

## Les services à la personne en 2015

### Une baisse continue de l'emploi par les particuliers employeurs

En 2015, l'activité dans le secteur des services à la personne continue de reculer (-1,6 % après -1,2 % en 2014). Cette baisse, un peu plus accentuée qu'en 2014, résulte d'une diminution des heures rémunérées par les particuliers employeurs (-3,3 %, après -2,5 % en 2014) seulement partiellement compensée par la hausse continue de l'activité prestataire (+0,8 % après +0,7 % en 2014).

Le nombre d'intervenants employés par des particuliers baisse de 2,5 % et s'établit à 915 000 au 2<sup>e</sup> trimestre 2015. Les organismes prestataires emploient dans le même temps plus de 415 000 intervenants (+0,3 %).

Près de 3 organismes prestataires sur 4 sont des entreprises privées (micro-entrepreneurs compris). Leurs heures d'intervention à domicile continuent de croître en 2015 (+7,4 %). À l'inverse, l'activité des autres organismes prestataires (associations et organismes publics) diminue encore de 2,2 %.

En 2015, 863 millions d'heures ont été rémunérées pour les activités de services à la personne (encadré 1) exercées au domicile de particuliers (1). Cela représente une baisse de 1,6 % (après -1,2 % en 2014 (2)). Le nombre d'heures dans ce secteur recule depuis 2011 après une croissance soutenue durant les années 2000 (3) (graphique 1).

L'effectif global des intervenants au domicile des particuliers est estimé à 1,23 million (4) de personnes au 2<sup>e</sup> trimestre 2015. Cela représente une baisse de 1,6 % par rapport au même trimestre de 2014 (5).

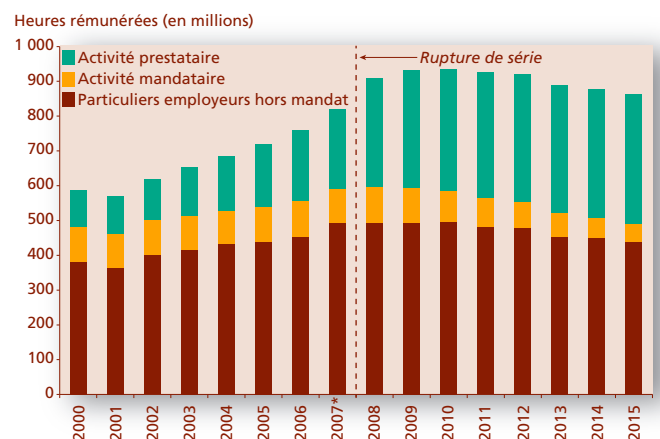
#### La poursuite de la décreue de l'emploi par les particuliers employeurs

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

de gestion. Dans ce cas, les particuliers conservent une responsabilité pleine et entière d'employeur. En mode prestataire, l'organisme met à disposition du particulier ses intervenants (6). Le particulier est alors client de l'organisme qui lui facture la prestation.

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

(1) Les assistantes maternelles gardent les enfants chez elles, et non au domicile des particuliers employeurs. Elles ne font donc pas partie *stricto sensu* des services à la personne abordés dans cette étude. Pour plus d'information, voir [1].

(2) L'activité réalisée en 2014 a été légèrement révisée (-0,7 %) dans cette publication par rapport à la publication de la Dares concernant les services à la personne en 2014 [2] pour tenir compte de saisies tardives de la part des organismes prestataires (encadré 2).

(3) La rénovation du système d'information sur les organismes de services à la personne a engendré une rupture de série en 2008 (encadré 2) ; les données relatives à l'activité et aux effectifs des organismes ne sont pas directement comparables entre 2007 et 2008.

(4) Hors doubles comptes. Pour plus de détails sur le comptage des doubles comptes, encadré 3.

(5) Le nombre de salariés travaillant au domicile des particuliers est marqué par une forte saisonnalité (encadré 4). Nous retenons ici le 2<sup>e</sup> trimestre pour des raisons de date de disponibilité des données et parce que cela évite de prendre en compte les périodes estivales et de congés où l'activité est moindre.

