

## L'activité des services à la personne

10 millions d'heures rémunérées en 2013

En 2013, avec 10,3 millions d'heures rémunérées à La Réunion, l'activité dans le secteur des services à la personne augmente légèrement (+ 0,2 %). Le nombre d'organismes a été multiplié par 2,6 en cinq ans. Le nombre d'heures rémunérées des particuliers employeurs diminue tandis que les heures des prestataires augmentent. L'activité mandataire est portée par le secteur non marchand alors que l'activité prestataire s'appuie sur le secteur marchand. Les heures d'intervention sont le plus souvent consacrées à l'aide aux personnes âgées. Les salariés des organismes prestataires sont davantage en contrat à durée indéterminée et à temps partiel.

### Une légère hausse du volume des prestations

En 2013, 10,3 millions d'heures exercées au domicile des particuliers ont été rémunérées à La Réunion pour l'activité des services à la personne. Ce volume représente une très légère hausse annuelle (+ 0,2 %). Au niveau national, l'activité recule de 3,5 % (tableau 1). Les ménages utilisateurs de services à la personne peuvent employer directement des salariés (en passant éventuellement par des organismes mandataires) ou recourir à des organismes prestataires qui mettent leur propre personnel à disposition (encadré 1). Au cours de l'année, près de 7,5 millions d'heures ont été déclarées pour des salariés directement employés par des particuliers à leur domicile, soit 1,6 % de moins qu'en 2012.

#### Encadré 1

##### Les organismes de services à la personne

L'article L.7232-6 du code du travail définit trois modalités d'intervention des organismes de services à la personne.

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

-Le mode « prestataire » : il concerne les organismes (y compris les entreprises d'insertion assurant ce type de service) qui fournissent des prestations de services aux personnes à leur domicile, des centres communaux d'action sociale (CCAS), ainsi que les établissements publics d'hébergement lorsqu'ils assurent l'assistance au domicile des personnes âgées ou handicapées. L'intervenant à domicile est salarié de l'organisme prestataire.

-La « mise à disposition de salariés à titre onéreux » : elle est notamment mise en œuvre par les associations intermédiaires et les filiales des entreprises de travail temporaire exclusivement dédiées aux services à la personne. Cette modalité d'intervention est ici assimilée à une intervention de mode prestataire.

L'activité prestataire progresse sensiblement en 2013 à La Réunion (+ 5,3 %) tandis qu'elle se stabilise à l'échelon national. La répartition des heures rémunérées laisse apparaître de fortes disparités selon les territoires.

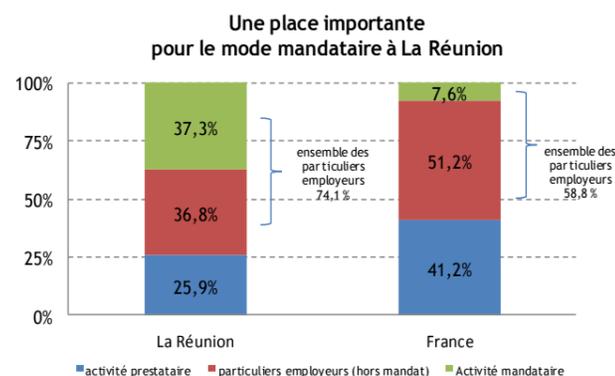
Tableau 1 : répartition des heures rémunérées selon le mode de prestation

	La Réunion		évolution		répartition		France		évolution		répartition	
	2012	2013	(en %)	structure	2012	2013	(en %)	2012	2013	(en %)	structure	
PE + mandataires	14 200	15 770	11,1	87,7%	996 500	958 700	-3,8	68,8%				
Prestataires	2 180	2 330	6,9	12,3%	427 700	435 000	1,7	31,2%				
Total	10 263	0,2	100,0		886 000	-3,5	100,0					

source : IRCEM, DGE, NOVA ; traitements SESE

A La Réunion, l'emploi direct de salariés par des particuliers employeurs représente 74,1 % des heures rémunérées, soit 15 points de plus qu'à l'échelon national où le recours au mode prestataire est plus habituel (graphique 1). L'usage plus fréquent du mode mandataire à La Réunion exprime, sans doute, le lien de solidarité intergénérationnelle fortement ancré au sein de la société réunionnaise qui favorise l'emploi de proches pour le recours à des travaux relevant d'une activité de services à la personne.

