

## Les services à la personne en 2018

### Légère baisse de l'activité, hausse du recours aux organismes prestataires

En 2018, l'activité dans les services à la personne diminue légèrement (-0,4 % d'heures rémunérées par rapport à 2017). Cette faible contraction de l'activité résulte d'une augmentation des heures rémunérées par les organismes prestataires (+1,1 %), compensée par une baisse plus importante de l'emploi direct (-1,6 %).

Les particuliers ont eu recours à 863 200 intervenants au 2<sup>e</sup> trimestre 2018, un effectif en baisse de 1,6 % par rapport au 2<sup>e</sup> trimestre 2017. Dans le même temps, les organismes prestataires ont employé près de 450 100 intervenants, une hausse de 1,9 % par rapport au 2<sup>e</sup> trimestre 2017.

Plus de 3 organismes prestataires sur 4 sont des entreprises privées (micro-entrepreneurs inclus). Si les heures d'intervention à domicile de ces dernières continuent d'augmenter (+6,7 % en 2018), l'activité des autres organismes prestataires – associations et organismes publics – diminue (-2,6 % en 2018, et -3,4 % en 2017).

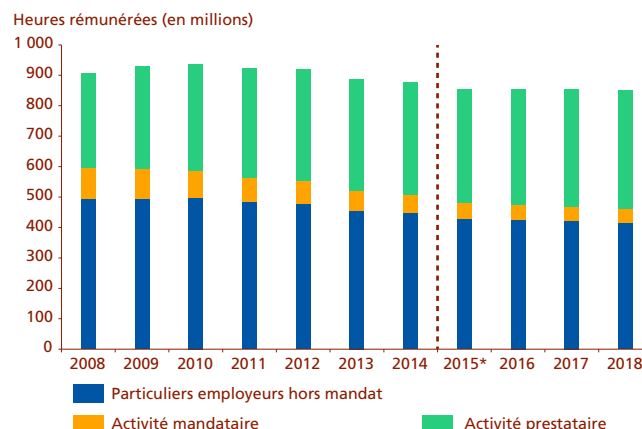
En 2018, le nombre d'heures rémunérées dans les services à la personne baisse légèrement après une stabilisation en 2016 et 2017 (-0,4 % après -0,2 % et -0,1 %) (1). Ainsi, 850 millions d'heures ont été rémunérées pour les activités de services à la personne (encadré 1), exercées au domicile de particuliers (2), une baisse de 0,4 % par rapport à 2017 (graphique 1).

#### Une baisse de l'emploi direct et une hausse du recours aux prestataires

Le recours aux services à la personne peut s'effectuer selon deux modes : l'emploi direct d'un intervenant par un particulier ou le recours à un organisme prestataire. Dans le premier cas, le particulier employeur peut passer par une structure mandataire qui se charge des formalités administratives d'embauche, en contrepartie d'une

contribution représentative des frais de gestion. Le particulier conserve alors une responsabilité pleine et entière d'employeur. En mode prestataire, l'organisme met à disposition du particulier ses intervenants (3). Le particulier est alors client de l'organisme qui lui facture la prestation.

Graphique 1  
Heures totales rémunérées, selon le type d'employeur



\* À partir de 2015, le suivi des particuliers employeurs s'appuie sur l'application « Particuliers employeurs » de l'Insee. Le changement de source a conduit à une rupture de série en 2015. Les données relatives aux années 2014 et 2015 ne peuvent donc être directement comparées en raison de différentes modalités de redressement entre les deux organismes. Certaines activités – livraison de repas à domicile, téléassistance, coordination et intermédiation – sont déclarées en euros et ne figurent pas dans cette répartition des heures d'intervention.

Note :

- Particuliers employeurs : le particulier est l'employeur direct de l'intervenant.
- Activité mandataire : le particulier passe par une structure mandataire qui se charge notamment des formalités administratives d'embauche. Mais il conserve la responsabilité d'employeur.
- Activité prestataire : le particulier est client d'un organisme qui lui facture la prestation demandée.

Champ : France entière.

Sources : Ircem (jusqu'en 2014), puis Insee (à partir de 2015) pour les particuliers employeurs ; DGE, Nova, traitement Dares pour l'activité prestataire et mandataire.

(1) Un changement de source de données sur les particuliers employeurs a engendré une rupture de série en 2015 (encadré 2) ; les données relatives à l'activité et aux effectifs en emploi direct ne sont donc pas directement comparables entre 2014 et 2015.

(2) Les assistant(e)s maternel(le)s gardent les enfants chez eux, et non au domicile des particuliers employeurs. Ils ne font donc pas partie des services à la personne abordés dans cette étude [1].

(3) Il s'agit de salariés embauchés par les organismes prestataires ou de travailleurs non salariés (gérants ou travailleurs individuels indépendants tels que des micro-entrepreneurs, des entreprises individuelles ou des entrepreneurs individuels à responsabilité limitée).

En 2018, 54 % des heures rémunérées de services à la personne proviennent des particuliers employeurs, que ce soit en emploi direct ou via un organisme mandataire. Ce mode de recours demeure prédominant, malgré une diminution progressive ces dernières années. En 2018, ces heures rémunérées diminuent de 1,7 % par rapport à 2017. L'activité des organismes prestataires poursuit, elle, son augmentation en 2018 (+1,9 % après +1,4 % en 2017). Tous modes de recours confondus, l'activité diminue de 0,4 % par rapport à 2017.

