensuelle de 23 690 en 2012 à 25 080 en 2013, en augmentation de 5,9 % (tableau 4). Cette hausse est principalement due à celle du nombre d'entreprises privées (+8,9 %). En 2013, 18 040 entreprises privées exerçaient en moyenne tous les mois dans le secteur des services à la personne (soit 72 % du total des organismes). Elles étaient 16 570 en 2012. Le développement des auto-entrepreneurs, dont le nombre a crû de 22,7 % entre 2012 et 2013, contribue pour 85 % à cette hausse. Ces derniers, au nombre de 6 750 actifs en 2013, représentent à cette date 37 % des entreprises privées du secteur et 27 % des organismes de services à la personne. Au contraire, la part des associations et des organismes publics dans le total des organismes recule, à 28 % en 2013.



Source : DGE, Nova, (états mensuels d'activité) ; traitements Dares.

(11) Les activités d'enseignements concernent ici le soutien scolaire, les cours à domicile et l'assistance informatique et administrative.

(12) Effectif moyen sur le 2^e trimestre.

(13) Hors doubles comptes.

(14) Ces données sont issues des déclarations annuelles de données sociales (DADS, Insee). Pour plus de détails, voir [7].

(15) Le nombre d'heures trimestrielles moyen par intervenant des organismes de services à la personne est estimé en rapprochant les heures d'intervention rémunérées au 2^e trimestre de l'effectif moyen au 2^e trimestre. Ce résultat constitue une estimation majorée de ce ratio.

(16) Le nombre moyen d'heures d'intervention des organismes par particulier est estimé en rapportant les heures rémunérées dans l'année à l'effectif mensuel de particuliers employeurs le plus élevé de l'année. Ce résultat constitue une estimation majorée de ce ratio.

(17) Sont considérés comme actifs, les organismes ayant saisi au moins une heure dans l'année.



Source : DGE, Nova ; traitements Dares.

LES SOURCES

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 (Cesu) 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'emplois :

- 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 et les particuliers employeurs utilisant plusieurs types de déclarations), les heures déclarées ou rémunérées (sauf pour les assistantes maternelles) 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 %.

En 2013, l'Ircem a revu son mode de décompte des effectifs des particuliers employeurs et des salariés afin d'harmoniser ses concepts avec ceux de l'Acoss. Ces nouvelles modalités de décompte ont été appliquées aux données relatives à 2012 et 2013 présentées dans cette publication. Cette évolution de méthode a peu affecté le nombre global de particuliers employeurs et les heures déclarées (par exemple, le nombre d'heures rémunérées par les particuliers employeurs est ainsi estimé à 554 millions au lieu de 550 pour l'année 2012). Toutefois, elle amène à réviser de façon plus notable l'activité de garde d'enfants dont les heures déclarées sont ainsi réestimées au 2^e trimestre 2012 à 18,1 millions d'heures au lieu de 17,6 millions d'heures, soit une révision à la hausse de 2,7 %. Le nombre de salariés a quant à lui été revu à la baisse de 25 800 salariés pour 2012, soit 2,5 % de l'ensemble des salariés de particuliers employeurs.

Le suivi des organismes de services à la personne

L'activité des organismes est mesurée au moyen de deux sources.

- L'état mensuel d'activité (EMA) qui renseigne sur les volumes d'heures travaillées, les effectifs de salariés et des intervenants non salariés concernés, le nombre de particuliers utilisateurs et la masse salariale, tant au titre de l'activité prestataire que mandataire.
- Le tableau statistique annuel (TSA) qui détaille le nombre d'heures travaillées selon les grands types de prestations dispensées et fournit des informations sur les caractéristiques et les statuts des personnels salariés. Ce bilan annuel permet de repérer, dans le détail, les catégories d'activités au titre desquelles intervient l'organisme.

Le système d'information « Nova »

Depuis 2008, les organismes de services à la personne saisissent eux-mêmes les données relatives à leur situation dans un système d'information baptisé « Nova ». Cette base, gérée par la Direction générale des entreprises (DGE) recense, de manière exhaustive, tous les organismes agréés et/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.

Ce système d'information permet aussi de gérer les agréments et les déclarations des organismes et d'assurer le suivi statistique de ces derniers.

Les données issues de cette base font l'objet d'un redressement pour corriger des données partiellement manquantes (plus fréquentes les premières années de mise en place du système) ou manifestement incohérentes.

Précautions d'usage

Les données relatives aux organismes sont, à partir de 2008, issues du système d'information « Nova » et redressées. Elles ne sont donc pas directement comparables avec celles des années précédentes. Par ailleurs, les organismes peuvent actualiser leur saisie à tout moment y compris sur le passé.

Certaines données d'identification des établissements (numéro Siret, dates de fermeture) peuvent être actualisées tardivement dans Nova. Or, en l'absence de dates de fermeture, si un arrêt de saisie est observé, les données d'emploi et d'activité sont redressées.

De plus, des corrections sont chaque année apportées *a posteriori* pour améliorer la qualité des données saisies dans Nova (suppression de doublons, intégration des heures déclarées après une date de fermeture manifestement erronée, etc.). Les données publiées sont ainsi susceptibles d'être actualisées sur les années récentes. À titre illustratif, les données relatives à 2012 ont été ainsi révisées par rapport à la précédente publication [5] : de 363 à 366 millions pour le nombre d'heures rémunérées, de 427 000 à 428 000 pour le nombre d'intervenants au 2^e trimestre.