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

En 2015, l'emploi d'intervenants par des particuliers employeurs représente 57 % des heures rémunérées de services à la personne. Il reste le mode de recrutement prédominant, malgré une diminution progressive entamée en 2011. Les heures rémunérées en emploi direct ou via un organisme mandataire diminue de 3,3 % en 2015, davantage qu'en 2014 (-2,5 %). Au contraire, l'activité des organismes prestataires progresse de 0,8 % (après +0,7 % en 2014).

Au cours du 2<sup>e</sup> trimestre 2015, 915 000 intervenants salariés ont été employés par des particuliers, directement ou par l'intermédiaire d'un organisme mandataire, soit une diminution de 2,5 %. Au contraire, le nombre d'intervenants des organismes prestataires est stable en 2015 (+0,3 %) et s'établit à 415 300 intervenants, salariés ou non salariés, après une légère baisse enregistrée la première fois en 2014 (-0,7 %) (graphique 2).

Un intervenant des services à la personne effectue en moyenne 180 heures (7) par trimestre au 2<sup>e</sup> trimestre 2015, une durée stable depuis 2010. Un intervenant travaillant pour un ou plusieurs organismes prestataires effectue davantage d'heures qu'un salarié employé par un ou plusieurs particuliers. 216 heures en moyenne sont effectuées par les intervenants des organismes prestataires (l'équivalent de 17 heures par semaine) contre 131 heures par les salariés de particuliers employeurs (10 heures par semaine).

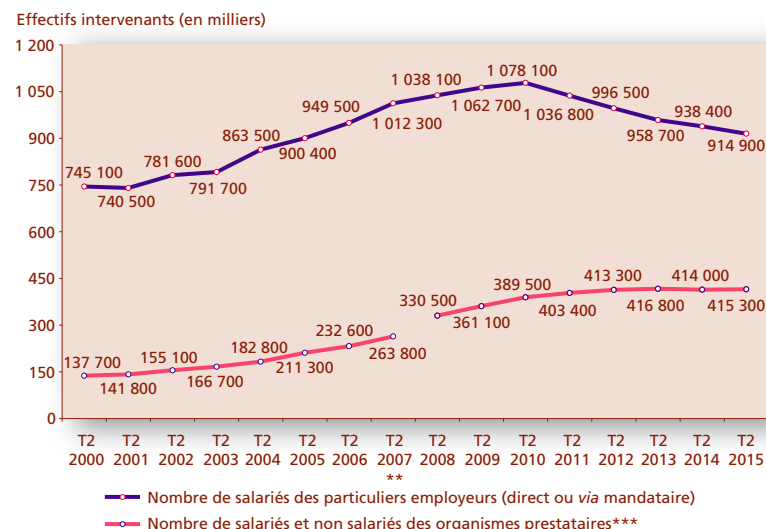
## L'activité des entreprises privées toujours en hausse

En 2015, 371 millions d'heures d'intervention ont été rémunérées (8) par les organismes prestataires (graphique 1). L'activité prestataire reste encore majoritairement assurée par les associations (tableau 1). Elles représentent 56 % des heures rémunérées mais leur part baisse de 1,6 point en 2015. Celle des organismes publics (9) reste relativement stable avec 10 % des heures rémunérées. L'activité des entreprises privées prestataires croît à un rythme élevé. Elle représente 126 millions d'heures rémunérées, en hausse de 7,4 %. La part de marché des entreprises privées est passée ainsi de 32 % en 2014 à 34 % en 2015. L'activité des micro-entrepreneurs augmente toujours à un rythme soutenu, même si elle reste encore marginale (1 % des heures prestataires).

## Une croissance forte du nombre d'organismes prestataires, portée par les micro-entrepreneurs

Le nombre d'organismes actifs (10) est passé de 25 480 en 2014 à 26 270 en 2015, en augmentation de 3,1 % (tableau 2). Cette hausse est entièrement due à celle des entreprises privées (+5 %). En 2015, 19 480 entreprises privées exerçaient une activité de services à la personne (soit 74 %

**Graphique 2**  
Nombre d'intervenants\* dans les services à la personne



\* Ces effectifs sont hors doubles comptes au sein des salariés des particuliers employeurs d'une part et au sein des salariés des organismes prestataires d'autre part. Néanmoins, une même personne peut être simultanément employée par un particulier et par un organisme prestataire. Si l'on cherche les effectifs du secteur, il convient donc de ne pas sommer les deux courbes. Pour plus de détails sur les doubles comptes dans les statistiques relatives aux services à la personne, se reporter à l'encadré 3.  
\*\* 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. 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<sup>e</sup> 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.  
Sources : Ircem pour les particuliers employeurs ; DDTE, Dares (avant 2008) et DGE, Nova, traitements Dares (à partir de 2008) pour les intervenants des organismes.

