

## L'activité des Organismes de Services à la Personne (OSP) Bilan 2016

### BILAN 2016

# LES SERVICES A LA PERSONNE dans les OSP en 2016 en Guadeloupe, à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy

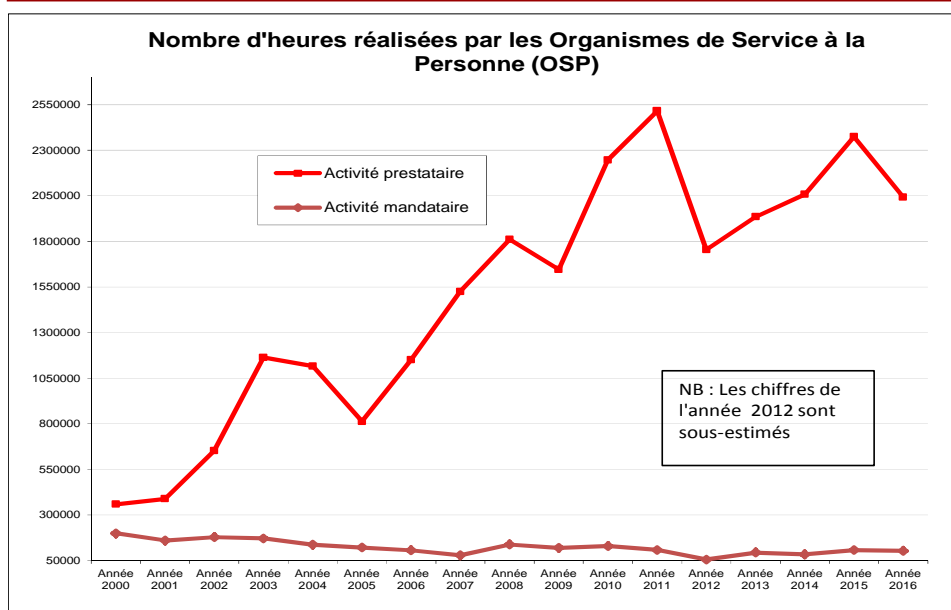
Le nombre de structures recensées comme Organisme de Services à la Personne (OSP) s'établit à 265 en 2016 en Guadeloupe, à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy (306 en 2015, 281 en 2014 et 283 en 2013). 190 organismes sont déclarés non agréés et 75 sont déclarés agréés (respectivement 139 et 102 en 2015). L'agrément concerne désormais les structures opérant à destination des personnes « fragiles » (*voir définitions page 4*). Plus de 87 % des structures déclarées (231 contre 219 en 2015, 154 en 2014 et 144 en 2013), sont identifiées dans le système d'information de déclaration d'activité annuelle en 2016. Parmi eux, 127 organismes ont déclaré avoir une activité prestataire ou mandataire ou les deux à la fois en 2016 (151 en 2016, 121 en 2014 et 122 en 2013). Les autres organismes n'ont pas fait remonter leurs données ou n'ont pas déclaré de chiffre d'affaires. Les résultats qui suivent ne concernent que les répondants ayant un chiffre d'affaires en 2016.

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

Le premier dit « régime prestataire » concerne des structures qui fournissent des prestations de services aux particuliers avec leurs propres employés. Le second régime, dit « régime mandataire » vise les structures qui proposent le recrutement de travailleurs à un particulier employeur lequel conserve, comme dans la modalité d'emploi direct, une responsabilité pleine et entière d'employeur.



### L'essentiel de l'activité est de type prestataire



## Les Services à la personne en baisse en 2016

En 2016, l'activité des Organismes de Service à la Personne (OSP) est en recul net par rapport à l'année 2015. Ainsi, le nombre d'heures rémunérées pour les activités de services à la personne au domicile de particuliers est en repli de 13,6 % entre 2015 et 2016 après +15,8 % entre 2014 et 2015. Les OSP ont enregistré **2 145 067** heures de prestations en 2016 contre 2 481 709 un an plus tôt. Cette diminution incombe davantage aux activités prestataires (-14,0 %) qu'aux mandataires (-4,1 %). Les premières dominent toujours largement les activités de services à la personne. En effet, le volume d'heures réalisées pour les activités prestataires s'établit à 2 042 200 soit 95,2 % des prestations des organismes des services à la personne. Le nombre d'heures en régime mandataire avoisine les cent mille heures soit 102 867. Il demeure en deçà des heures mandataires comptabilisées au début des années 2000 (proche des 200 000 heures par an). En conséquence, le volume d'activité du régime mandataire ne représente que 4,8 % du volume d'heures total, soit une part très marginale (4,3 % en 2015).

