

# DARES

# résultats

## Les services à la personne en 2016

### L'activité se stabilise

En 2016, l'activité dans le secteur des services à la personne cesse de baisser (-0,3 % après -1,5 % en 2015). Cette quasi-stabilisation de l'activité résulte d'une plus forte augmentation des heures rémunérées par les organismes prestataires (+2,0 % après +1,0 % en 2015), combinée à une baisse moins marquée des heures rémunérées par les particuliers employeurs (-2,1 % après -3,3 % en 2015). Les intervenants employés par des particuliers sont ainsi 895 800 au 2<sup>e</sup> trimestre 2016 (-2,1 % par rapport à 2015). Dans le même temps, les organismes prestataires emploient près de 421 000 intervenants, soit une hausse de 1,1 % sur un an.

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 (+8,5 % en 2016), l'activité des autres organismes prestataires – associations et organismes publics – continue de ralentir (-1,4 % en 2016).

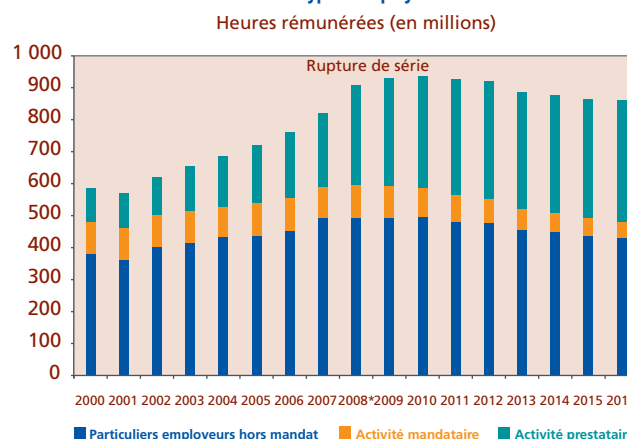
Le nombre d'heures rémunérées dans le secteur des services à la personne s'est stabilisé en 2016, alors qu'il diminuait depuis 2011 (1). Ainsi, 861 millions d'heures ont été rémunérées pour les activités de services à la personne (encadré 1) exercées au domicile de particuliers (2), soit une baisse de 0,3 % en 2016 (après -1,5 % en 2015) (3) (graphique 1).

L'effectif global des intervenants au domicile des particuliers est estimé à 1,22 million de personnes (4) au 2<sup>e</sup> trimestre 2016. Cela représente une baisse de 0,5 % par rapport au 2<sup>e</sup> trimestre 2015 (5). Un intervenant des ser-

VICES à la personne (prestataire, mandataire ou particulier employeur) effectuée en moyenne 182 heures par trimestre au 2<sup>e</sup> trimestre 2016. Cette durée est en légère hausse : il réalisait 178 heures en moyenne par trimestre en 2010 et 180 heures par trimestre en 2013.

#### 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) du ministère de l'Economie et des Finances. 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 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 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 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) La rénovation du système d'information sur les organismes de services à la personne a créé 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.

(2) 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].

(3) L'activité réalisée en 2015 a été légèrement révisée (+0,1 point) dans cette publication par rapport à la publication portant sur 2015 [2] pour tenir compte de saisies tardives effectuées par les organismes prestataires (encadré 2).

(4) Hors double compte. Pour plus de détails sur le comptage des doubles comptes, voir 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 pour éviter de prendre en compte les périodes estivales et de congés où l'activité est moins importante.

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

## Le fléchissement continu de l'emploi direct par les particuliers

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, soit le particulier est l'employeur direct de la personne, soit il passe 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, le particulier conserve une responsabilité pleine et entière d'employeur. En mode prestataire, l'organisme met à disposition du particulier ses intervenants (7). Le particulier est alors client de l'organisme qui lui facture la prestation.

En 2016, l'emploi direct d'intervenants par des particuliers employeurs représente 56 % des heures rémunérées de services à la personne. Il reste le mode de recrutement prédominant, malgré une diminution progressive depuis 2011. Les heures rémunérées en emploi direct ou *via* un organisme mandataire diminuent de 2,1 % en 2016, plus faiblement qu'en 2015 (-3,3 %). À l'inverse, l'activité des organismes prestataires augmente en 2016 (+2,0 % après +1,0 % en 2015).