Au cours du 2<sup>e</sup> trimestre 2018, 863 200 intervenants salariés sont employés par des particuliers, directement ou par l'intermédiaire d'un organisme mandataire, soit une diminution de 1,6 % sur une année glissante. Le nombre d'intervenants des organismes prestataires poursuit sa hausse en 2018 (+1,9 % par rapport à 2017) et s'établit à 436 200 intervenants, salariés ou non salariés (graphique 2).

## Une augmentation continue de l'activité des entreprises privées

En 2018, 390 millions d'heures d'intervention ont été rémunérées (4) par les organismes prestataires (graphique 1). L'activité prestataire reste encore majoritairement assurée par les associations qui réalisent 49,8 % des heures rémunérées (tableau 1). Cette part baisse légèrement (-1,3 point par rapport à 2017), tout comme celle des organismes publics (5) qui passe de 9,0 % à 8,8 % en 2018. L'activité des entreprises privées prestataires croît à un rythme élevé, avec 162 millions d'heures rémunérées, soit une hausse de 6,7 % par rapport à 2017. Tous modes de recours confondus, l'activité diminue de 0,4 % par rapport à 2017. Leur part de marché est passée de 38,8 % en 2017 à 41,4 % en 2018. L'activité des micro-entrepreneurs augmente, elle aussi, à un rythme dynamique, même si elle reste encore marginale (1,2 % des heures rémunérées en prestataire).

## Le nombre d'organismes prestataires toujours en hausse

Le nombre d'organismes actifs (6) est passé de 26 900 en 2017 à 28 000 en 2018, soit une augmentation de 4,1 % (tableau 2). Cette hausse est entièrement due aux entreprises privées (+6,3 %). En 2018, 21 700 entreprises privées exercent une activité de services à la personne (soit 78 % des organismes), alors qu'elles étaient 20 450 en 2017. Cette hausse est portée pour plus de la moitié par le développement des micro-entrepreneurs, dont le nombre croît de 9,8 %. Ces derniers, au nombre de 8 440 en 2018, représentent 38,8 % des entreprises privées du secteur et 30,1 % des organismes actifs. Au contraire, la part des associations et des organismes publics recule de nouveau (22,3 % en 2018 contre 24,0 % en 2017).

(4) Ou facturées pour les micro-entrepreneurs.

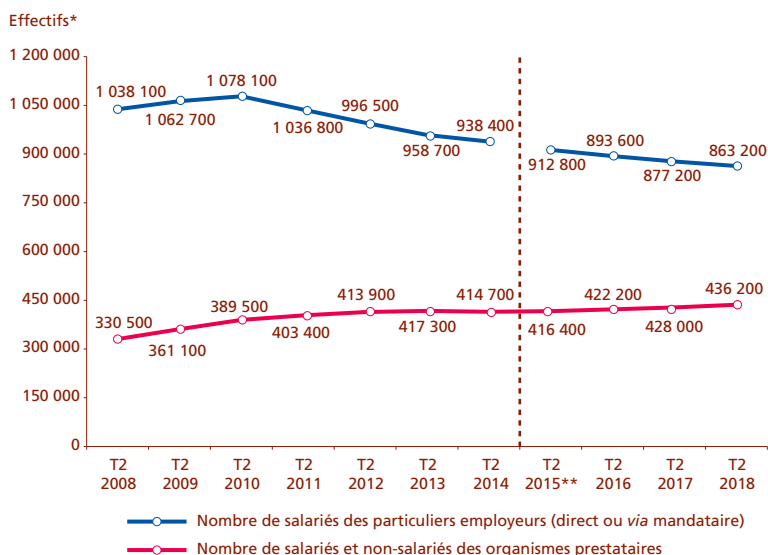
(5) En 2018, 91 % des organismes publics prestataires de services à la personne sont les communes (ou les communautés de communes), les centres communaux d'action sociale (CCAS) et les centres intercommunaux d'action sociale (CIAS) [3]. Les autres, c'est-à-dire les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) et les syndicats intercommunaux à vocation multiple (Sivom), jouent un rôle secondaire dans l'activité prestataire.

(6) Sont considérés comme actifs les organismes ayant déclaré au moins une heure dans l'année.

(7) Les fichiers Tableaux Statistiques Annuels (TSA) fournissent une description par métier (encadré 2). Nous exploitons le tableau statistique annuel de 2017, et non celui relatif à 2018 du fait d'un taux de saisie substantiellement inférieur en 2018 au moment de l'écriture de cette publication.

## Graphique 2

### Évolution du nombre d'intervenants dans les services à la personne



\* Ces effectifs sont constitués des salariés des particuliers employeurs et des salariés des organismes prestataires. Cependant, une même personne peut être simultanément employée par un particulier et par un organisme prestataire. Par conséquent, les effectifs totaux employés dans les activités de service à la personne ne sont pas égaux à la somme des effectifs employés par les particuliers employeurs et les prestataires. Pour plus de détails sur les doubles comptes, se reporter à l'encadré 3.

