



### A propos de l'Agence nationale des services à la personne

Établissement public administratif créé en juillet 2005, l'Agence nationale des services à la personne assure la promotion, le développement et la qualité des services à la personne pour l'ensemble des activités qui facilitent la vie quotidienne des particuliers, des familles et des personnes dépendantes.



**S !** Un traceur permet d'identifier les services à la personne partout où ils sont proposés.



### Le 32 11

Trouver des informations concrètes sur les services à la personne, c'est facile grâce au 32 11, numéro unique. Un conseiller vous renseigne sur tous les services près de chez vous. Il répond à toutes vos questions pratiques sur les services à la personne.



### Le Cesu

Payer des services à la personne, c'est facile grâce au Cesu. Disponible auprès de votre banque ou cofinancé par votre entreprise, il permet de payer simplement et fait bénéficier d'une réduction ou d'un crédit d'impôt de 50% !

**POUR EN SAVOIR PLUS** [www.servicessalapersonne.gouv.fr](http://www.servicessalapersonne.gouv.fr)

### Les 21 activités relevant du champ des Services à la Personne (articles L. 129-1 et D. 129-35 du code du travail)

- entretien de la maison et travaux ménagers
- petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage
- prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains »
- garde d'enfant à domicile
- soutien scolaire à domicile ou cours à domicile
- préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions
- livraison de repas à domicile (\*)
- collecte et livraison à domicile de linge repassé (\*)
- assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux
- assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété
- garde malade à l'exclusion des soins
- aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement (\*)
- prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives (\*)
- accompagnement des enfants dans leurs déplacements et des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante) (\*)
- livraison de courses à domicile
- assistance informatique et Internet à domicile,
- soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes
- soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes
- maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire
- assistance administrative à domicile
- activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services aux personnes mentionnés ci-dessus

(\*) à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ou incluant une offre de services d'assistance à domicile

## Qualité et développement des services au menu de 2011



Joëlle JACQUEMENT  
Déléguée territoriale ANSP

Après une année 2009 difficile, les services à la personne ont repris leur essor en 2010. Tiré par une croissance de l'activité, le secteur recrée des emplois en Dordogne, tant en ce qui concerne les organismes agréés que la branche du particulier employeur.

Cette année, en lien avec les partenaires sociaux du département, l'Agence Nationale des Services à la Personne mettra l'accent sur la qualité de l'emploi et des prestations, condition première à la poursuite du développement des services et de leur professionnalisation.

Après 5 ans d'existence, le temps est également venu de renouveler un certain nombre d'agrément : l'occasion pour les professionnels d'examiner et au besoin d'ajuster leurs pratiques de travail.

### Les chiffres en Dordogne \*

- 116 organismes agréés
- près de 7 millions d'heures de travail
- 12.000 salariés (pour environ 4.800 ETP) :
  - dont 5.000 salariés (pour 2.600 ETP) dans les organismes agréés
  - dont 7.000 salariés (pour 2.200 ETP) en emploi direct
- plus de 112 millions d'€ de chiffre d'affaires
- environ 35.000 bénéficiaires

\* organismes agréés (privés et publics) et branche du particulier employeur

### Les activités de services à domicile les plus représentées sont :

- 1- les services aux personnes âgées dépendantes
- 2- les services de ménage ou de repassage aux familles
- 3- les services aux personnes malades ou fragilisées
- 4- la préparation ou le portage des repas
- 5- les services aux personnes handicapées

### Activités de l'UT-DIRECCTE de la Dordogne dans le secteur des « services à la personne »

- 25 agréments préfectoraux ont été délivrés en 2010.
- 11 avenants ont été pris suite à des modifications dans le fonctionnement des organismes agréés.
- 12 refus d'agrément ont été notifiés.
- 12 enquêtes préalables à l'envoi de dossier de demande d'agrément ont été menées sur le second semestre 2010 et ont conduit, après rappel de la réglementation, à l'abandon du projet (essentiellement sur un public d'auto-entrepreneur).
- 5 retraits d'agrément ont été notifiés au cours de l'année 2010 pour des motifs de non respect de la condition d'activité exclusive, des dispositions relatives à la santé des travailleurs, ou de non transmission du bilan annuel d'activités.
- Dans le cadre du suivi des organismes agréés, 30 visites ont été effectuées en 2010. Des observations relatives à la réglementation sur la facturation et le contrat de travail sont dans la plupart des cas rappelées aux organismes.
- Des actions de sensibilisation à la prévention des risques professionnels et aux obligations réglementaires, dont la rédaction du document unique, ont été conduites en direction des acteurs des Services à la Personne (employeurs et salariés).