Depuis la mise en place des organismes de services à la personne, les activités en régime prestataire sont plus couramment demandées par les particuliers en comparaison au régime mandataire. Peu informés des offres disponibles (mandataire et prestataire), les particuliers utilisateurs des services recherchent semble-t-il une simplicité des actes de prestations et optent plus facilement pour le régime prestataire. Les structures les plus organisées touchent plus facilement le public. Dans ce contexte, la taille est probablement un atout qui permet à la fois de toucher une clientèle accrue, et de réaliser les prestations avec le maximum de flexibilité et de professionnalisme. Par ailleurs, l'arrivée de la loi pour l'Outre-Mer sur les exonérations de charges de sécurité sociale (en 2001) a probablement encouragé les déclarations d'activités.

## Croissance du secteur marchand synonyme d'une professionnalisation de l'activité

Parmi les 127 organismes ayant déclaré en 2016 une activité en régime prestataire ou mandataire, plus de la moitié (52,8 %) est une association. En 2015, ce taux était de 53,9 %. Les structures du secteur marchand, deuxième ensemble d'organismes à opérer, regroupent 46,5 % des OSP soit 59 entreprises. Ce sont principalement des sociétés à 23,6 % (Société à Responsabilité limitée-SARL, 9,5 %, Société par Actions Simplifiée-SAS, 4,7 % et Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée-EURL, 0,1 %), des entrepreneurs individuels (13,4 %) et les auto-entrepreneurs (9,5 %). Bien que le nombre d'OSP soit en forte baisse par rapport à 2015 (127 en 2016 contre 219 en 2015), la part du secteur privé continue sa progression par rapport aux associations (46,5 % des OSP contre 45,7 % en 2015 et 43,3 % en 2014). Il représentait un tiers des OSP en 2013. Le nombre de déclarations d'activités en auto-entrepreneurs repart à la baisse en raison de la diminution générale du nombre d'organismes. La proportion d'auto-entrepreneurs est de 9,5 % en 2016 alors qu'elle demeure marginale au niveau national (1,0 %). Les entreprises pratiquent davantage les activités mandataires en proportion que les associations (12,8 % contre 5,2 %). Cette proportion culmine à 37,0 % pour les SARL. Le champ d'action des OSP est large mais seules quelques activités sont plébiscitées par les particuliers parmi la vingtaine d'activités référencées. L'activité d'assistance et d'accompagnement aux personnes dépendantes (personnes âgées et handicapées) concentre à elle seule 70,7 % des heures rémunérées (63,8 % en 2015) dont 53,7 % pour la seule activité d'assistance aux personnes âgées pour le régime prestataire. Ainsi, les trois premières activités en termes de nombres d'heures regroupent 86,1 % des heures de travail rémunérées (89,0 % en 2015) et 83,8 % en régime mandataire (79,1 % en 2015). Comment expliquer cette hyper concentration qui perdure sur quelques activités : Est-ce un problème d'offres limitées des activités proposées par les OSP ou un problème lié au vieillissement de la population ? Les particuliers connaissent-ils vraiment l'ensemble des activités dispensées ou y a-t-il un réel besoin ou pas pour les activités peu ou pas sollicitées ?