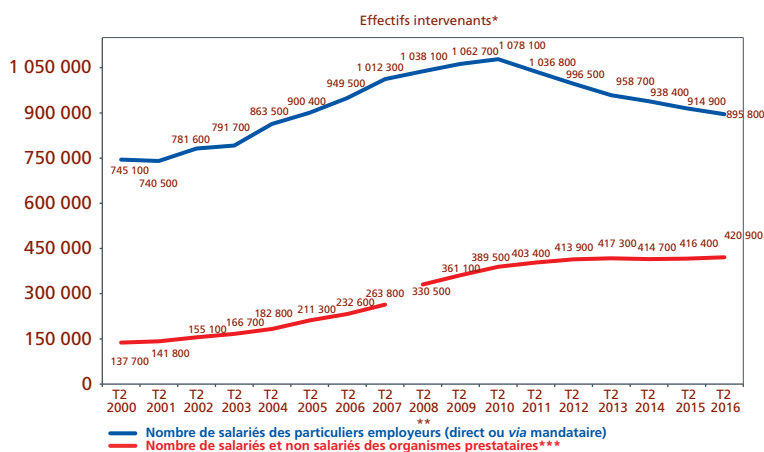
Au cours du 2<sup>e</sup> trimestre 2016, 895 800 intervenants salariés sont employés par des particuliers, directement ou par l'intermédiaire d'un organisme mandataire, soit une diminution de 2,1 %. Au contraire, le nombre d'intervenants des organismes prestataires poursuit son évolution en 2016 (+1,1 % par rapport à 2015) et s'établit à 420 900 intervenants, salariés ou non salariés (graphique 2).

## La croissance forte et continue des entreprises privées

En 2016, 380 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 qui réalisent 54,3 % des heures rémunérées (tableau 1). Cette part baisse légèrement en 2016 (-0,7 point par rapport à 2015), tout comme celle des organismes publics (9) qui passe de 10,0 % à 9,5 % sur cette même période. L'activité des entreprises privées prestataires croît à un rythme élevé, avec 138 millions d'heures rémunérées, soit une hausse de 8,5 % par rapport à 2015. Leur part de marché est passée de 34,0 % en 2015 à 35,2 % en 2016. L'activité des micro-entrepreneurs (i.e. auto-entrepreneurs) augmente, elle aussi, à un rythme soutenu, même si elle reste encore marginale (1,0 % des heures rémunérées de l'activité prestataire en 2016).

### Graphique 2

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



\* Ces effectifs sont hors double compte s'agissant des salariés des particuliers employeurs d'une part et des salariés des organismes prestataires d'autre part. Par ailleurs, 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 4.

\*\* 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

Type d'organismes	Heures rémunérées en 2016	Évolution des heures 2015-2016 (en %)	Répartition des heures en 2016 (en %)
Associations.....	206 033 300	-1,1	54,3
Organismes publics.....	36 047 900	-3,4	9,5
Entreprises privées.....	137 564 800	8,5	35,2
Dont : micro-entrepreneurs.....	3 982 900	10,4	1,0
<b>Ensemble</b>	<b>379 646 000</b>	<b>2,0</b>	<b>100,0</b>

Champ : France entière.

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

## Une hausse importante du nombre d'organismes prestataires

Le nombre d'organismes actifs (10) est passé de 26 700 en 2015 à 27 860 en 2016, soit une augmentation de 4,3 % (tableau 2). Cette hausse est entièrement due à celle des entreprises privées (+6,0 %). En 2016, 21 060 entreprises privées exercent une activité de services à la personne (soit 76 % des organismes), alors qu'elles étaient 19 870 en 2015.

Le développement des micro-entrepreneurs, dont le nombre continue de croître de 8,5 % entre 2015 et 2016, contribue pour plus de la moitié à cette hausse. Ces derniers, au nombre de 8 460 en 2016, représentent 40,2 % des entreprises privées du secteur et 30,4 % des organismes de services à la personne.

(7) 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).

(8) Ou facturées pour les micro-entrepreneurs.

(9) 84 % des organismes publics de services à la personne sont les communes, les centres communaux d'action sociale (CCAS) et les centres intercommunaux d'action sociale (CIAS). Pour plus de détails sur l'activité des CCAS et des CIAS, se reporter à [3]. Les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), les communautés de communes et les syndicats intercommunaux à vocation multiple (Sivom) sont moins représentés dans le secteur.

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

A l'inverse, la part des associations et des organismes publics sur l'ensemble des organismes prestataires recule à nouveau, passant de 25,6 % en 2015 à 24,4 % en 2016.

### Une part croissante des entreprises privées dans l'aide aux publics fragiles

Les heures rémunérées en mode prestataire sont pour 57 % des heures d'aide aux personnes âgées et/ou handicapées, pour 38 % des heures consacrées à d'autres activités domestiques et pour 5 % de la garde d'enfants. Ces parts sont stables par rapport à 2015. La hausse en 2016 de la part des prestataires dans les services à la personne reflète donc une augmentation des activités d'aide aux personnes âgées et aux personnes handicapées.