\*\* À partir de 2015, le suivi des particuliers employeurs s'appuie sur l'application « Particuliers employeurs » de l'Insee. Le changement de source a conduit à une rupture de série en 2015. Les données relatives aux années 2014 et 2015 ne peuvent donc être directement comparées en ce qui concerne les salariés de particuliers employeurs.

Lecture : au 2<sup>e</sup> trimestre 2018, les organismes prestataires ont recensé 436 200 intervenants.

Champ : France entière.

Sources : Ircem (jusqu'en 2014), puis Insee (à partir de 2015) pour les particuliers employeurs ; DGE, Nova, traitement Dares pour les intervenants des organismes.

## Tableau 1

### Heures rémunérées en prestataire par type d'organismes

Type d'organismes	Heures rémunérées (en millions)		Évolution des heures 2017/2018 (en %)	Répartition des heures (en %)	
	2017	2018		2017	2018
Associations .....	199,3	194,2	-2,5	51,1	49,8
Organismes publics .....	35,2	34,1	-3,0	9,0	8,8
Entreprises privées .....	151,2	161,5	6,7	38,8	41,4
Dont : micro-entrepreneurs....	4,3	4,8	10,5	1,1	1,2
<b>Ensemble .....</b>	<b>385,7</b>	<b>389,9</b>	<b>1,1</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Lecture : En 2018, les associations réalisent 49,8 % des heures rémunérées en prestataire.

Champ : France entière.

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

## Des associations et organismes publics qui diversifient leur champ d'activité

En 2017 (7), les heures rémunérées en mode prestataire sont pour 43,8 % des heures d'assistance aux personnes âgées, pour 25,0 % des heures consacrées à l'entretien de la maison, 8,1 % à de l'assistance aux personnes handicapées, et pour 4,7 % de la garde d'enfants (tableau 3).

Les activités réalisées diffèrent selon le type d'organisme. Les associations et les organismes publics sont principalement tournés vers l'aide aux personnes âgées (environ la moitié de leurs activités

**Tableau 2**  
Organismes prestataires de services à la personne actifs\*

Type d'organismes	Nombre mensuel moyen d'organismes actifs		Évolution	Répartition des organismes selon leur statut		Répartition des organismes selon leur statut, pondérés par effectifs	
	2017	2018	(en %)	(en %)		(en %)	
			2017/2018	2017	2018	2017	2018
Associations et organismes publics .....	6 440	6 260	-2,9	24,0	22,3	32,8	29,2
Dont : associations .....	5 250	5 120	-2,6	19,5	18,3	31,8	28,3
organismes publics.....	1 190	1 140	-4,3	4,4	4,1	1,0	0,9
Entreprises privées .....	20 450	21 750	6,3	76,0	77,7	67,1	70,8
Dont : entreprises privées hors micro-entrepreneurs .....	12 770	13 310	4,3	47,5	47,5	65,4	68,9
micro-entrepreneurs.....	7 680	8 440	9,8	28,6	30,1	1,7	1,9
<b>Ensemble .....</b>	<b>26 890</b>	<b>28 000</b>	<b>4,1</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

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

Lecture : en 2018, on recense 8 440 micro-entrepreneurs en mode prestataire. Ces derniers représentent 30,1 % des organismes actifs, et 1,9 % lorsque l'on pondère par les effectifs. Champ : France entière.

Source : DGE, Nova ; traitement Dares.

**Tableau 3**  
Évolution de la répartition des heures d'intervention prestataires par types d'activités entre 2010 et 2017\*

	Association		Organisme public		Entreprise		Micro-entrepreneur		Ensemble	
	Répartition en 2017 (en %)	Évolution 2010/2017 (en point de %)	Répartition en 2017 (en %)	Évolution 2010/2017 (en point de %)	Répartition en 2017 (en %)	Évolution 2010/2017 (en point de %)	Répartition en 2017 (en %)	Évolution 2010/2017 (en point de %)	Répartition en 2017 (en %)	Évolution 2010/2017 (en point de %)
Assistance aux personnes âgées.....	52,8	-9,8	48,3	-18,9	31,3	2,4	3,1	2,9	43,8	-12,0
Assistance aux personnes handicapées.....	9,1	5,0	3,7	2,6	8,1	5,7	0,5	0,2	8,1	4,8
Garde d'enfants et accompagnement .....	1,7	0,1	0,0	0,0	10,1	-0,4	1,6	-0,9	4,7	1,4
Entretien de la maison.....	21,6	-2,9	28,2	4,0	28,6	-8,8	41,2	8,5	25,0	-2,2
Enseignement.....	0,1	0,0	0,0	0,0	0,6	-0,5	19,6	7,2	0,5	0,1
Petit jardinage et bricolage.....	1,5	-0,2	0,4	0,0	12,0	-0,6	25,5	-13,5	5,6	3,2
Préparation de repas/Commissions .....	1,4	-0,2	5,5	1,8	1,3	-0,6	1,0	-0,5	1,7	-0,2
Assistance informatique .....	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	-1,2	3,8	-3,1	0,2	-0,2
Assistance administrative.....	0,7	0,2	0,9	0,4	0,3	0,1	0,9	0,2	0,6	0,2
Autres activités**.....	11,1	7,9	13,0	10,1	7,4	3,8	2,7	-1,0	9,8	6,5
<b>Total .....</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>

\* Nous exploitons le tableau statistique annuel de 2017 du fait d'un taux de saisie substantiellement inférieur en 2018 au moment de l'écriture de cette publication.

