

LES SERVICES À LA PERSONNE :

modalités de recours et profils des usagers en 2008

Mi-2008, les particuliers ayant eu recours à un organisme agréé pour des services à domicile déclarent l'avoir fait principalement pour diminuer les formalités, faciliter le recrutement et avoir des garanties dans le choix de l'intervenant. Les particuliers qui ont privilégié l'emploi direct ont, pour leur part, principalement opté pour ce mode parce qu'il les laisse libres de choisir leur intervenant. Plus d'un tiers des bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) déclare avoir eu des difficultés à recruter, notamment pour trouver une personne compétente.

Le chèque emploi service universel est largement connu et utilisé. 90 % des usagers qui ne l'utilisent pas connaissent son existence ; ceux qui l'utilisent le trouvent simple d'utilisation.

Le ménage et la garde d'enfants sont les deux services les plus fréquemment mobilisés.

Les bénéficiaires de la Paje sont plus jeunes en moyenne que les autres utilisateurs de services à la personne. À l'opposé, la majorité des clients d'organismes prestataires a plus de 75 ans.

En 2007, 2 millions de particuliers ont directement employé un ou plusieurs salariés à leur domicile (1). Par ailleurs, environ 1,8 million de particuliers ont eu recours aux services d'organismes prestataires agréés [1], certains particuliers pouvant être à la fois employeur direct et client d'un organisme prestataire. Qui sont ces particuliers utilisateurs de services à la personne ? Pour quelles activités y ont-ils recours ? Les ménages utilisateurs connaissent-ils le cadre juridique et administratif qui encadre le recours aux services à domicile ? Dans quelle mesure leurs pratiques sont-elles influencées par ce cadre ? Pour répondre à ces questions, la Dares a réalisé à l'été 2008 une enquête auprès de particuliers utilisateurs de services à la personne (enquête « Pusap », encadré 1). Cette enquête visait à mieux connaître les ménages utilisateurs de services à la personne et à apprécier les modifications de comportements induites par la loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne (encadré 2).

Les usagers : des clients d'organismes prestataires de services et des particuliers employeurs

Un particulier qui désire avoir recours aux services à la personne peut le faire de plusieurs manières. Il peut tout d'abord s'adresser à un organisme agréé de services à la personne (OASP). Si cet organisme réalise la prestation demandée avec ses propres

(1) D'après l'Acoss, il y avait 2,03 millions de particuliers employeurs à leur domicile en 2007 ((2)) et 2,12 en 2009 ((7)).

employés, l'usager devient alors client de l'OASP, ce dernier étant considéré comme un prestataire de services.

Il peut également s'adresser à un OASP pour que celui-ci le mette en contact avec un employé potentiel ou se charge des formalités d'emploi (établissement des bulletins de paie par exemple). Le particulier est alors l'employeur du salarié, tandis que l'organisme est uniquement un intermédiaire entre l'usager et la personne qui va réaliser le service. Il s'agit dans ce cas d'une activité mandataire. Enfin, le particulier peut employer directement le salarié, sans avoir eu de contact avec un OASP.

Depuis 2005, trois modes de déclaration du salarié sont possibles pour les particuliers qui ne passent pas par un organisme prestataire : la déclaration nominative simplifiée à l'Urssaf (DNS), le chèque emploi service universel (Cesu) et la déclaration envoyée au centre Pajemploi pour les bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) (2). D'après l'Acoss, sur les près de 2 millions de particuliers qui ont employé un salarié à domicile au 4^e trimestre 2007, 72 % ont eu recours au Cesu, le reste étant partagé entre la DNS (25 %) et le chéquier Paje (3 %) [2].

Ces différents usages ne sont pas exclusifs les uns des autres. Le système d'information actuel ne permettant toutefois pas d'identifier les recours multiples (encadré 3), les usagers interrogés dans l'enquête ont été sélectionnés à partir de l'une de leurs modalités de recours au premier trimestre 2007 : soit en tant que particulier employeur (et dans ce cas selon le mode de déclaration utilisé), soit en tant que client d'un organisme prestataire. À la date de l'enquête, soit un peu plus d'un an après, certains ont pu changer de mode de recours. Ainsi, alors que plus de 90 % des usagers repérés au premier trimestre 2007 comme utilisant le Cesu ou clients d'un organisme prestataire le sont toujours en juin 2008 lors de l'enquête, seule la moitié des utilisateurs de DNS en 2007 sont encore employeurs directs à l'été 2008. L'autre moitié a désormais recours à un organisme prestataire (tableau 1). De même, 5 % des particuliers qui employaient directement leur garde d'enfants et utilisaient la Paje début 2007 ont recours à un organisme prestataire mi-2008.