Les activités réalisées diffèrent selon le type d'organisme (tableau 3). Les associations et les organismes publics sont principalement tournés vers l'aide aux personnes âgées et aux personnes handicapées (près de 65 % de leurs activités respectives) et vers des activités d'entretien de la maison (11)

(environ 25 % en 2016). Toutefois, la part qu'ils consacrent à l'aide aux personnes âgées a baissé de 6 points de pourcentage entre 2010 et 2016.

L'activité des entreprises privées prestataires, hors micro-entrepreneurs, est plus diversifiée. Le petit jardinage et le bricolage (11,7 %) et la garde d'enfants (10,9 %) 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 +6,5 points et +5,5 points entre 2010 et 2016). A l'inverse, les activités d'entretien de la maison se contractent (-8,4 points sur la même période).

Les micro-entrepreneurs prestataires se spécialisent essentiellement dans les activités d'entretien de la maison (42,7 %), le petit jardinage et le bricolage (25,6 %). Les cours à domicile et le soutien scolaire représentent 20,9 % de leur activité et se développent au cours des cinq dernières années (+8,5 points), tandis que le petit jardinage et le bricolage perdent significativement de l'importance (-13,4 points entre 2010 et 2016).

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

	Nombre mensuel moyen d'organismes actifs**		Évolution (en %)	Répartition des organismes selon leur statut (en %)	
	2015	2016	2016	2015	2016
Associations et organismes publics .....	6 830	6 800	-0,4	25,6	24,4
Dont : associations .....	5 540	5 540	0,0	20,8	19,9
organismes publics .....	1 290	1 260	-2,3	4,8	4,5
Entreprises privées .....	19 870	21 060	6,0	74,4	75,6
Dont : entreprises privées hors micro-entrepreneurs .....	12 070	12 600	4,4	45,2	45,2
micro-entrepreneurs .....	7 800	8 460	8,5	29,2	30,4
<b>Ensemble</b>	<b>26 700</b>	<b>27 860</b>	<b>4,3</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 2015 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.

**Tableau 3**  
Évolution de la répartition des heures d'intervention prestataires par type d'activité entre 2010 et 2016

	Association		Organisme public		Entreprise		Micro-entrepreneur		Ensemble	
	Répartition en 2016 (en %)	Évolution 2010-2016 (en point de %)	Répartition en 2016 (en %)	Évolution 2010-2016 (en point de %)	Répartition en 2016 (en %)	Évolution 2010-2016 (en point de %)	Répartition en 2016 (en %)	Évolution 2010-2016 (en point de %)	Répartition en 2016 (en %)	Évolution 2010-2016 (en point de %)
Assistance aux personnes âgées .....	56,7	-5,9	60,9	-6,2	35,4	6,5	0,4	0,2	49,1	-6,6
Assistance aux personnes handicapées .....	9,4	5,3	3,8	2,7	8,0	5,5	0,1	-0,1	8,3	4,9
Garde d'enfants et accompagnement .....	1,6	0,0	0,0	0,0	10,9	0,4	2,1	-0,5	4,7	1,3
Entretien de la maison .....	24,2	-0,4	26,6	2,3	29,0	-8,4	42,7	9,9	26,3	-1,0
Enseignement .....	0,1	0,0	0,0	0,0	0,7	-0,4	20,9	8,5	0,5	0,2
Petit jardinage et bricolage .....	1,6	-0,1	0,4	0,0	11,7	-0,9	25,6	-13,4	5,3	2,9
Préparation de repas/Commissions .....	1,1	-0,5	4,0	0,4	1,2	-0,7	1,2	-0,3	1,4	-0,5
Assistance informatique .....	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	-1,0	4,0	-2,9	0,2	-0,1
Assistance administrative .....	0,1	-0,4	0,5	-0,1	0,2	0,0	0,7	0,0	0,2	-0,3
Autres activités* .....	5,2	1,9	3,8	0,9	2,5	-1,0	2,3	-1,5	4,1	0,8
<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 langue des signes.

Champ : France entière.

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

## Un allongement des durées d'intervention pour les associations et les entreprises privées

Au 2<sup>e</sup> trimestre 2016, un intervenant travaillant pour un organisme public effectue en moyenne 292 heures contre 231 heures dans une association de services à la personne (tableau 4) et 198 heures dans le privé. Les micro-entrepreneurs réalisent deux fois moins d'heures que les intervenants d'un organisme public, cette durée ayant néanmoins augmenté pour les micro-entrepreneurs de près d'un quart entre 2010 et 2016.