\*\* Les autres activités correspondent à la collecte/livraison de linge repassé ; livraison de courses ; maintenance, vigilance et entretien du domicile ; garde malade ; aide mobilité ; conduite de véhicule personnel ; accompagnement des personnes âgées et handicapées ; aide famille fragilisée ; soins esthétiques pour personnes dépendantes ; garde d'animaux pour personnes dépendantes ; interprète en langues des signes.

Champ : France entière.

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

respectives) et, dans une moindre mesure, des activités d'entretien de la maison (8) (respectivement 21,6 % et 28,2 % en 2017). Toutefois, la part consacrée à l'aide aux personnes âgées par les organismes publics a chuté de 18,9 points entre 2010 et 2017.

L'activité des entreprises privées prestataires, hors micro-entrepreneurs, est plus diversifiée. Le petit jardinage et le bricolage (12,0 %) et la garde d'enfants (10,1 %) y occupent une place plus importante. Leur part de marché dans l'aide aux personnes âgées et handicapées, domaine traditionnel d'intervention des associations et des organismes publics, se développe progressivement (respectivement +2,4 points et +5,7 points entre 2010 et 2017). À l'inverse, les activités d'entretien de la maison se contractent (-8,8 points).

Les micro-entrepreneurs prestataires se spécialisent dans les activités d'entretien de la maison (41,2 %), le petit jardinage et le bricolage (25,5 %).

Les cours à domicile et le soutien scolaire représentent 19,6 % de leur activité et se développent au cours des sept dernières années (+7,2 points entre 2010 et 2017), tandis que le petit jardinage et le bricolage perdent significativement de l'importance (-13,5 points sur cette même période).

### Des heures rémunérées par intervenant stables dans les organismes publics, les associations et les entreprises privées

Au 2<sup>e</sup> trimestre 2018, un intervenant travaillant pour un organisme public effectue 22,6 heures par semaine contre 18,1 heures dans une association de services à la personne (tableau 4) et 15,6 heures dans le privé. Les micro-entrepreneurs réalisent deux fois moins d'heures que les intervenants d'un organisme public, mais ils ont augmenté leur volume d'heures rémunérées d'un quart entre 2010

(8) Activités d'entretien de la maison = ménage-repassage.

et 2018. Le nombre d'heures rémunérées par intervenant est stable pour les trois types d'organismes entre 2017 et 2018. Cependant, la contribution des micro-entrepreneurs dans la durée d'intervention des entreprises privées progresse avec le temps (+3 heures sur le trimestre par rapport à 2017).

Par rapport à l'année 2010, ces durées d'intervention se sont, dans l'ensemble, allongées (+1,9 %, soit environ 4 heures de plus sur le trimestre), tirées notamment par les associations et les entreprises privées (respectivement +5,2 % et +2,7 %). Au contraire, les organismes publics ont rémunéré moins d'heures par intervenant comparé à 2010 (-3,4 % en 2018, soit une baisse de près de 10 heures sur le trimestre en moyenne).

### Les heures rémunérées par les particuliers employeurs encore en baisse en 2018

Au 2<sup>e</sup> trimestre 2018, les particuliers employeurs sont un peu moins de 1,9 million (9), un chiffre quasiment stable par rapport au 2<sup>e</sup> trimestre 2017 (-0,1 %).

Les particuliers ont payé 460 millions d'heures aux intervenants qu'ils emploient à leur domicile directement ou par l'intermédiaire d'un organisme mandataire au cours de l'année 2018, soit une baisse de 1,7 % par rapport à 2017.

Le nombre moyen d'heures hebdomadaires rémunérées par les particuliers employeurs est nettement plus élevé pour les gardes de jeunes enfants avec 14,3 heures par semaine au 2<sup>e</sup> trimestre 2018, que pour les emplois de maison et les autres emplois familiaux avec 4,4 heures par semaine. Ce dernier chiffre est quasiment stable, alors que le nombre d'heures consacré à la garde d'enfants a baissé de façon plus marquée : -0,8 heure par semaine par employeur depuis 2015 (graphique 3).

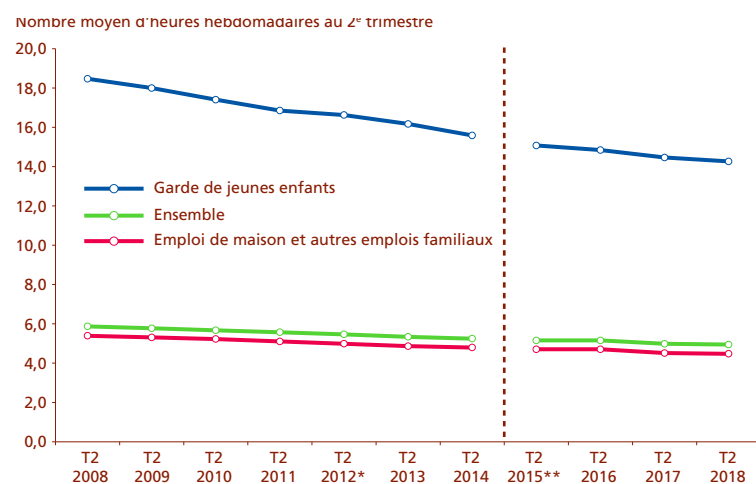
**Tableau 4**  
Heures hebdomadaires rémunérées par intervenant, selon le type d'organisme prestataire

Type d'organismes	Évolution des heures 2010/2018 (en %)	Heures hebdomadaires par intervenant au T2 2018	Évolution des heures 2010/2018 (en %)
Associations .....	18,1	18,1	5,2
Organismes publics .....	22,7	22,6	-3,4
Entreprises privées .....	15,7	15,6	2,7
Dont : micro-entrepreneurs.....	11,2	11,5	25,3
<b>Ensemble .....</b>	<b>17,4</b>	<b>17,6</b>	<b>1,9</b>

Champ : France entière.