En 2013, le taux de saisie des EMA par les organismes dans Nova était de 80 %, celui des TSA de 70 %.

Y A-T-IL DES DOUBLES COMPTES DANS LES STATISTIQUES RELATIVES AUX SERVICES À LA PERSONNE ?

Le comptage des particuliers employeurs et celui de leurs salariés sont corrigés des doubles comptes

Les particuliers employeurs peuvent recourir simultanément à plusieurs circuits distincts pour déclarer leur(s) salarié(s). C'est notamment le cas lorsqu'un employeur utilise à la fois le chèque emploi service pour rémunérer des heures de ménage et la Paje pour déclarer une personne gardant des enfants au domicile. De même, les employeurs peuvent embaucher plusieurs salariés déclarés dans différents centres des Urssaf. Depuis 2003, l'estimation des effectifs des particuliers employeurs et des salariés transmise par l'Ircem à la Dares tient compte de ces risques de doubles comptes.

Le comptage des effectifs intervenants des organismes de services à la personne

Le nombre d'intervenants des organismes prestataires peut comporter des doubles comptes (cas des salariés employés par plusieurs organismes au cours de la période), car il s'appuie sur des données agrégées figurant dans les états mensuels d'activité.

Doubles comptes entre intervenants des organismes et salariés des particuliers employeurs

Enfin, le cumul des effectifs salariés des particuliers employeurs et des effectifs intervenants des organismes prestataires peut comporter des doublons. C'est le cas lorsque des intervenants 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 une exploitation des déclarations annuelles de données sociales de 2012 a permis de dénombrer qu'environ 100 000 salariés sont employés à la fois par un particulier employeur et un organisme la même semaine de mars.

Le nombre d'intervenants au domicile des particuliers (hors doubles comptes et assistantes maternelles) peut être ainsi estimé à 1,29 million de personnes au 2^e trimestre 2013.

DES DÉCOMPTES D'EFFECTIFS VARIABLES SELON LA PÉRIODE CONSIDÉRÉE

La nature ponctuelle et temporaire du recours à certains services à la personne (gardes d'enfants, emplois dits occasionnels...) engendre un fort renouvellement des employeurs et des intervenants dans le secteur. Ainsi, 1,88 million de personnes ont travaillé au domicile d'un particulier employeur au moins une fois au cours de l'année 2013, contre 1,35 million au cours du 4^e trimestre, soit un écart de 39 %, et 1,21 million au cours de la dernière semaine de 2013 (tableau A).

Tableau A • Salariés et non-salariés du secteur des services à la personne en 2013

	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	1 222 200	956 400	916 200	782 500
Salariés et non-salariés des organismes prestataires*	658 900	435 000	428 800	431 500
Total**	1 881 100	1 391 400	1 345 000	1 214 000

* Effectif moyen sur les trois mois du trimestre pour les effectifs trimestriels. Le nombre d'intervenants prestataires présents la dernière semaine de décembre est approché par le nombre d'intervenants présents au cours du mois de décembre.

** Ce total est majoré car il ne tient pas compte des doublons provenant du fait que certains salariés des particuliers employeurs sont aussi salariés ou non-salariés des organismes de services à la personne.

Note : pour les effectifs des particuliers employeurs les estimations de l'Ircem sont légèrement différentes de celles de l'Insee, du fait d'un traitement différent des doubles comptes (958 700 au 2^e trimestre par exemple pour les salariés des particuliers employeurs).

Champ : France entière.

Sources : Insee pour particuliers employeurs ; DGE, Nova ; traitements Dares pour organismes prestataires.



- [1] Maj S., Bargoin N., Le Cosquer C., Kesler G., (2014), « Les particuliers employeurs en 2013 : le recul se confirme et s’amplifie », *Across Stat* n° 201, décembre.
- [2] Emploi et salaires, *Insee Références*, édition 2014.
- [3] Cour des comptes (2014), *Rapport sur le développement des services à la personne et le maintien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie*, juillet.
- [4] Benoteau I., Goin A. (2014), « Les services à la personne qui y recourt ? Et à quel coût ? », *Dares Analyses* n° 063, août.
- [5] Thiérus L. (2014), « Les services à la personne en 2012 : baisse de l’activité, sauf dans les entreprises prestataires », *Dares Analyses* n° 038, mai.
- [6] Piot F. (2013), « Travailler pour des particuliers : essor des métiers de la garde d’enfants », *Insee Première*, n° 1472, novembre.
- [7] Baillieul Y., Chaillot G., Benoteau I. (2013), « Les services à la personne : davantage sollicités dans les zones rurales et âgées », *Dares Analyses* n° 050, juillet.
- [8] Cnis (2012), *Rapport du groupe de travail interinstitutionnel sur la connaissance statistique des emplois dans les services à la personne*, n° 129, mai.
- [9] Bruant-Bisson A., Aube-Martin, P., Reboul J.-B. de (2010), *Mission relative aux questions de tarification et de solvabilisation des services d’aide à domicile en direction des publics fragiles*, Igas, octobre.