Graphique 1 : Répartition selon le mode de prestation



### Augmentation des effectifs des intervenants

Au cours du 2<sup>e</sup> trimestre 2013, 15 800 salariés (tableau 2) ont été employés directement ou par l'intermédiaire d'un organisme mandataire à La Réunion et 2 330 intervenants d'organismes prestataires. Une estimation nationale évalue à 25 % le nombre de salariés en contrat avec un organisme prestataire et avec un particulier employeur. En appliquant, toute chose égale par ailleurs, ce taux à La Réunion, environ 600 personnes seraient dans cette situation. On estime donc à 17 500 le nombre de salariés travaillant dans le secteur des services à la personne, tous types d'employeurs confondus, à La Réunion ; un effectif en augmentation de 10 % par rapport à 2012.

Tableau 2 : Les effectifs salariés au second trimestre

	La Réunion				France			
	2012	2013	évolution (en %)	structure	2012	2013	évolution (en %)	structure
PE + mandataires	14 200	15 770	11,1	87,7%	996 500	958 700	-3,8	68,8%
Prestataires	2 180	2 330	6,9	12,3%	427 700	435 000	1,7	31,2%

source : IRCEM, DGE, NOVA ; traitements SESE

nota : ce tableau ne tient pas compte des intervenants des organismes prestataires (environ 25 %) également en contrat chez un particulier.

### De plus en plus d'organismes

Le nombre d'organismes de services à la personne (tableau 3) a été multiplié par 2,6 entre 2008 et 2013, en passant de 43 à 112. Après quatre années de hausses consécutives, l'année 2013 marque une pause dans cette progression. Le nombre d'établissements a baissé de 3,4 % par rapport à 2012. Cette diminution repose essentiellement sur le repli des créations dans le cadre du régime de l'autoentrepreneur.

Les entreprises privées constituent 75,9 % des organismes de service à la personne. Les autoentrepreneurs, dont le statut a été créé par la Loi de modernisation de l'économie (LME) du 4 août 2008, ont été nombreux à s'engager dans ce secteur d'activité. Ils représentent près d'une entreprise sur quatre en 2013. La montée en charge du secteur privé a conduit le secteur non marchand à se restructurer. Les associations représentent aujourd'hui 16,1 % des organismes, soit une baisse de 5 points en cinq ans. Les organismes publics (CCAS) constituent 8 % du secteur soit un gain de 6 points en cinq ans.

A l'échelon national, on observe quelques disparités avec notamment une part plus élevée de l'auto-entreprenariat (30,2 % des entreprises contre 20,5 % à La Réunion) et une meilleure représentation du secteur associatif.

Tableau 3 Évolution du nombre d'organisme

La Réunion	2008	2013	2008 en %	2013 en %	France 2013 en %
Associations	9	18	20,9	16,1	21,5
Entreprises	33	85	76,7	75,9	73,8
<i>dont : auto-entrepreneur</i>		23	0,0	20,5	30,2
Organismes publics	1	9	2,3	8,0	4,7
Total	43	112	100,0	100,0	100,0

source : DGE, Nova  
champ : La Réunion

### L'activité des services à la personne portée par l'aide aux personnes âgées

En 2013, hors particuliers employeurs, 6,7 millions d'heures ont été rémunérées à La Réunion pour l'activité en mode mandataires ou prestataires, soit une augmentation annuelle de 3,1 %. Au niveau national, l'activité diminue de 1,8 %.