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

**Graphique 3**  
Nombre d'heures hebdomadaires rémunérées par les particuliers employeurs (hors assistant(e)s maternel(le)s)



Note : la garde de jeunes enfants concerne les enfants âgés de moins de 6 ans. En 2018, la garde de jeunes enfants représente 13,6 % des heures déclarées par les particuliers employeurs.

\* 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 [2], (encadré 3).

\*\* Depuis 2015, le suivi des particuliers employeurs s'appuie sur l'application « Particuliers employeurs » de l'Insee. Le changement de source conduit à une nouvelle rupture de série en 2015.

Champ : France entière.

Source : Ircem (jusqu'en 2014) ; Insee (à partir de 2015) ; traitement Dares.

**Tableau 5**  
Évolution de la répartition des heures d'intervention mandataires par types d'activités entre 2010 et 2017\*

	Association		Organisme public		Entreprise		Micro-entrepreneur		Ensemble	
	Répartition en 2017 (en %)	Évolution 2010/2017 (en point de %)	Répartition en 2017 (en %)	Évolution 2010/2017 (en point de %)	Répartition en 2017 (en %)	Évolution 2010/2017 (en point de %)	Répartition en 2017 (en %)	Évolution 2010/2017 (en point de %)	Répartition en 2017 (en %)	Évolution 2010/2017 (en point de %)
Assistance aux personnes âgées.....	47,1	-11,0	47,7	-19,8	24,2	-0,1	3,6	3,6	41,1	-13,6
Assistance aux personnes handicapées.....	9,9	7,6	5,6	4,2	3,4	0,2	0,0	0,0	7,9	5,6
Garde d'enfants et accompagnement.....	6,6	-1,4	0,3	0,2	8,5	-13,4	0,0	-27,9	6,7	-2,4
Entretien de la maison.....	22,4	-3,5	37,5	11,9	34,0	22,3	42,9	24,7	26,5	2,3
Enseignements .....	0,0	-0,1	0,0	-0,1	24,0	-10,4	11,1	-7,8	6,3	2,0
Petit jardinage et bricolage.....	0,1	0,0	0,2	0,1	0,2	0,0	10,4	-13,4	0,2	0,0
Préparation de repas/Commissions .....	2,1	0,3	3,6	-0,8	0,8	-1,1	31,0	31,0	1,9	-0,1
Assistance informatique .....	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-0,2	0,1	-10,7	0,0	0,0
Assistance administrative.....	1,0	0,9	1,9	1,9	0,0	-0,1	0,5	0,5	0,8	0,7
Autres activités** .....	10,8	9,7	3,3	2,8	4,9	4,4	0,5	0,1	8,8	7,7
<b>Total .....</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>

\* Nous exploitons le tableau statistique annuel de 2017 du fait d'un taux de saisie substantiellement inférieur en 2018 au moment de l'écriture de cette publication.

\*\* Les autres activités correspondent à la collecte/livraison de linge repassé ; livraison de courses ; maintenance, vigilance et entretien du domicile ; garde malade ; aide mobilité ; conduite de véhicule personnel ; accompagnement des personnes âgées et handicapées ; aide famille fragilisée ; soins esthétiques pour personnes dépendantes ; garde d'animaux pour personnes dépendantes ; interprète en langues des signes.

Champ : France entière.

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

## Une activité des organismes mandataires toujours orientée à la baisse

Dans le prolongement des années précédentes, l'activité mandataire baisse donc de 3,6 % en 2018 et représente 45 millions d'heures de travail rémunérées.

Dans le cadre de l'emploi d'intervenants par des particuliers, la part des heures rémunérées via des organismes mandataires baisse légèrement, et passe de 10,0 % en 2017 à 9,8 % en 2018 (graphique 1).

En 2017, les activités d'entretien de la maison se sont développées en mode mandataire, derrière l'assistance aux publics fragiles. Les entreprises privées y consacrent 34,0 % de leur activité mandataire, en hausse de 22,3 % par rapport à 2010 (contre 28,6 % en mode prestataire, en baisse de 8,8 % par rapport à 2010) (tableau 5).

Éric KULANTHAIVELU (Dares).

### Encadré 1 – Que recouvrent les services à la personne ?

Les activités de services à la personne (SAP) sont définies comme l'ensemble des activités réalisées au domicile de la personne ou dans l'environnement immédiat de son domicile. Parmi ces activités, on retrouve notamment celles de la vie quotidienne, de la garde d'enfants ou d'assistance aux personnes âgées ou dépendantes. La loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne, dite loi Borloo, avait pour finalité le développement et la structuration de ce secteur d'activité. Elle a été modifiée par la loi n° 2010-853 du 23 juillet 2010 qui a créé les régimes distincts de la déclaration et de l'agrément.