### CONTACTS

**UT DORDOGNE DE LA DIRECCTE**  
Joëlle JACQUEMENT, déléguée territoriale ANSP  
joelle.jacquement@direccte.gouv.fr  
Tél. : 05 53 02 88 00

Brigitte DELPIERRE-MANET, contrôleur  
brigitte.manet@direccte.gouv.fr  
05 53 02 88 13

Monique MARQUET, assistante  
monique.marquet@direccte.gouv.fr  
05 52 02 88 64



## DONNÉES SOCIO-ÉCONOMIQUES DU SECTEUR EN DORDOGNE

Source : ANSP (applicatif NOVA)

### Nombre d'OASP

	31/12/2006	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010	2010 / 2009 (%)	2010 / 2006 (%)
<b>Secteur associatif</b>	41	39	38	45	40	-11,1	-2,4
(dont IAE)	6	6	6	6	6	0,0	0,0
<b>Secteur public</b>	37	34	34	34	34	0,0	-8,1
<b>Entreprises</b>	5	7	19	32	42	31,3	740,0
(dont auto-E)	0	0	0	9	18	100,0	NS
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>80</b>	<b>91</b>	<b>111</b>	<b>116</b>	<b>4,5</b>	<b>39,8</b>

Le secteur de l'aide à domicile connaît des créations de services, de l'ordre d'une dizaine en 2010 par rapport à 2009 mais essentiellement du fait du doublement du nombre d'auto-entrepreneurs. Le secteur associatif connaît quant à lui quelques fusions, mais aussi quelques disparitions significatives d'organismes. Ce secteur rencontre en effet des difficultés de maintien d'équilibre économique et financier.

En 2010, le nombre d'OASP du secteur non-lucratif retrouve son niveau de 2007, les variations étant liées au secteur associatif, le secteur public restant stable.

31 cessations d'activité d'OASP ont été enregistrées dans le département depuis 2008, dont 15 sur la seule année 2010. Les cessations d'activité émanent soit directement d'une décision du dirigeant (auto-entrepreneur) soit d'une procédure de liquidation judiciaire.

### Volume d'activité des OASP (en millions d'heures de travail)

	2006	2007	2008	2009	2010 (e)	2010 / 2009 (%)	moyenne 2010 / 2006 (%)
<b>Mode prestataire</b>	1,95	2,40	2,69	2,76	2,97	7,6	13,1
<b>Mode mandataire</b>	1,35	1,01	0,85	0,68	0,59	-13,2	-14,1
<b>TOTAL</b>	<b>3,30</b>	<b>3,41</b>	<b>3,54</b>	<b>3,44</b>	<b>3,56</b>	<b>3,5</b>	<b>2,0</b>

Le secteur a connu une baisse importante du nombre d'heures offertes en 2009, la croissance modérée des heures prestataires n'ayant pu compenser la baisse continue du segment mandataire.

2010, est l'année de reprise, mais l'effet de substitution prestataire-mandataire reste important.

### Emploi d'intervention dans les OASP (effectifs mensuels moyens d'intervenants)

	2008		2009		2010 (e)		2010 / 2009 (%)	
	Physique	ETP	Physique	ETP	Physique	ETP	Physique	ETP
<b>Secteur associatif</b>	<b>2486</b>	<b>1012</b>	<b>2530</b>	<b>1043</b>	<b>2536</b>	<b>1107</b>	<b>0,2%</b>	<b>6,1%</b>
Prestataire	1480	736	1555	783	1575	851	1,3%	8,7%
Mandataire	1006	276	975	260	961	256	-1,5%	-1,5%
<b>Secteur public</b>	<b>1714</b>	<b>860</b>	<b>1770</b>	<b>904</b>	<b>1798</b>	<b>1043</b>	<b>1,6%</b>	<b>15,4%</b>
Prestataire	1165	737	1238	789	1308	933	5,4%	18,3%
Mandataire	549	122	532	115	490	110	-8,6%	-4,3%
<b>Entreprises</b>	<b>49</b>	<b>17</b>	<b>87</b>	<b>30</b>	<b>158</b>	<b>58</b>	<b>44,9%</b>	<b>95,3%</b>
Prestataire	45	16	85	29	157	57	45,9%	96,6%
Mandataire	4	1	2	0,5	1	0,6	-100,0%	20,0%
<b>TOTAL</b>	<b>4248</b>	<b>1889</b>	<b>4387</b>	<b>1977</b>	<b>4492</b>	<b>2208</b>	<b>2,3%</b>	<b>11,7%</b>