### Encadré 3

Le secteur des services à la personne s'organise autour de deux grands types d'employeurs : les particuliers et les organismes de service à la personne. Ces derniers recouvrent des structures obéissant à des modèles économiques très différents : organismes appartenant à l'économie sociale et solidaire, regroupant des associations, et des organismes publics ou entreprises commerciales. La coexistence de services relevant du secteur privé lucratif et des secteurs public et associatif, entraîne une diversité importante des dispositions applicables, avec en particulier, pour La Réunion, deux conventions collectives visant principalement les services à la personne.

### 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 chèques liés à la prestation d'accueil du jeune enfants (Paje) adressés au Centre Pajemploi. Le groupe de protection sociale des emplois de la famille (Ircem) exploite ces données et transmet des informations agrégées à la Dares. Les statistiques de l'Ircem distinguent quatre catégories d'emplois :
  - les emplois de maison ;
  - les gardes d'enfants au domicile du particulier ;
  - les assistants maternels ;
  - les « autres emplois familiaux » qui recouvrent les emplois dits « occasionnels » à caractère ponctuel et temporaire (travaux de bâtiment, prestations de chauffeurs, jardiniers, famille d'accueil de personnes âgées...).

#### Le suivi des organismes de services à la personne

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

- l'état mensuel d'activité (EMA) qui renseigne sur les volumes d'heures travaillées, les effectifs de salariés et des intervenants non salariés concernés.
- le tableau statistique annuel (TSA) qui détaille le nombre d'heures travaillées selon les grands types de prestations dispensées et fournit des informations sur les caractéristiques et les statuts des personnels salariés.

#### Pour en savoir plus

Maj S., Bargoin N., Le Cosquer C., Kesler G. « Les particuliers employeurs en 2013 : le recul se confirme et s'amplifie », Acoess Stat n° 201, décembre 2014

Thiérous Lydia « 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 2015.

Gromer Mélanie « Le baromètre des emplois de la famille », Fepem n° 13, juin 2015

Direction des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi de La Réunion (DIECCTE)

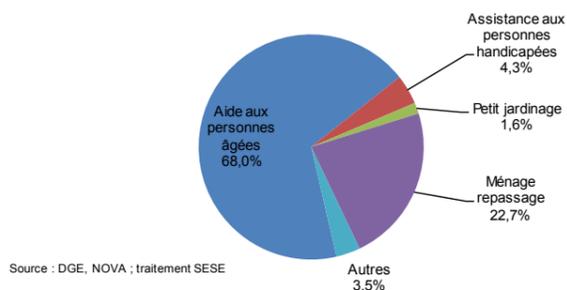
112, rue de la République 97 488 Saint-Denis Cedex - Tél : 02 62 94 07 07 - Fax : 02 62 94 07 35

Directrice de la publication : Sylvie Guillery

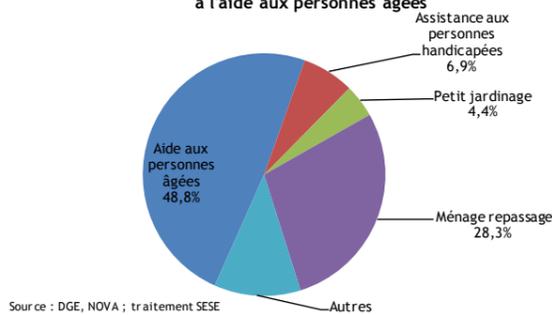
Réalisation : Service études, statistiques et évaluations (SESE)

Graphique 3 : Répartition des heures d'intervention à domicile effectuées par prestataire

La Réunion : 90 % des heures rémunérées pour l'aide aux personnes âgées ou aux activités de ménage-repassage



France : la moitié des heures dédiée à l'aide aux personnes âgées



Les prestations sont également différentes selon le type d'organisme : les associations fournissent essentiellement des prestations d'aide aux personnes âgées et de petit jardinage/bricolage. Les entreprises privilégient également les prestations d'aide aux personnes âgées mais leurs activités sont plus diversifiées. Les organismes publics sont principalement orientés vers des prestations de ménage/repassage tandis que les prestations des autoentrepreneurs sont plus équilibrées.