La loi n° 2015-1776 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV) du 28 décembre 2015 concerne le secteur des services à la personne. En effet, elle soumet les services d'aide et d'accompagnement à domicile des personnes handicapées et des personnes âgées en perte d'autonomie à une autorisation du conseil départemental lorsqu'ils exercent leurs activités en mode prestataire. Les organismes actuellement agréés intervenant auprès de ces publics en mode prestataire sont réputés autorisés pour une durée de quinze ans. Le décret 2016-750 du 6 juin 2016 (1) fixe la liste des 26 activités de services à la personne (Article D.7231-1 du Code du travail). La garde d'enfants de moins de 3 ans nécessite un agrément délivré par l'État. Les activités d'assistance dans les actes quotidiens de la vie aux personnes âgées et handicapées nécessitent une autorisation délivrée par le conseil départemental quand elles sont exercées en mode prestataire en application de la loi ASV, ou un agrément de l'État lorsqu'elles sont exercées en mode mandataire.

Pour bénéficier de services à la personne, les particuliers peuvent :

- employer directement un salarié qui intervient à leur domicile ;
- employer directement un salarié et confier la gestion des formalités administratives d'embauche à un organisme de services à la personne (mode mandataire) ;
- recourir à un organisme de services à la personne qui emploie des intervenants à domicile : le particulier est client de l'organisme qui lui facture la prestation (mode prestataire).

Les organismes de services à la personne – prestataires ou mandataires – peuvent être des entreprises, des associations ou encore des organismes publics (notamment les centres communaux et intercommunaux d'action sociale).

Le chèque emploi service universel (Cesu) a été créé en 2006 pour simplifier la déclaration et le paiement de la rémunération de l'intervenant au domicile pour des activités de services à la personne (2). Il existe sous deux formes : le Cesu déclaratif et le Cesu préfinancé. Ce dernier, d'un montant prédéfini, est préfinancé en tout ou partie par l'employeur, le comité d'entreprise ou un organisme financeur (conseil départemental, caisse de retraite, centre communal d'action sociale, etc.). Pajemploi est un dispositif du réseau des Urssaf créé en 2004 pour permettre la gestion de ces mêmes formalités administratives dans le cadre de la garde d'enfant(s) à domicile ou chez une assistante maternelle.

Facultative, la déclaration des activités de services à la personne permet aux organismes et à leurs clients de bénéficier des avantages sociaux et fiscaux propres au secteur. En effet, depuis 1991, quel que soit le mode de recours, chaque foyer fiscal bénéficie d'une réduction d'impôt égale à 50 % des sommes versées pour payer des services rendus à son domicile dans la limite d'un plafond annuel. En 2007, la réduction a été transformée en crédit d'impôt pour les foyers actifs (célibataires actifs et couples bi-actifs). Depuis le 1er janvier 2017, le crédit d'impôt accordé pour l'emploi d'un salarié à domicile a été généralisé à l'ensemble des contribuables. Ces derniers sont donc remboursés par l'administration fiscale si leur montant d'impôt dû est inférieur à 50 % des dépenses engagées pour les services à la personne (dans la limite du plafond annuel).

Les entreprises bénéficient de taux de TVA réduits (de 5,5 % à 10 % sur certaines activités). Par ailleurs, les ménages peuvent bénéficier d'exonérations de cotisations patronales pour la rémunération des salariés exerçant des activités de services à la personne : en cas d'emploi direct, les particuliers employeurs bénéficient d'un abattement de 2 euros par heure travaillée sur les cotisations patronales destinées à la Sécurité sociale. Cette déduction forfaitaire n'est pas cumulable avec les exonérations de cotisations patronales de Sécurité sociale maladie, vieillesse et d'allocations familiales accordées pour l'emploi d'un intervenant auprès de publics fragiles. En cas de recours à un prestataire, ce dernier bénéficie d'exonérations de cotisations patronales de Sécurité sociale sur la rémunération des intervenants auprès de personnes âgées ou handicapées ou pour les activités de garde d'enfants de moins de 3 ans.

Les aides directes constituent également un soutien important au secteur des services à la personne. Elles peuvent être utilisées pour financer des services à la personne et indemniser des aidants familiaux (complément de libre choix du mode de garde, allocation personnalisée d'autonomie, prestation de compensation du handicap, etc.) [5], [6].

(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 à l'encadré 1 de [4].

(2) Le Cesu a en réalité un champ d'application plus large que les services à la personne : les simplifications administratives concernent également les assistant(e)s maternel(le)s.



## Encadré 2 – Sources et données mobilisées pour étudier les services à la personne

### Le suivi des particuliers employeurs

Trois sources sont mobilisées pour le suivi des particuliers employeurs. Elles correspondent aux trois circuits de déclaration qui sont à leur disposition :

- 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.