**Tableau 1**  
Heures rémunérées en prestataire par type d'organisme

	Heures rémunérées en 2015	Évolution des heures 2014/2015 (en %)	Répartition des heures en 2015 (en %)
Associations.....	207 817 100	-1,9	56,0
Organismes publics.....	36 973 900	-4,0	10,0
Entreprises privées.....	126 437 000	7,4	34,0
Dont : micro-entrepreneurs.....	3 640 300	11,1	1,0
<b>Ensemble.....</b>	<b>371 227 900</b>	<b>0,8</b>	<b>100,0</b>

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

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

	Nombre mensuel moyen d'organismes actifs**		Évolution 2014/2015 (en %)	Répartition des organismes selon leur statut (en %)	
	2014	2015		2014	2015
Associations et organismes publics.....	6 920	6 790	-1,9	27,2	25,8
Dont : associations.....	5 590	5 480	-2,0	21,9	20,9
organismes publics.....	1 330	1 310	-1,5	5,2	5,0
Entreprises privées.....	18 560	19 480	5,0	72,8	74,2
Dont : entreprises privées hors micro-entrepreneurs.....	11 230	11 560	2,9	44,1	44,0
micro-entrepreneurs.....	7 330	7 920	8,0	28,8	30,1
<b>Ensemble.....</b>	<b>25 480</b>	<b>26 270</b>	<b>3,1</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\* Sont considérés comme actifs, les organismes ayant effectué au moins une heure dans l'année.  
\*\* Les données 2014 ont été légèrement révisées par rapport à [2] du fait de l'intégration de données plus récentes (encadré 2).  
Champ : France entière.  
Source : DGE, Nova ; traitements Dares.

(7) Le nombre d'heures trimestrielles moyen par intervenant est estimé en rapprochant les heures d'intervention rémunérées au 2<sup>e</sup> trimestre sur l'effectif moyen au 2<sup>e</sup> trimestre hors doubles comptes.

(8) Ou facturées pour les micro-entrepreneurs.

(9) La majorité des organismes publics sont les communes, centres communaux d'action sociale (CCAS) et les centres intercommunaux d'action sociale (CIAS) (84 %). Pour plus de détails sur l'activité des CCAS/CIAS, se reporter à [3]. Les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), les communes et communautés de commune et les syndicats intercommunaux à vocation multiple (Sivom) sont plus anecdotiques.

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

Tableau 3

Évolution de la répartition des heures d'intervention prestataires par type d'activité entre 2010 et 2015

	Association		Organisme public		Entreprise		Micro-entrepreneur		Ensemble	
	Répartition en 2015 (en %)	Évolution 2010/2015 (en point de %)	Répartition en 2015 (en %)	Évolution 2010/2015 (en point de %)	Répartition en 2015 (en %)	Évolution 2010/2015 (en point de %)	Répartition en 2015 (en %)	Évolution 2010/2015 (en point de %)	Répartition en 2015 (en %)	Évolution 2010/2015 (en point de %)
Assistance aux personnes âgées.....	59,5	-3,1	58,3	-8,8	34,2	5,3	0,1	-0,1	50,4	-5,4
Assistance aux personnes handicapées.....	8,4	4,3	3,0	1,9	7,9	5,5	0,1	-0,1	7,6	4,2
Garde d'enfants et accompagnement.....	1,8	0,2	0,0	0,0	10,7	0,2	2,4	-0,2	4,6	1,3
Ménage/repassage.....	22,8	-1,7	30,9	6,7	29,5	-7,9	38,4	5,7	26,0	-1,3
Enseignement.....	0,1	0,0	0,0	0,0	0,7	-0,3	22,7	10,2	0,5	0,2
Petit jardinage et bricolage.....	1,6	-0,2	0,3	0,0	11,4	-1,2	28,1	-10,9	5,0	2,6
Préparation de repas/commissions.....	1,4	-0,2	4,6	1,0	1,5	-0,4	1,1	-0,4	1,7	-0,2
Assistance informatique.....	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	-0,8	4,1	-2,8	0,3	-0,1
Assistance administrative.....	0,1	-0,4	0,6	0,1	0,3	0,1	0,9	0,2	0,2	-0,2
Autres activités*.....	4,4	1,2	2,2	-0,8	3,2	-0,4	2,1	-1,6	3,7	0,5
<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>