**Encadré 2**

La politique de développement des services à la personne a été prioritairement orientée vers un objectif de création d'emplois par le plan de développement de 2005. Dans ce cadre, la liste des services bénéficiant d'avantages fiscaux et sociaux a été élargie, et la portée de ces avantages étendue (ouverture des exonérations et réductions à de nouveaux bénéficiaires, augmentation du niveau des aides accordées). La suppression de l'abattement de cotisations sociales de 15 points en 2011 et de la possibilité de cotiser au forfait en 2013 a recentré les avantages sociaux sur le soutien aux besoins d'aide à domicile de publics prioritaires (personnes âgées dépendantes, personnes handicapées, familles avec enfants en bas âge). Ainsi, la politique de développement des services à la personne combine deux objectifs, le développement de l'emploi et le soutien aux publics fragiles.

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

Fin 2013, 71 % des salariés des organismes prestataires sont en contrat à durée indéterminée (CDI). Le temps partiel est la norme et concerne 90 % d'entre eux. Les intervenants des organismes prestataires ont réalisé en moyenne au 2<sup>e</sup> trimestre l'équivalent de 268 heures rémunérées, soit 46 heures de plus que leurs homologues nationaux.

Les femmes sont très largement majoritaires (93 %). Un quart des salariés est âgé de 50 ans ou plus et 7 % ont moins de 26 ans. La population salariée peut être confrontée à des conditions de travail difficiles, en particulier dans l'accompagnement des personnes âgées en perte d'autonomie.

En moyenne, 9 750 particuliers ont eu recours un mois donné aux services des organismes prestataires au cours du second trimestre 2013 (+ 10 % par rapport au 2<sup>e</sup> trimestre 2012) et 7 650 particuliers employeurs à des organismes en mode mandataire (+ 2 % en un an).

**Création d'entreprises**

Après une année 2012 marquée par le nombre très élevé de créations d'entreprises, l'année 2013 se solde par un fort repli (- 63 %), avec 11 entreprises créées soit le plus bas niveau depuis 2008. Cette baisse résulte pour partie des autoentrepreneurs, peu nombreux, à s'être engagés dans une activité de services à la personne en 2013 au contraire de l'année précédente. Au niveau national, la création d'entreprise est en constante diminution depuis 2009. 3 100 entreprises ont été créées en 2013 soit 16 % de moins qu'en 2012.

Parmi les 53 établissements de service à la personne créés en 2012 à La Réunion, 40 sont toujours en activité deux ans plus tard, soit un taux de pérennité de 75,0 %.

A La Réunion, les deux activités pour lesquelles les organismes à la personne sont les plus sollicités (assistance aux personnes âgées et ménage-repassage) représentent 87,2 % du total de l'ensemble des heures rémunérées contre 76,7 % à l'échelon national. L'aide aux personnes âgées en progression de 8,4 % permet à l'activité des services à la personne de progresser en 2013.

**L'activité « mandataire » est soutenue par le secteur non marchand...**

3,9 millions d'heures ont été rémunérées par les particuliers par l'intermédiaire d'un organisme mandataire en 2013, soit une hausse de 1,6 % par rapport à 2012 (tableau 4). L'activité mandataire est très largement portée par le secteur non marchand.