Pour les données jusqu'en 2014, la Dares exploite les données provenant du groupe de protection sociale des emplois de la famille (Ircem). L'Ircem a transmis des informations statistiques agrégées à la Dares sur les effectifs d'employeurs et de salariés, les heures déclarées ou rémunérées – sauf pour les assistant(e)s maternel(le)s – et les modes de déclaration. L'Ircem distingue quatre catégories d'emploi :

- les emplois de maison ;
- les gardes d'enfants au domicile du particulier ;
- les assistant(e)s maternel(le)s ;
- 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, etc.).

À partir de l'année 2015, ce sont les données de l'application Particuliers employeurs de l'Insee qui sont utilisées, ce qui conduit à une légère rupture de série. Le comptage des salariés selon l'Insee diffère en effet de celui de l'Ircem. Les salariés de particuliers employeurs sont comptés par métier principal par l'Insee, à savoir le métier qui rapporte le revenu salarial le plus élevé sur le trimestre. Ensuite, au sein de leur métier principal, les salariés sont comptés dans le circuit déclaratif dans lequel ils ont été principalement déclarés. Les particuliers employeurs sont comptabilisés dans le métier pour lequel ils ont déclaré le salaire versé le plus élevé sur le trimestre. Les catégories d'emploi restent identiques entre les deux sources.

### Précautions d'usage

L'Ircem a supprimé les doubles comptes pour les salariés exerçant dans plusieurs catégories d'emploi et les particuliers employeurs utilisant plusieurs types de déclarations.

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 est mesurée au moyen de deux sources :

- l'état mensuel d'activité (EMA) qui renseigne sur les volumes d'heures d'intervention, 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 d'intervention selon les 26 activités réglementées du secteur des services à la personne et fournit des informations sur les caractéristiques et les statuts des salariés.

Depuis 2008, les organismes de services à la personne saisissent eux-mêmes les données relatives à leur situation dans le système d'information « 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. En ce qui concerne les données liées à l'activité des organismes, certaines telles que la livraison de repas à domicile, la téléassistance ou la coordination et intermédiation sont déclarées en euros et ne figurent donc pas dans les répartitions d'heures d'intervention.

### Précautions d'usage

Les données issues de cette base font l'objet d'un redressement pour corriger des données partiellement manquantes ou manifestement incohérentes. De plus, chaque année, des corrections sont apportées a posteriori pour améliorer la qualité des données issues de Nova (suppression de doublons, intégration des heures déclarées après une date de fermeture manifestement erronée, suppression des données redressées suite à la déclaration a posteriori de la fermeture d'un établissement, etc.) [7].

Par ailleurs, les organismes peuvent actualiser leurs saisies à tout moment, y compris celles concernant le passé. Les données publiées sont ainsi susceptibles d'être actualisées sur les années récentes. À titre illustratif, les données relatives à 2015 ont été révisées par rapport à la précédente publication [2] : de 371 à 372 millions pour le nombre d'heures rémunérées, de 415 300 à 416 400 pour le nombre d'intervenants au 2<sup>e</sup> trimestre pour les organismes prestataires.

En 2018, le taux de saisie des EMA par les organismes dans Nova était de 73 %, celui des TSA de l'année 2017, exploité dans ce *Dares Résultats*, était de 66 %.

## Encadré 3 – Le comptage des effectifs

### Le comptage des particuliers employeurs et leurs salariés

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 universel (Cesu) 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 intègre ces risques de doubles comptes. Concernant le chiffrage d'effectifs salariés de l'Insee à travers l'application Particuliers Employeurs, les notions de « métier principal (1) », ainsi que celle de « circuit déclaratif principal » (Cesu, Paje, DNS) sont utilisées. Ce chiffrage ne peut donc pas contenir de doubles comptes. En revanche, le chiffrage des employeurs peut en contenir. En effet, les identifiants employeurs diffèrent d'un circuit déclaratif à l'autre.

### Le comptage des intervenants des organismes prestataires

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 par entreprise qui figurent dans les états mensuels d'activité (Nova). La Dares corrige ces effectifs des doubles comptes à partir d'un appariement de Nova avec les déclarations annuelles de données sociales (DADS) sur la base du Siret. Au 2<sup>e</sup> trimestre 2016 (2), on estime que 3,3 % des intervenants des organismes prestataires étaient également en contrat auprès d'autres organismes prestataires, soit environ 13 800 personnes.

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 aussi comporter des doublons. C'est le cas lorsqu'un intervenant est employé simultanément par un organisme prestataire et un particulier. Une exploitation des DADS a permis de dénombrer qu'environ 91 200 salariés sont employés à la fois par un particulier et par un organisme au 2<sup>e</sup> trimestre 2016.

Par ailleurs, les intervenants des services à la personne qui sont, pendant la même période, en contrat à la fois auprès de particuliers employeurs et/ou d'organismes prestataires et en dehors du secteur des SAP sont dits « multi-actifs ». En 2016, 25 % (3) des salariés de services à la personne ont aussi travaillé en dehors de ce secteur au cours du second trimestre. C'est le cas de 22 % des salariés employés par des particuliers et de 24 % des intervenants des organismes (4).

(1) C'est-à-dire le métier qui rapporte le plus de revenus au salarié considéré.

(2) Estimation effectuée à partir des dernières DADS disponibles.

(3) Ces estimations sont également 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. Elles reposent sur des données 2016, dernières DADS disponibles.

(4) Pour plus de détails sur les caractéristiques des salariés multi-actifs, voir [11].