\* 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) ; traitements Dares.

des organismes). Elles étaient 18 560 en 2014. Le développement des micro-entrepreneurs, dont le nombre a crû de 8 % entre 2014 et 2015, contribue pour 64 % à cette hausse. Ces derniers, au nombre de 7 920 en 2015, représentent 41 % des entreprises privées du secteur et 30 % des organismes de services à la personne. Au contraire, la part des associations et des organismes publics recule de nouveau (26 % en 2015).

### L'aide aux personnes dépendantes de plus en plus prise en charge par les entreprises privées

Les heures rémunérées en mode prestataire sont pour 62 % des heures d'aide aux personnes âgées et/ou handicapées, 34 % d'autres activités domestiques et 5 % de la garde d'enfants.

Les activités réalisées diffèrent selon le type d'organismes (tableau 3). Les associations et les organismes publics fournissent essentiellement des prestations d'aide aux personnes âgées (près de 60 % de leur activité) et de ménage et de repassage (entre 23 et 31 % en 2015). Toutefois, la part qu'ils consacrent à l'aide aux personnes âgées a baissé (-8,8 points en 5 ans pour les organismes publics).

L'activité des entreprises privées prestataires (hors micro-entrepreneurs) est plus diversifiée. Le petit jardinage et le bricolage (11 %) et la garde d'enfants (11 %) y occupent une place plus importante. L'aide aux personnes âgées et handicapées est de plus en plus développée par les entreprises (respectivement +5,3 % et +5,5 % en 5 ans) – domaine traditionnel d'intervention des associations et des organismes publics. À l'inverse, les activités de ménage et de repassage sont de moins en moins investies (-8 points en 5 ans).

Les micro-entrepreneurs prestataires se spécialisent essentiellement dans le ménage et le repassage (38 %), le petit jardinage et le bricolage (28 %). Les cours à domicile et le soutien scolaire représentent 23 % de leur activité et se développent au cours des cinq dernières années

(+10 points) tandis que le petit jardinage et le bricolage perdent de l'importance (-11 points en 5 ans).

### Des intervenants effectuant plus d'heures dans les organismes publics

Au 2<sup>e</sup> trimestre 2015, un intervenant travaillant pour un organisme public effectue en moyenne 281 heures contre 222 heures dans une association de services à la personne (tableau 4) et 193 heures dans le privé. Les micro-entrepreneurs réalisent en moyenne 139 heures. Dans les cinq dernières années, ces durées d'intervention ont légèrement diminué (-0,8 %, soit environ 2 heures de moins sur le trimestre), tirées notamment par les organismes publics (-4,7 %). Au contraire, les associations et les entreprises privées ont rémunéré plus d'heures par intervenant depuis 5 ans (respectivement 2,4 % soit près de 5 heures de plus et 1,1 % soit environ 2 heures de plus sur le trimestre).

Tableau 4  
Heures rémunérées par intervenant par un organisme prestataire

	Heures par intervenant au 2 <sup>e</sup> trimestre 2015	Évolution des heures 2010/2015 (en %)
Associations.....	222	2,4
Organismes publics.....	281	-4,7
Entreprises privées.....	193	1,1
Dont : micro-entrepreneurs.....	139	20,6
<b>Ensemble.....</b>	<b>216</b>	<b>-0,8</b>

Champ : France entière.

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

### Une baisse continue du nombre de particuliers employeurs

Au 2<sup>e</sup> trimestre 2015, les particuliers employeurs étaient un peu moins de 2 millions (11), en baisse de 1,6 % par rapport au 2<sup>e</sup> trimestre 2014 et de 8,8 % par rapport au 2<sup>e</sup> trimestre 2010.

Les particuliers ont payé 492 millions d'heures aux intervenants qu'ils emploient à leur domicile di-

(11) Hors employeurs d'assistantes maternelles.