Tableau 4 : le secteur non marchand constitue 95 % des heures rémunérées

	La Réunion				France
	2012	2013	évolution 2012/2013	Répartition en 2013 (en %)	Répartition en 2013 (en %)
Associations	2 858 733	2 749 700	-3,8	70,9	75,7
Organismes publics	828 185	928 300	12,1	23,9	7,4
Entreprises	129 630	199 700	54,1	5,1	16,9
Total	3 816 548	3 877 700	1,6	100,0	100,0

source : DGE, NOVA ; traitements SESE

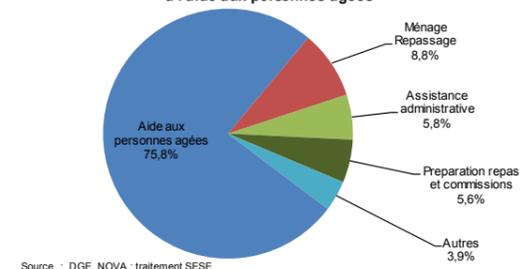
Le secteur associatif constitue 70,9 % des heures rémunérées et les organismes publics 23,9 %.

Les entreprises privées sont peu présentes dans le champ de l'activité mandataire. Elles constituent 5,1 % des heures rémunérées soit près de 12 points de moins qu'au niveau national.

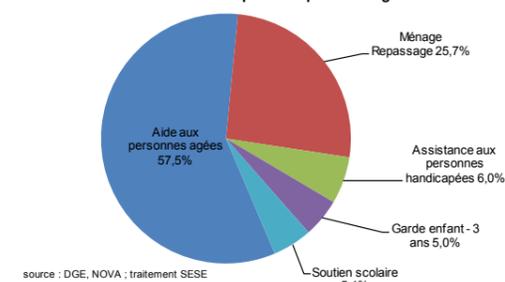
Les heures d'intervention à domicile effectuées en 2013 par les mandataires (graphique 2) sont très majoritairement dédiées à l'aide aux personnes âgées (75,8 %). Au niveau national, la répartition des activités semble plus équilibrée, même si l'aide aux personnes âgées constitue la moitié des heures rémunérées. Les activités de ménage-repassage et de soutien scolaire sont ainsi mieux représentées.

Graphique 2 : Répartition des heures d'intervention à domicile effectuées par mandataire

La Réunion : 75 % des heures rémunérées dédiées à l'aide aux personnes âgées



France : une répartition plus homogène



**... tandis que l'activité prestataire s'appuie sur le secteur marchand**

En 2013, 2,8 millions d'heures d'intervention ont été rémunérées par les organismes prestataires (tableau 5). Le mode prestataire représente un quart de l'activité totale du secteur des services à la personne, une part très inférieure à celle du territoire national (40 %). L'activité prestataire a progressé de 5,3 % à La Réunion, elle est restée stable au niveau national.

Tableau 5 : Heures prestataires rémunérées par type d'organismes

	La Réunion				France
	2012	2013	évolution 2012/2013	Répartition en 2013 (en %)	Répartition en 2013 (en %)
Associations	1 046 300	1 012 500	-3,2	36,2	59,3
Organismes publics	476 900	479 100	0,5	17,1	10,9
Entreprises	1 132 300	1 304 700	15,2	46,7	30,5
-dont auto-entrepreneurs	4 900	9 600	95,9	0,3	0,8
Total	2 655 500	2 796 300	5,3	100,0	100,0

source : DGE, NOVA ; traitements SESE

L'activité prestataire est principalement réalisée par des entreprises privées, avec 46,7 % des heures rémunérées. Viennent ensuite les associations (36,2 %) et les organismes publics (17,1 %).

Un phénomène différent est observé au niveau national où la part des associations est très majoritaire avec 59,3 % des heures rémunérées.

Le secteur associatif contribuait à hauteur de 87 % de l'activité prestataire en 2008. Depuis, un repli croissant du secteur est observée au bénéfice des entreprises privées.

L'activité des autoentrepreneurs reste très faible avec 9 600 heures rémunérées. Elle continue toutefois de croître sensiblement, le volume d'activité ayant doublé en 2013.

Les activités réalisées en mode prestataire (graphique 3) sont à La Réunion majoritairement orientées vers l'aide aux personnes âgées (68,0 %) soit 20 points de plus qu'à l'échelon national.