Par rapport à l'année 2010, les durées d'intervention des organismes prestataires se sont allongées (+2,1 %, soit environ 5 heures de plus sur le trimestre), tirées notamment par les associations et les entreprises privées (respectivement +6,4 % et +3,6 %). Au contraire, les organismes publics ont rémunéré légèrement moins d'heures par intervenant, comparé à 2010 (-0,8 %, soit près de 2 heures de moins sur le trimestre).

## Stabilité du nombre de particuliers employeurs en 2016

Au 2<sup>e</sup> trimestre 2016, les particuliers employeurs sont un peu moins de 2 millions (12), un chiffre stable par rapport au 2<sup>e</sup> trimestre 2015 mais en baisse de 9,6 % par rapport au 2<sup>e</sup> trimestre 2010. Les particuliers ont payé 482 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 2016, soit une baisse de 2,1 % par rapport à 2015. L'intermédiation par un organisme mandataire continue de diminuer sensiblement (-8 % par rapport à 2015).

Le nombre moyen d'heures rémunérées par les particuliers employeurs est nettement plus élevé pour les gardes de jeunes enfants, avec 187 heures au 2<sup>e</sup> trimestre 2016 (14 heures par semaine), que

pour les emplois de maison et les autres emplois familiaux avec 59 heures (5 heures par semaine). Pour ces derniers, la durée est quasiment stable, alors que le nombre d'heures moyen consacré à la garde d'enfants a baissé de façon plus marquée: -23 heures en moyenne par employeur au deuxième trimestre depuis 2010 (graphique 3).

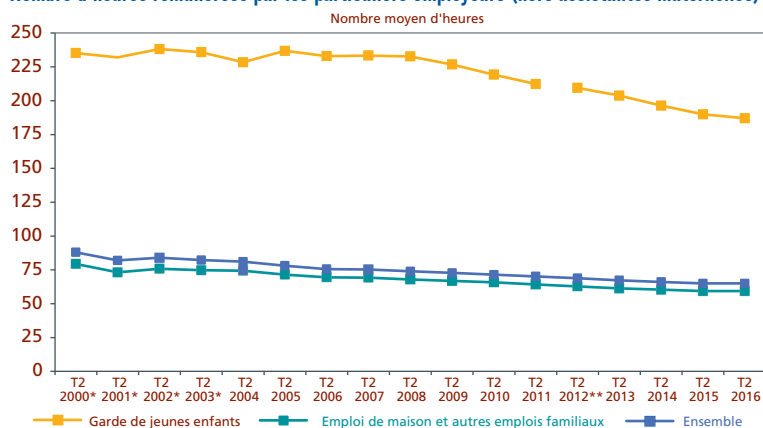
**Tableau 4**  
Heures rémunérées par intervenant par type d'organisme

Type d'organismes	Heures par intervenant au 2 <sup>e</sup> trimestre 2016	Évolution des heures par intervenant 2010-2016 (en %)
Associations .....	231	6,4
Organismes publics .....	292	-0,8
Entreprises privées .....	198	3,6
Dont : micro-entrepreneurs.....	142	23,5
<b>Ensemble</b>	<b>222</b>	<b>2,1</b>

Champ : France entière.

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

**Graphique 3**  
Nombre d'heures rémunérées par les particuliers employeurs (hors assistantes maternelles)



Note : la garde de jeunes enfants concerne les enfants âgés de moins de 6 ans. En 2016, la garde de jeunes enfants représente 12,9 % des heures déclarées par les particuliers employeurs.

\*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).

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

Source : Ircem ; traitements Dares.

**Tableau 5**  
Évolution de la répartition des heures d'intervention mandataires par type d'activité entre 2010 et 2016

	Association		Organisme public		Entreprise		Micro-entrepreneur		Ensemble	
	Répartition en 2016 (en %)	Évolution 2010-2016 (en point de %)	Répartition en 2016 (en %)	Évolution 2010-2016 (en point de %)	Répartition en 2016 (en %)	Évolution 2010-2016 (en point de %)	Répartition en 2016 (en %)	Évolution 2010-2016 (en point de %)	Répartition en 2016 (en %)	Évolution 2010-2016 (en point de %)
Assistance aux personnes âgées.....	56,3	-1,7	63,6	-3,9	31,9	7,6	0,0	0,0	51,3	-3,4
Assistance aux personnes handicapées.....	10,3	8,0	3,6	2,2	4,1	0,9	0,0	0,0	8,4	6,1
Garde d'enfants et accompagnement.....	6,3	-1,7	0,2	0,1	6,1	-15,8	0,4	-27,5	5,8	-3,3
Entretien de la maison.....	22,3	-3,5	14,9	-10,7	27,4	15,6	46,1	27,9	23,0	-1,2
Enseignements.....	0,0	-0,1	0,0	-0,1	27,8	-6,5	18,5	-0,4	6,4	2,1
Petit jardinage et bricolage.....	0,1	0,0	0,1	0,1	0,8	0,6	12,2	-11,6	0,3	0,2
Préparation de repas/Commissions.....	1,9	0,1	2,9	-1,5	0,3	-1,6	22,0	22,0	1,6	-0,3
Assistance informatique.....	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-0,2	0,2	-10,5	0,0	0,0
Assistance administrative.....	0,0	0,0	11,9	11,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,8
Garde malade.....	0,0	-2,5	0,0	-0,5	0,1	-1,5	0,0	0,0	0,0	-2,2
Autres activités*.....	2,6	1,4	2,6	2,2	1,3	0,8	0,6	0,6	2,3	1,3
<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.