Le recours à un organisme apporte des facilités et des garanties

Les particuliers recourant à un organisme (mandataire ou prestataire) en juin 2008 citent souvent trois arguments pour expliquer ce choix : diminuer les formalités administratives (environ trois utilisateurs sur dix), faciliter le recrutement (20 % à 26 % des utilisateurs), avoir une garantie dans le choix des personnes (environ un quart des utilisateurs). Les conseils de proches ou les orienta-

Encadré 1

L'ENQUÊTE AUPRÈS DES PARTICULIERS UTILISATEURS DE SERVICES À LA PERSONNE (PUSAP)

Entre juin et juillet 2008, la Dares a mené une enquête, par téléphone, auprès de particuliers utilisateurs de services à la personne au 1^{er} trimestre 2007. Le champ de l'enquête comprenait tous les particuliers utilisateurs de services à la personne, à savoir les particuliers employeurs (y compris ceux passant par le biais d'organismes dits mandataires) et les particuliers recourant aux services d'organismes agréés exerçant sous mode prestataire.

Deux populations ont été échantillonnées séparément :

- la population des particuliers employeurs (emploi direct incluant le recours à des organismes mandataires) a été constituée par l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale (Acoss) à partir de la base exhaustive des déclarants enregistrés au premier trimestre 2007 pour lesquels l'Acoss recouvre les cotisations sociales liées à l'emploi de personnel de maison. Cette population était représentative des trois modes de déclaration existant pour les particuliers qui rémunèrent directement leurs salariés : la déclaration nominative simplifiée (DNS) à l'Urssaf, le chèque emploi service universel (Cesu) et la déclaration envoyée au centre Pajemploi s'ils utilisent la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje). L'échantillon enquêté, tiré par sondage aléatoire stratifié, contenait respectivement 2 487, 2 485 et 875 individus pour ces trois modes de déclaration, ce qui correspond à des taux de sondage moyens de 0,16 %, 0,45 % et 1,2 %.

- la population des utilisateurs de services à la personne passant par le biais d'organismes prestataires. 500 organismes agréés de services à la personne (OASP) ont d'abord été échantillonnés parmi les 11 375 OASP recensés par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) en 2007. Puis 4 000 particuliers clients au 1^{er} trimestre 2007 ont été tirés au sort, parmi les clients de 73 organismes répondants.

Au total, 3 705 personnes ont répondu à l'entretien téléphonique, dont 150 se sont avérées être hors champ. Les personnes ont été interrogées sur leur recours aux services à la personne au moment de l'enquête, soit à la mi-2008. Certaines ont pu changer de type de recours entre le moment où elles ont été échantillonnées et la date de l'enquête (être particulier employeur en 2007 et recourir à un prestataire de service en 2008, avoir abandonné la DNS au profit du Cesu, etc.).

Si la personne enquêtée avait eu recours à plusieurs intervenants au cours des quatre semaines précédant l'enquête, le questionnaire portait sur celui qui avait effectué le plus grand nombre d'heures de travail. Si la personne enquêtée n'avait pas eu recours à un service à la personne dans les quatre semaines précédant l'enquête, le questionnaire portait sur le recours repéré lors de l'échantillonnage (donc au 1^{er} trimestre 2007). Ce dernier cas concernait 15 % des répondants.

tions par des intervenants extérieurs sont également fréquemment mentionnés comme raisons du recours à un organisme (20 % à 25 % des usagers dans chaque cas). Pour les personnes âgées dépendantes bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie notamment, le recours à un organisme prestataire peut être obligatoire ou permettre une prise en charge plus élevée. Entre 13 % et 16 % des usagers des organismes agréés déclarent de fait ne pas avoir eu le choix (3). En revanche, l'argument monétaire est logiquement assez peu évoqué, le recours à un organisme prestataire revenant généralement plus cher que l'emploi direct : au plus 12 % déclarent avoir fait ce choix pour des raisons financières.

La quasi-totalité des personnes passant par un OASP se déclarent globalement très satisfaites ou satisfaites de l'organisme.

L'emploi direct permet plus souvent de choisir l'intervenant à domicile

La décision d'employer directement un salarié est, quant à elle, prioritairement justifiée par la volonté de conserver la liberté de choix du salarié (pour 37 % des particuliers employeurs directs). En contrepartie, la garantie dans le choix des per-

(2) Le recours aux assistantes maternelles qui gardent des enfants à leur propre domicile est hors du champ de cette étude.

(3) Ceci recouvre à la fois le fait de ne pas avoir eu le choix entre emploi direct et recours à un organisme et le fait de ne pas avoir eu le choix de l'organisme (manque d'offre ou de connaissance de celui-ci).