## Les trois premières activités captent toujours l'essentiel des services

Activités prestataires	heures	Activités mandataires	heures
Assistance aux personnes âgées	1 103 139	Assistance aux personnes âgées	36 313
Entretien de la maison et travaux ménagers	459 728	Entretien de la maison et travaux ménagers	33 184
Assistance aux personnes handicapées	202 271	Assistance aux personnes handicapées	16 723
Accompagnement hors domicile PA et/ou PH	64 986	Accompagnement hors domicile PA et/ou PH	6 820
Petits travaux de jardinage	57 983	Petits travaux de jardinage	331
Garde-malade, sauf soins	39 644	Garde-malade, sauf soins	21
Aide/Accomp. Fam. Fragilisées	30 153	Aide/Accomp. Fam. Fragilisées	0
Préparation de repas à domicile	20 571	Préparation de repas à domicile	0
Garde d'enfant + 3 ans	20 316	Garde d'enfant + 3 ans	3 956
Garde d'enfants de - 3 ans	14 698	Garde d'enfants de - 3 ans	5 519
Soutien scolaire ou cours à domicile	8 813	Soutien scolaire à domicile	0
Assistance administrative à domicile	4 715	Assistance administrative à domicile	0
Travaux de petit bricolage	3 632	Travaux de petit bricolage	0
Livraison de courses à domicile	2 631	Livraison de courses à domicile	0
Aide mobilité et transport de personnes	2 509	Aide mobilité et transport de personnes	0
Accompagnement des enfants de + 3 ans	2 465	Accompagnement des enfants de + 3 ans	0
Accompagnement des enfants de - 3 ans	965	Accompagnement des enfants de - 3 ans	0
Collecte et livraison de linge repassé	893	Collecte et livraison de linge repassé	0
Conduite du véhicule personnel	796	Conduite du véhicule personnel	0
Soins esthétiques (av 2011)	503	Soins esthétiques (av 2011)	0
Soins esthétiques (personnes dépendantes) (Après 2011)	463	Soins esthétiques (personnes dépendantes) (Après 2011)	0
Maintenance et vigilance temporaires de résidences secondaires	268	Maintenance et vigilance temporaires de résidences secondaires	0
Assistance informatique à domicile	58	Assistance informatique à domicile	0
Cours particuliers à domicile	0	Cours particuliers à domicile	0
Soin et promenade d'animaux pour pers. dépendantes	0	Soin et promenade d'animaux pour pers. dépendantes	0
Interprète en langue des signes	0	Interprète en langue des signes	0
<b>Nombre heures rémunérées</b>	<b>2 042 200</b>	<b>Nombre heures rémunérées</b>	<b>102 867</b>