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

Dans le prolongement des années précédentes, l'activité mandataire baisse de 7,6 % en 2016 (-9,4 % en 2015) et représente 50 millions d'heures de travail rémunérées. S'agissant de l'emploi d'intervenants par des particuliers, la part des heures rémunérées *via* des organismes mandataires passe

de 11 % en 2015 à 10 % en 2016, après avoir atteint 17 % en 2009. Le soutien scolaire et les cours à domicile (enseignement) sont une spécificité du mode mandataire (tableau 5). Les entreprises privées y consacrent 27,8 % de leur activité mandataire (contre 0,7 % en mode prestataire).

Éric KULANTHAIVELU (DARES).

### Encadré 1 – 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 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 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 agréés intervenant auprès de ces publics en mode prestataire sont réputés autorisés pour une durée de quinze ans à compter de la délivrance du dernier agrément.

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, etc.).

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 bi-actifs). 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 destinées à la 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.



## 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 :

- 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 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.).

#### Précautions d'usage

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

Les heures déclarées en 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 la base Nova 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 révisées 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 2016, le taux de saisie des EMA par les organismes dans Nova était de 78 %, celui des TSA de 61 %.

### Encadré 3 – Le comptage des effectifs en question

#### 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 de l'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.

#### 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 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 3,3 % des intervenants des organismes prestataires étaient également en contrat auprès d'autres organismes prestataires, soit environ 13 200 personnes au 2<sup>e</sup> trimestre 2015 (1).

#### Doubles comptes entre intervenants des organismes et salariés des particuliers employeurs

Enfin, le cumul des effectifs salariés des particuliers employeurs et des effectifs d'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 montrer qu'environ 96 000 salariés sont employés à la fois par un particulier et par un organisme au 2<sup>e</sup> trimestre 2015.

En retirant l'ensemble de ces doubles comptes, l'effectif global des intervenants au domicile des particuliers peut ainsi être estimé à 1,22 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 SAP sont dits « multi-actifs ». En 2015, 24 % (2) des salariés de services à la personne ont aussi travaillé en dehors de ce secteur au cours de la troisième semaine de mars. C'est le cas de 26 % des salariés employés par des particuliers et de 17 % des intervenants des organismes (1).

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

---

(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 2015, dernières DADS disponibles.

## 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 : 893 600 personnes sont employées par un particulier au 2<sup>e</sup> trimestre 2016, puis leur nombre diminue au fil des trimestres (883 600 au 3<sup>e</sup> trimestre ; 866 500 au 4<sup>e</sup> trimestre) (tableau A). L'emploi prestataire varie également selon les trimestres : il est plus élevé aux 2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> trimestres (respectivement 420 900 et 419 500 intervenants) contre respectivement 411 400 et 413 400 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 2016

	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	873 100	893 600	883 600	866 500
Intervenants des organismes prestataires**	411 400	420 900	413 400	419 500

\* 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 895 800 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) ; 1,14 million de personnes sont salariées au moins une fois par un particulier employeur au cours de l'année 2016, et 725 200 l'ont été au cours de la dernière semaine de décembre. Ces mêmes effectifs sont respectivement de 550 000 et 266 000 pour les intervenants des organismes prestataires.

## 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 », *Acess Stat* n° 242, janvier.
- [2] Thiérous L. (2017), « Les services à la personne en 2015 : une baisse continue de l'emploi par les particuliers employeurs », *Dares Analyses* n° 011, 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, Dares, 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., Fournia 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.

### DARES RÉSULTATS

est édité par le ministère du travail.

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, Hadrien Baer**

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

Conception graphique et impression : ministère du travail.

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.

Données des graphiques et tableaux  
accessibles au format excel