Tableau 5

Évolution de la répartition des heures d'intervention mandataires par type d'activité entre 2010 et 2015

	Association		Organisme public		Entreprise		Micro-entrepreneur		Ensemble	
	Répartition en 2015 (en %)	Évolution 2010/2015 (en point de %)	Répartition en 2015 (en %)	Évolution 2010/2015 (en point de %)	Répartition en 2015 (en %)	Évolution 2010/2015 (en point de %)	Répartition en 2015 (en %)	Évolution 2010/2015 (en point de %)	Répartition en 2015 (en %)	Évolution 2010/2015 (en point de %)
Assistance aux personnes âgées.....	56,2	-1,9	64,6	-2,9	25,4	1,1	0,0	0,0	50,4	-4,3
Assistance aux personnes handicapées.....	7,1	4,8	2,3	0,9	4,4	1,1	0,0	0,0	6,1	3,8
Garde d'enfants et accompagnement.....	5,5	-2,5	0,2	0,1	10,5	-11,5	0,1	-27,8	6,1	-3,0
Ménage/repassage.....	24,0	-1,9	19,8	-5,7	25,4	13,7	36,2	18,0	24,0	-0,2
Enseignements.....	0,1	-0,1	0,0	-0,1	28,7	-5,6	34,2	15,3	6,0	1,7
Petit jardinage et bricolage.....	0,2	0,0	0,1	0,1	0,7	0,5	13,5	-10,3	0,3	0,1
Préparation de repas/commissions.....	2,7	0,9	4,2	-0,2	1,7	-0,2	8,5	8,5	2,6	0,6
Assistance informatique.....	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-0,2	6,2	-4,5	0,0	0,0
Assistance administrative.....	0,0	0,0	7,7	7,6	0,0	0,0	0,2	0,2	0,6	0,5
Garde malade.....	2,5	0,0	0,2	-0,2	3,1	1,5	0,0	0,0	2,5	0,2
Autres activités*.....	1,8	0,7	0,9	0,4	0,1	-0,4	1,1	0,6	1,4	0,4
<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>

\* 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) ; traitements Dares.

rectement ou par l'intermédiaire d'un organisme mandataire au cours de l'année 2015, en baisse de 3,3 %, dont 438 millions d'heures directement sans passer par un mandataire, soit une diminution de 2,5 % par rapport à 2014.

La majorité des heures rémunérées par les particuliers employeurs en 2015 a concerné des emplois familiaux (69 %) qui correspondent essentiellement à des employés de maison et personnels de ménage (graphique 3). 19 % des heures rémunérées concernent l'aide à domicile et 12 % la garde de jeunes enfants.

Le nombre moyen d'heures rémunérées à un intervenant par un particulier est nettement plus élevé pour les gardes de jeunes enfants, avec 190 heures au 2<sup>e</sup> trimestre 2015 (15 heures par semaine), que pour les emplois de maison et les autres emplois familiaux avec 59 heures (5 heures par semaine). Ce dernier est stable alors que le nombre d'heures rémunérées par intervenant concernant la garde d'enfants enregistre une légère baisse : 219 heures par intervenant avaient été rémunérées au 2<sup>e</sup> trimestre 2010 (graphique 4).

### Un repli continu du mode mandataire

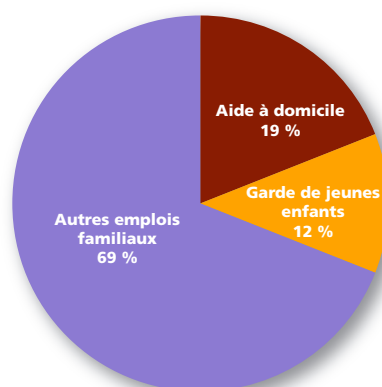
Dans le prolongement des années précédentes, l'activité mandataire baisse de 9,6 % en 2015 (-11,6 % en 2014) et représente 54 millions d'heures de travail rémunérées.

Au sein de l'emploi par des particuliers, la part des heures rémunérées via des organismes mandataires passe de 12 % à 11 % en 2015, après avoir atteint 17 % en 2009.

Le soutien scolaire et les cours à domicile sont une spécificité du mode mandataire (tableau 5). Les entreprises privées y consacrent 29 % de leur activité mandataire (contre 0,7 % en mode pres-tataire).