## Encadré 4 – Des effectifs qui varient au cours de l'année

Le nombre de salariés travaillant au domicile de particuliers est marqué par une forte saisonnalité. Celle-ci varie selon le type de recours. Le 2<sup>e</sup> trimestre est un point haut dans l'emploi direct de services à la personne : 854 300 personnes sont employées par un particulier au 2<sup>e</sup> trimestre 2018, puis leur nombre diminue au fil des trimestres (854 200 au 3<sup>e</sup> trimestre ; 826 700 au 4<sup>e</sup> trimestre) (tableau A). L'emploi prestataire varie aussi selon les trimestres : il est plus élevé aux 2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> trimestres (respectivement 436 200 et 434 900 intervenants) contre respectivement 428 400 et 423 900 intervenants aux 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> trimestres.

Tableau A

Intervenants\* salariés et non-salariés des services à la personne en 2018

	Effectifs présents au 1 <sup>er</sup> trimestre	Effectifs présents au 2 <sup>e</sup> trimestre	Effectifs présents au 3 <sup>e</sup> trimestre	Effectifs présents au 4 <sup>e</sup> trimestre
Salariés des particuliers employeurs .....	841 500	863 200	854 300	826 700
Intervenants des organismes prestataires** .....	428 400	436 200	423 900	434 900

\* Les effectifs des organismes prestataires comportent des doubles comptes. Néanmoins, au 2<sup>e</sup> trimestre 2016, on estime que 3,3 % des intervenants auprès des organismes prestataires étaient simultanément en contrat avec un ou plusieurs autres organismes prestataires, soit environ 13 200 personnes (voir encadré 3).

\*\* Effectif moyen sur les trois mois de chaque trimestre.

Champ : France entière.

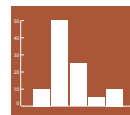
Sources : Insee pour particuliers employeurs ; DGE, Nova, traitement Dares pour les organismes prestataires.

De plus, le recours ponctuel et temporaire à certains services à la personne (gardes d'enfant, emplois dits occasionnels...) engendre un fort renouvellement des employeurs (par exemple, l'aide à domicile de personnes en convalescence ou en fin de vie) et des intervenants (notamment les personnes qui ne travaillent que quelques jours ou semaines dans l'année) ; 1,10 million de personnes ont été salariées au moins une fois par un particulier employeur au cours de l'année 2018, et 718 100 l'ont été la dernière semaine de décembre.

## Pour en savoir plus

- [1] Bargoin N., Kesler G., Le Cosquer C., Soleilhac N., Maj S., (2018), « L'activité des particuliers employeurs reste en baisse en 2017 malgré le dynamisme de la garde d'enfants à domicile », *Across Stat* n° 279, décembre.
- [2] Kulanthaivelu E. (2018), « Les services à la personne en 2016 : L'activité se stabilise », *Dares Résultats* n° 017, avril.
- [3] Angier F., Bodo F., Descamps A., Koch F., Mallet M. (2015), « Les services d'aide à domicile gérés par les CCAS/CIAS en 2014 : Constats et enjeux d'un secteur en difficulté », décembre.
- [4] Benoteau I., Goin A. (2014), « Les services à la personne : qui y recourt ? Et à quel coût ? », *Dares Analyses* n° 063, août.
- [5] Benoteau I., Goin A. (2015), « Services à la personne : aides publiques et coût pour l'utilisateur », *Document d'études* n° 194, novembre.
- [6] Cnis (2012), *Rapport du groupe de travail interinstitutionnel sur la connaissance statistique des emplois dans les services à la personne*, n° 129, mai.
- [7] Lebrun J., Fournat A. (2016), « La politique de soutien aux services à la personne », *Trésor éco* n° 175, août.
- [8] 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.
- [9] Garner H., Leuthereau-Morel N. (2014), « Gouvernance et organisation des services à la personne en Europe », *Document de travail*, France Stratégie, décembre.
- [10] Pinville M. et Poletti B. (2014), *Rapport parlementaire d'information sur l'évaluation du développement des services à la personne*, Sénat, décembre.
- [11] Kulanthaivelu E., Thiérous L. (2018), « Les salariés des services à la personne : comment évoluent leurs conditions de travail et d'emploi ? », *Dares Analyses* n° 038, août.

### Données des graphiques et tableaux accessibles au format excel



#### DARES RÉSULTATS

Édité par la Dares, la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques du ministère du Travail.

Directrice de la publication : **Selma Mahfouz**

Rédactrice en chef : **Magali Madeira**

Secrétaires de rédaction : **Hadrien Baer, Thomas Cayet**

Maquettistes : **Guy Barbut, Thierry Duret, Bruno Pezzali**

Conception graphique et impression : Dares, ministère du Travail.

Dépôt légal : à parution. Numéro de commission paritaire: 3124 AD. ISSN 2109 - 4128 et ISSN 2267 - 4756.

✉ Réponses à la demande : [dares.communication@travail.gouv.fr](mailto:dares.communication@travail.gouv.fr)

📧 Contact presse : **Joris Aubrespin-Marsal**  
[joris.aubrespin-marsal@travail.gouv.fr](mailto:joris.aubrespin-marsal@travail.gouv.fr)

[dares.travail-emploi.gouv.fr](http://dares.travail-emploi.gouv.fr)