Le secteur est toujours créateur d'emplois, mais les emplois physiques augmentent moins vite que le volume d'heures travaillées. La croissance des emplois en ETP se trouve renforcée. En 2010, les structures ont majoritairement consolidé les emplois existants.

Du côté des qualifications des salariés, il est relevé dans les bilans annuels 2009 des OASP une part importante (2/3) de personnel ne détenant pas de qualification en lien avec le secteur d'activités. 1/3 des salariés sont déclarés détenteurs d'un titre ou d'un diplôme de la profession.

### Autres données sur l'emploi

	Sexe		Type de contrat		Temps de travail	
	féminin	Masculin	CDI	CDD	Temps plein	Temps partiel
<b>Secteur associatif</b>	91,4 %	8,6 %	75,4 %	24,6 %	18,3 %	81,7 %
<b>Secteur public</b>	98,4 %	1,6 %	59,9 %	40,1 %	19,8 %	80,2 %
<b>Entreprises</b>	83,9 %	16,1 %	83,9 %	16,1 %	10,3 %	89,7 %
<b>TOTAL</b>	<b>94,4 %</b>	<b>5,6 %</b>	<b>68,6 %</b>	<b>31,4 %</b>	<b>18,7 %</b>	<b>81,3 %</b>

L'emploi dans le secteur d'aide à domicile reste féminin et à temps partiel.

### Données relatives au CESU bancaire

(au 30/06/2010)

	Au 31/07/2006	Moyenne année 2007	Moyenne année 2008	Moyenne année 2009	Moyenne S1 2010	Tx de croissance moyenne 2006-09	Tx de croissance 2010/09
<b>Employeurs</b>	10541	11574	12036	12244	12713	5,4	3,8
<b>Salariés</b>	5795	6133	6284	6314	6314	3,0	0,0
<b>Effectif ETP</b>	1354	1442	1477	1484	1495	3,2	0,7
<b>Horaire mensuel moyen</b>	40,78	40,89	40,88	40,87	41,17	0,1	0,7
<b>Salaires nets mensuels moyens</b>	8,32	8,75	9,12	9,41	9,59	4,4	1,9

	Année 2006	Année 2007	Année 2008	Année 2009	Année 2010 (p)	Tx de croissance moyenne 2006-09	Tx de croissance 2010/09 (p)
<b>Total salaires versés (M€)</b>	23,51	26,33	28,12	29,15	30,26	8,0	3,8

Source : URSSAF Dordogne

### Chiffre d'affaires du secteur

(estimation, année 2009)

en millions d'euros

	C.A. prestataire facturé	Frais de gestion mandataire	Autres ressources	TOTAL
<b>Secteur association</b>	23,72	1,25	2,84	27,81
<b>Secteur public</b>	23,68	0,60	3,41	27,69
<b>Entreprises</b>	0,58	0,00	0,11	0,69
<b>TOTAL</b>	<b>47,40</b>	<b>1,85</b>	<b>6,25</b>	<b>55,50</b>

<b>CESU bancaire</b>	
Salaires bruts	29,15
Cot. patronales	7,43
<b>TOTAL CESU Bancaire</b>	<b>36,58</b>

<b>Mandataire</b>	
Salaires bruts	6,65
Cot. patronales	1,70
<b>TOTAL mandataire (hors frais)</b>	<b>8,35</b>

<b>Emploi direct hors CESU</b>	
Salaires bruts	9,25
Cot. patronales	2,44
<b>TOTAL emploi direct (hors CESU)</b>	<b>11,99</b>

**TOTAL GÉNÉRAL**

**112,41 M€**