Source : DGE, Nova, traitement SESE

## Les associations : premiers employeurs dans les activités de services

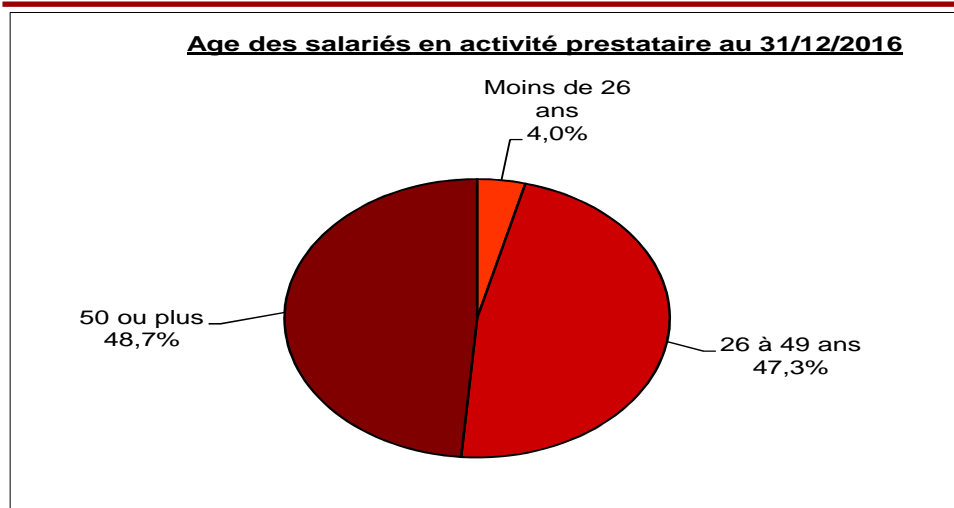
Au sein des activités du régime prestataire, malgré la baisse sensible du volume d'heures d'activité, le nombre d'heures d'intervention concerne davantage les structures associatives que les entreprises. En effet, le nombre d'heures passe de 2 040 304 en 2015 à 1 698 985 heures en 2016 soit un recul de 16,7 %. Pour les entreprises le nombre d'heures demeure stable à 334 551 (334 155 heures en 2015). Toutefois, l'activité des associations bien que supérieure à celle des entreprises a tendance à se réduire (5 fois plus importante en 2016 contre 6 fois en 2015, 7 fois en 2014 et même 9 fois plus en 2013). Or, il y a quasiment autant d'établissements associatifs que d'entreprises parmi les organismes de service à la personne. Ainsi, le nombre d'heures moyen d'activité en régime prestataire par entreprise s'établit à 5 670 heures contre 25 358 heures pour les associations. Le régime mandataire, malgré sa faible diminution par rapport à l'année 2015 (-4,1 %) est peu demandé par les particuliers. En effet, seuls 15 organismes ont enregistré des heures rémunérées (essentiellement des associations et peu les entreprises). Pour les associations, le volume d'activités rémunérées reste majoritaire pour les services aux personnes dépendantes aussi bien pour le régime prestataire (74,3 % des heures rémunérées contre 63,4 % en 2015) que pour le régime mandataire (81,6 % des heures rémunérées contre 55,2 % un an plus tôt). Les services de la vie quotidienne (entretien de la maison et les travaux ménagers, petits travaux de jardinage) se classent au deuxième rang des activités (25,1 % pour le régime prestataire et 18,4 % pour le régime mandataire). Les activités prestataires délivrées par les entreprises ciblent principalement l'assistance aux personnes âgées puis l'entretien de la maison (respectivement 51,9 % et 37,3 %). En 2015, c'était l'entretien de la maison et les travaux ménagers (44,1%) puis l'assistance aux personnes âgées (28,9 %). Pour les intervention dans le régime mandataire, les heures concentrent les services de la vie quotidienne (65,1 %) suivi des services d'assistance et d'accompagnement des personnes âgées (30,3 %). Les activités des auto-entrepreneurs visent l'entretien de la maison et les travaux ménagers, la garde d'enfants de plus de trois ans et les petits travaux de jardinage (respectivement 51,5 %, 20,7 % et 15,0 %). Les services tels que interprète en langue des signes et les soins et promenade d'animaux pour personnes dépendantes n'ont donné lieu à aucune intervention en 2016.

L'ensemble des organismes de services à la personne a fourni des prestations auprès de 15 548 particuliers (15 065 pour le régime prestataire et 483 pour le régime mandataire). Les associations sont intervenues auprès de 10 410 particuliers contre 5 068 pour les entreprises, soit une moyenne de 155 particuliers par association (85 pour les entreprises). En 2015, les OSP ont fourni des heures d'activité à 17 140 particuliers dont 16 698 pour le régime prestataire soit une moyenne de 100 particuliers par association et 66 particuliers par entreprise.

## Les services à la personne : plus de neuf salariés sur dix sont des femmes

Au 31 décembre de l'année, 2 330 personnes étaient en emploi dans les OSP (2 083 pour le régime prestataire et 247 pour régime mandataire). Par rapport à 2015, l'emploi a régressé de 10,9 % (-14,4 % en prestataire et -2,0 % en mandataire). Converti en équivalent temps plein (1 277 ETP en 2015 contre 1 447), le nombre d'emplois diminue de 11,7 % (-12,1 % en prestataire et -4,7 % en mandataire). Ainsi, les salariés ont donc moins travaillé en aussi bien en volume qu'en effectif par rapport à 2015. Le temps partiel représente 75,5 % des emplois du secteur tandis qu'il n'atteint que 22,0% pour l'ensemble des emplois de Guadeloupe (source Insee, enquête emploi Guadeloupe 2016), en baisse néanmoins par rapport à 2015 (83,1 %). Les emplois à temps partiel en régime prestataire sont néanmoins plus répandus dans les entreprises que dans les associations (respectivement 89,3 % et 72,4 %). Dans les OSP, 68,1 % des salariés sont en Contrat à Durée Indéterminée (CDI) alors que ce taux atteint les 80,0 % pour l'ensemble des salariés du secteur privé de Guadeloupe (source Pôle emploi). La proportion des salariés en CDI diffère selon la nature de l'organisme. En effet, les emplois en CDI demeure plus fréquents dans les associations que dans les entreprises (respectivement 68,2 % et 67,0 %). Le régime prestataire demeure largement féminisé, 92,9 % des employés étant des femmes. Cette féminisation, à l'instar de l'année 2014 et 2015, est encore plus forte les entreprises (93,8 %). Les jeunes de moins de 26 ans n'occupent qu'une part très faible des emplois (4,0 %), une proportion en repli sur un an (5,4 % en 2015). La part des seniors (50 ans et plus) demeure très élevée à 48,7 % et semble progresser (46,9 % en 2015 et 45,8 %, en 2014). Les salariés employés dans les Organismes de Services à la Personnes apparaissent ainsi relativement âgés.