	Particuliers employeurs utilisant...				Particuliers ayant recours à un organisme prestataire au 1 ^{er} trimestre 2007
	...le Cesu au 1 ^{er} trimestre 2007	...la DNS au 1 ^{er} trimestre 2007	...la Paje au 1 ^{er} trimestre 2007	Total	
Mode de recours en juin 2008					
Particulier employeur hors mandat	91	43	83	77	9
Organisme mandataire	3	8	12	5	1
Organisme prestataire	6	49	5	18	90
Raisons du recours à un organisme en juin 2008 *					
Moins de formalités		34		35	31
Facilite le recrutement		24		26	20
Garantie dans le choix des personnes		25		27	23
Raison financière		5		8	12
« On me l'a conseillé »	ns	23	ns	20	25
A été orienté vers un organisme		18		19	26
N'a pas eu le choix		14		13	16
Autre		17		17	17
dont : <i>Connaissait déjà cet organisme</i>		6		5	4
<i>Avait besoin d'un service à la personne</i>		6		7	6
Satisfaction vis-à-vis de l'organisme					
Très satisfait		54		52	55
Satisfait	ns	39	ns	41	42
Plutôt satisfait		5		5	2
Pas du tout satisfait		2		2	1
Raisons pour préférer l'emploi direct *					
Raison financière	14	14	33	14	
Conserver la liberté de choix des intervenants	39	32	29	37	
Garantie dans le choix des personnes	10	9	10	10	ns
A été orienté vers cette solution	17	16	17	17	
Ne connaît pas d'autre possibilité	14	14	13	14	
Autre	12	16	16	13	
Raisons du non-recours à un organisme prestataire en juin 2008 *					
Ne connaît pas d'organisme	19	31	22	21	
Veut gérer soi-même son salarié	42	33	38	40	
Connaît déjà une personne à recruter	34	32	32	34	ns
C'est plus cher	15	18	41	16	
Autre	21	20	17	21	
dont : <i>Mauvaise expérience avec un organisme</i>	6	3	4	6	

Source : enquête sur les particuliers utilisateurs de services à la personne, Dares.

* Signale une question autorisant les réponses multiples. « ns » : non significatif.

Lecture : 34 % des utilisateurs de la DNS au 1^{er} trimestre 2007 ayant recours à un organisme (prestataire ou mandataire) en juin 2008 déclarent le faire parce que cela fait moins de formalités administratives. Parmi les utilisateurs de la DNS n'ayant pas recours à un organisme prestataire en juin 2008, 14 % déclarent préférer l'emploi direct pour des raisons financières, et 31 % déclarent ne pas passer un organisme prestataire car ils n'en connaissent pas.

Champ : particuliers utilisateurs de services à la personne. France métropolitaine.

Encadré 2

LA LOI DU 26 JUILLET 2005

La loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne a modifié les modalités de financement des services à la personne en mettant en place le chèque emploi service universel (Cesu), qui s'est substitué au chèque emploi service (CES) et au titre emploi service (TES). Outre sa simplicité, l'intérêt du Cesu est qu'il permet de rémunérer des services de garde d'enfants à l'extérieur du domicile (notamment par des assistants maternels agréés ou une structure type crèche, halte-garderie, jardin d'enfants). Ce mode de paiement peut par ailleurs prendre deux formes différentes : d'une part, le « Cesu bancaire » qui s'utilise comme un chèque bancaire ; d'autre part, le « Cesu préfinancé », d'un montant prédéfini, qui est distribué aux utilisateurs par les organismes participant à son financement (établissements employeurs du particulier, collectivités publiques, institutions sociales). Les organismes co-financiers bénéficient alors d'un crédit d'impôt correspondant à 25 % des sommes engagées. En plus de cette simplification administrative, le particulier employeur a le choix entre un allègement de cotisations sociales patronales de 15 points lorsqu'il déclare le salaire « au réel » (1) ou le paiement de charges forfaitairement fixées à leur montant au niveau du Smic ([6]). Par ailleurs, les usagers continuent à bénéficier d'une réduction d'impôt (transformée en 2007 en crédit d'impôt) sur les sommes versées pour l'emploi d'un salarié à domicile (mesure instaurée en 1991).

L'offre de services a été stimulée avec une aide à la structuration du secteur et des incitations en faveur des entreprises pour investir un champ dominé largement par les associations ([3]). La procédure d'agrément pour les organismes (entreprises et associations, prestataires ou mandataires) a ainsi été simplifiée. Un régime de cotisations sociales spécifique a également été instauré, plus favorable que celui des autres secteurs, que ce soit au niveau du Smic ou pour les salaires supérieurs : les associations ou les entreprises prestataires agréées sont exonérées de cotisations patronales de sécurité sociale pour tous leurs salariés, pour un montant correspondant aux cotisations au niveau du Smic, et les entreprises prestataires bénéficient, pour leurs salariés intervenant auprès des personnes dépendantes ou de plus de 70 ans, d'une exonération totale de cotisations patronales de sécurité sociale, quel que soit leur niveau de salaire. Par ailleurs, les organismes agréés continuent de bénéficier d'un taux de TVA réduit de 5,5 % (mesure instaurée en 1999).