Graphique 3

Répartition des heures des salariés des particuliers employeurs en 2015

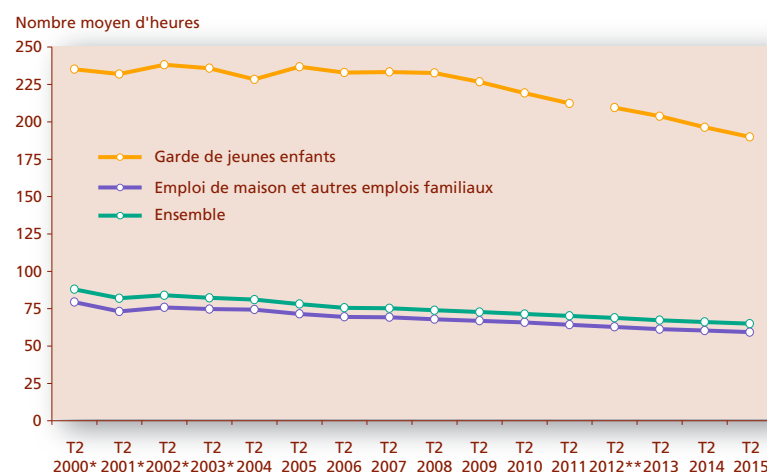


Champ : France métropolitaine

Source : Insee, fichier particuliers employeurs anonymisés 2015 semi-définitif ; traitements Dares.

Graphique 4

Nombre d'heures rémunérées par les particuliers employeurs (hors assistants maternels)



\* Les heures déclarées avant 2004 sont des heures annuelles. Pour estimer le nombre d'heures trimestrielles, nous avons appliqué le ratio du nombre d'heures au 2<sup>e</sup> trimestre sur le nombre d'heures sur l'année en 2004 sur les années antérieures à 2004.

\*\* 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).

Note : la garde de jeunes enfants concerne les enfants âgés de moins de 6 ans.

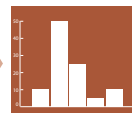
Champ : France entière à partir de 2007 ; France métropolitaine avant 2007.

Source : Ircem ; traitements Dares.

## Pour en savoir plus

- [1] Bargoin N., Kesler G., Le Cosquer C., Maj S., (2017), « L'activité des particuliers employeurs reste orientée à la baisse en 2015 », *Accoss Stat* n° 242, janvier.
- [2] Thiérus L. (2016), « Les services à la personne en 2014 : Un secteur toujours orienté à la baisse malgré une reprise de l'activité prestataire », *Dares Analyses* n° 009, février.
- [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] Thiérus L. (2015), « Les services à la personne en 2013 : Un fort recul de l'emploi direct accentue la baisse de l'activité du secteur », *Dares Analyses* n° 010, février.
- [7] Cnis (2012), *Rapport du groupe de travail interinstitutionnel sur la connaissance statistique des emplois dans les services à la personne*, n° 129, mai.
- [8] Baillieux Y., Chaillot G., Benoteau I. (2013), « Les services à la personne : davantage sollicités dans les zones rurales et âgées », *Dares Analyses* n° 050, juillet.
- [9] 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.
- [10] Garner H., Leuthereau-Morel N. (2014), « Gouvernance et organisation des services à la personne en Europe », *Document de travail*, France Stratégie, décembre.
- [11] Pinville M. et Poletti B. (2014), *Rapport parlementaire d'information sur l'évaluation du développement des services à la personne*, Sénat, décembre.

Données des graphiques et tableaux  
accessibles au format excel



### DARES RÉSULTATS

est édité par le ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social.

Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares),

39-43, quai André Citroën, 75902 Paris cedex 15.

<http://dares.travail-emploi.gouv.fr> (Publications)

Directrice de la publication : **Selma Mahfouz**

Rédactrice en chef : **Anne Delahaye**

Secrétariat de rédaction : **Marie Avenel, Thomas Cayet**

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

Conception graphique et impression : ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social.

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

Abonnement aux avis de parution de la Dares : <http://dares.travail-emploi.gouv.fr/dares-etudes-et-statistiques/avis-de-parution/article/abonnement>

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

## Que recouvrent les services à la personne ?

Les activités de services à la personne (SAP) 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. La loi 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 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 impacte le secteur des services à la personne : 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 15 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).