## Peu de salariés de moins de 26 ans en activité dans les OSP





## Définitions

Conformément au premier alinéa de l'article L.7232-1 du code du travail, l'**agrément** est obligatoire pour l'exercice des activités de garde d'enfants de moins de trois ans à domicile, d'assistance aux personnes âgées de 60 ans au moins, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile et d'aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile. En effet, la nature des prestations de services à ces publics fragiles justifie une exigence de qualité particulière qu'est venu préciser l'Arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-7 du code du travail relatif à l'agrément. Les organismes qui exercent des activités relevant de l'agrément doivent se conformer à ce cahier des charges. Une activité nécessitant l'agrément ne peut être commencée avant l'obtention de cet agrément, ou de l'autorisation prévue à l'article L.313-1-1 du code de l'action sociale et des familles.

**Une déclaration** est nécessaire pour toutes les autres activités sans toutefois conditionner l'exercice de ces dernières. Si elle est facultative, son intérêt est cependant d'ouvrir droit à des avantages fiscaux et sociaux au bénéfice des organismes agréés et de leur clientèle. Comme le prévoyaient les décrets du 22 septembre 2011, les organismes agréés de services à la personne (OASP) sont devenus des OSP (organismes de services à la personne) au 22 novembre 2011.

## Contexte

Les services à la personne regroupent l'ensemble des services contribuant au mieux-être des citoyens à leur domicile. Ils connaissent une forte croissance, correspondant à une demande sociale importante et diversifiée, à laquelle l'Etat entend répondre par une politique de soutien. On distingue 3 grands domaines de services, les services à la famille, les services de la vie quotidienne et les services aux personnes dépendantes. Le champ des services à la personne est défini par la loi du 26 juillet 2005 et précisé à l'article D.7231-1 du code du travail.

Les services à la personne emploient aujourd'hui plus de 1,9 million de personnes en France en 2012. C'est le secteur de l'économie française dont la croissance a été la plus forte au cours des quinze dernières années en termes de création d'emplois. Ce dynamisme mérite d'être souligné, quand la majeure partie des emplois ainsi créés sont des emplois de proximité non délocalisables, nécessitant la mise en place de relations de confiance.

Le secteur des services à la personne souffre encore aujourd'hui d'un manque certain de visibilité : ce n'est qu'en 2004 que la notion a été définie, pour unifier les nombreuses appellations qui étaient alors utilisées (aides à la personne, services à domicile, services de proximité, etc.). A tort, l'image négative des petits boulots est solidement ancrée dans l'esprit des Français : elle est souvent synonyme d'un travail peu qualifié, à temps partiel, d'horaires décalés et flexibles, d'employeurs multiples, de faible rémunération, d'isolement, d'absence de statut reconnu et de perspectives de carrière et de manque de filières de formation. L'emploi direct par les particuliers était, jusqu'à présent, un des rares secteurs de l'économie privée à ne pas bénéficier des allègements généraux de charges, ce qui était une cause majeure du développement du travail clandestin. On estime en effet qu'il y a environ 200 000 emplois « au noir » pour les seuls services d'entretien de la maison à destination des particuliers. L'émiettement du secteur était également un frein au développement des services à la personne. Les opérateurs structurés sont principalement des associations d'aide à domicile, des associations intermédiaires et des entreprises d'insertion. Mais ils sont le plus souvent peu connus du grand public ou en tout cas, non identifiés au secteur des services à la personne. Parce que les services à la personne représentent un gisement d'emplois important, il est capital de les mettre en valeur, afin de contribuer à la résorption du chômage. La création effective d'emplois réside dans l'organisation et la professionnalisation du secteur. Le Plan de développement des services à la personne se donne ainsi comme objectifs les tâches suivantes : solvabiliser les services pour les rendre accessibles au plus grand nombre de personnes et de foyers ; accroître et structurer l'offre de services en remédiant à l'émiettement des opérateurs ; développer toujours davantage la qualité des services proposés et rendus ; qualifier et professionnaliser les intervenants. Il vise ainsi à répondre à un double enjeu : satisfaire une demande sociale forte de la part des citoyens ; créer de nombreux emplois professionnalisés et mieux rémunérés. Source : Agence nationale des services à la personne (ANSP).

Les données présentées dans ce document proviennent du système d'information « Nova » des organismes de services à la personne géré par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP). Cette base recense tous les organismes agréés ou déclarés. Elle contient des données administratives, des données relatives à l'agrément ou à la déclaration, des données commerciales et des données d'activité. Toutefois, s'agissant des données déclaratives, elles doivent être prises en compte avec attention. Les données déclarées par les OSP ne sont pas redressées. Ces données recueillies sont extraites des tableaux statistiques annuels (TSA) qui détaillent le nombre d'heures travaillées selon les grands types de prestations dispensées et fournit des informations sur les caractéristiques et les statuts des personnels. Il permet de repérer, dans le détail, les catégories d'activités au titre desquelles intervient l'organisme

L'Union Régionale des Organismes de Services à la Personne en Guadeloupe (« U.R.O.S.A.P Gua ») a pour objectif d'unir l'ensemble des structures privées et publiques du secteur des services à la personne, d'accompagner la structuration du secteur pour y favoriser l'emploi et d'œuvrer pour la qualité du service et la professionnalisation du secteur. L'UROSAP Gua a pour objet l'étude, la représentation, la promotion et la défense des intérêts collectifs, professionnels, matériels et moraux des entreprises, des associations et de leurs représentants professionnels, exerçant une activité de développement de services à la personne.

Ses missions :

- assurer le développement des services à la personne, quelque soit le mode d'exercice (entreprise prestataire, entreprise mandataire, emploi direct) et de l'emploi dans ce secteur d'activité.

- développer des actions de professionnalisation coordonnées vers ses adhérents (formation, certification...)

- œuvrer pour la qualité du service afin de permettre à ce secteur d'activité de répondre à la demande accrue de services à la personne et d'obtenir une place de choix dans l'économie de la Région Guadeloupe

## Pour en savoir plus

- Bilan 2015 des OSP en Guadeloupe, à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy, Dieccte Guadeloupe, décembre 2016
- Les services à la personne en 2014, Dares, Résultats, février 2016, N°009
- Les services à la personne en 2013, Dares, Analyses, février 2015, N° 010

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

**Direction : Rue des Archives, Bisdary – 97113 GOURBEYRE**  
Téléphone : 05.90.80.50.50, Télécopie : 05.90.80.50.00

### Bureau des Abymes – Dothémare

Immeuble C2E – rue de l'Abreuvoire-Dothémare  
97139 Les Abymes  
Téléphone : 05.90.80.50.50 Télécopie : 05.90.90.28.95

### Bureau de Basse-Terre

30, chemin des Bougainvilliers-Guillard  
97100 Basse-Terre  
Téléphone : 05.90.80.50.50, Télécopie : 05.90.81.60.05

### Bureau de Jarry :

Immeuble Raphaël, ZAC Houelbourg Sud, Lot n° 13 - Z.I de Jarry, 97122  
Baie-Mahault  
Téléphone : 05.90.80.50.50 Télécopie : 05.90.83.70.75

### Bureau de Saint -Martin :

20, rue de Galisbay, 97150 Marigot - Saint -Martin  
Téléphone : 05.90.29.02.25, Télécopie : 05.90.29.18.73



Directeur de la publication : Louis MAZARI  
Rédaction SESE (Service Etudes, Statistiques, Evaluation) :  
Charly Darmalington & Roman Janik

Courriel : [971.statistiques@dieccte.gouv.fr](mailto:971.statistiques@dieccte.gouv.fr)  
[www.guadeloupe.dieccte.gouv.fr](http://www.guadeloupe.dieccte.gouv.fr)

Date de Publication : janvier 2018