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 ...).

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).

La garde d'enfants de moins de 3 ans nécessite un agrément délivré par l'État. Les activités d'assistance 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.

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 biactifs). Depuis le 1<sup>er</sup> 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 de sécurité sociale. En cas de recours à un prestataire, ce dernier bénéficie d'exonération 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 assistantes maternelles.

## 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 chèquiers 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 statistiques agrégées à la Dares sur les effectifs d'employeurs et de salariés, les heures déclarées ou rémunérées (sauf pour les assistants maternels) 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 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...).

#### Précautions d'usage

L'Ircem supprime les doubles comptes pour les salariés exerçant 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 21 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.

#### 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, des corrections sont chaque année 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 leur saisie à tout moment y compris sur le passé. Les données publiées sont ainsi susceptibles d'être actualisées sur les années récentes. À titre illustratif, les données relatives à 2014 ont été ainsi révisées par rapport à la précédente publication [2] : de 371 à 368 millions pour le nombre d'heures rémunérées, de 432 600 à 429 000 pour le nombre d'intervenants au 2<sup>e</sup> trimestre pour les organismes prestataires.

En 2015, le taux de saisie des EMA par les organismes dans Nova était de 79 %, celui des TSA de 65 %.

## Le comptage des effectifs dans le secteur des services à la personne

### 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 pour rémunérer des heures de ménage et la Paje pour déclarer une personne gardant des enfants à son 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 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. On estime que 3,5 % des intervenants des organismes prestataires étaient également en contrat auprès d'autres organismes prestataires, soit environ 14 000 personnes au 2<sup>e</sup> trimestre 2014 (1).

### 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 lorsqu'un intervenant est employé simultanément par un organisme prestataire et un particulier. Une exploitation des DADS a permis de dénombrer qu'environ 104 000 salariés sont employés à la fois par un particulier et un organisme au 2<sup>e</sup> trimestre 2014.

En retirant l'ensemble de ces doubles comptes, l'effectif global des intervenants au domicile des particuliers peut ainsi être estimé à 1,23 million de personnes au 2<sup>e</sup> trimestre 2015.

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 services à la personne sont dits « multi-actifs ». En 2014, 28 % (2) des salariés de services à la personne ont travaillé aussi en dehors de ce secteur au cours de la 3<sup>e</sup> semaine de mars. C'est le cas de 32 % des salariés employés par des particuliers et de 16 % des intervenants des organismes (3).

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

(2) 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. Elles reposent sur des données 2014, dernières DADS disponibles.

(3) Pour plus de détails sur les caractéristiques des salariés multi-actifs, voir [8].

## Des effectifs qui varient au cours de l'année

Le nombre de salariés travaillant au domicile des 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 : 912 800 personnes sont employées par un particulier au 2<sup>e</sup> trimestre 2015 puis leur nombre diminue au fil des trimestres (900 100 au 3<sup>e</sup> trimestre puis 883 800 au 4<sup>e</sup> trimestre) (tableau A). L'emploi prestataire varie quant à lui selon les trimestres : il est plus élevé au 2<sup>e</sup> et au 4<sup>e</sup> trimestres (respectivement 415 300 et 414 700 intervenants) contre environ 408 000 intervenants au 1<sup>er</sup> et au 3<sup>e</sup> trimestres.

Tableau A

Intervenants\* salariés et non salariés des services à la personne en 2015

	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 .....	891 400	912 800	900 100	883 800
Intervenants des organismes prestataires** .....	407 700	415 300	408 800	414 700

\* Les effectifs sont corrigés des doubles comptes.

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

Note : pour les effectifs des particuliers employeurs, les estimations de l'Ircem diffèrent de 0,2 % de celles de l'Insee, du fait d'un traitement différent des doubles comptes (l'Ircem dénombre 914 900 salariés de particuliers employeurs au 2<sup>e</sup> trimestre).

Champ : France entière.

Sources : Insee pour particuliers employeurs ; DGE, Nova, traitements 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). 1,16 million de salariés de particuliers employeurs sont présents au cours de l'année 2015 contre 741 500 en fin de semaine de décembre. Les effectifs sont respectivement de 615 000 et 424 000 pour les intervenants des organismes prestataires.