Parallèlement, l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) a été créée pour piloter la mise en œuvre de la loi et progressivement se constituer en interlocuteur unique des intervenants du secteur. Le développement d'enseignes nationales a été encouragé afin de distribuer l'offre de services à la personne sur l'ensemble du territoire, de contribuer à la création d'emplois qualifiés et pérennes et d'offrir un service d'information et d'intermédiation par une plateforme de services ou des réseaux de points d'accueil.

La loi a enfin consacré au plan législatif la notion de « services à la personne » ([4]).

(1) Le Projet de loi de finances 2011 prévoit la suppression de cet allègement de cotisation pour la déclaration « au réel ».

Tableau 2 • Difficultés de recrutement et administratives pour les particuliers employeurs

En %

	Particuliers employeurs utilisant...				Total
	...le Cesu au 1 ^{er} trimestre 2007	...la DNS au 1 ^{er} trimestre 2007 et toujours particuliers employeurs en juin 2008 (1)	...la DNS au 1 ^{er} trimestre 2007 et passant par un organisme prestataire en juin 2008 (2)	...la Paje au 1 ^{er} trimestre 2007	
Difficultés de recrutement					
Oui, beaucoup.....	4	6	2	17	4
Oui, un peu.....	9	11	1	19	8
Non, pas trop.....	15	13	1	17	13
Non, pas du tout.....	66	56	16	39	57
Non, c'est l'organisme qui me l'a envoyé.....	6	14	80	8	18
Quelles difficultés ? *					
Manque de temps pour rechercher quelqu'un.....				2	
Isolement géographique.....				9	
Trouver du personnel compétent.....				63	
Problème d'horaire.....	ns	ns	so	18	ns
Problème de présentation.....				7	
Problèmes dus à la garde partagée.....				4	
Autre.....		19			
dont : Trouver du personnel de confiance.....				12	
Trouver du personnel qui accepte d'être déclaré.....				4	
Difficultés administratives rencontrées *					
Rédiger un contrat de travail **.....	3	4		17	4
Etablir une fiche de paie.....	2	7		9	3
Calculer des congés payés.....	2	5	so	19	3
Connaitre les règles à respecter en tant qu'employeur.....	8	16		29	9
Choisir entre déclarer à l'Urssaf et payer par Cesu.....	2	3		7	2
Remplir les formulaires administratifs.....	2	6		9	3
Aucune difficulté parmi celles-ci.....	88	76		58	85

Notes : les particuliers employeurs usagers de la DNS au 1^{er} trimestre 2007 sont distingués suivant qu'ils sont particuliers employeurs (1) ou clients d'un organisme prestataire (2) en juin 2008 lors de l'enquête. Les questions portant sur les difficultés administratives n'ont été posées qu'aux particuliers employeurs au moment de l'enquête. * signale une question autorisant les réponses multiples. ** signale un item posé uniquement aux usagers ayant rédigé un contrat de travail. « ns » : non significatif, « so » : sans objet.

Champ : particuliers utilisateurs de services à la personne. France métropolitaine.

Source : enquête sur les particuliers utilisateurs de services à la personne, Dares.

sonnes est nettement moins mise en avant que pour les usagers d'organismes en 2008 (tableau 1). Les raisons financières sont plus souvent citées que pour le recours à des organismes agréés : c'est notamment le cas des utilisateurs de la Paje, les plus nombreux à indiquer préférer l'emploi direct parce que c'est moins cher (33 %). Près de deux employeurs directs sur dix déclarent avoir été orientés vers cette solution (par le bouche à oreille, une petite annonce, etc.). Enfin, près de 15 % des employeurs directs de salariés à domicile déclarent avoir opté pour cette solution car ils ne connaissaient pas d'autre possibilité.

Interrogés plus précisément sur les raisons pour lesquelles ils n'ont pas eu recours à un organisme prestataire, 21 % des particuliers employeurs déclarent qu'ils n'en connaissaient pas. Près d'un tiers connaissaient déjà une personne à recruter et quatre sur dix souhaitaient gérer eux-mêmes leur salarié. Si 15 % des utilisateurs du Cesu et 18 % des utilisateurs de la DNS invoquent le fait que c'est plus cher de passer par un organisme prestataire que d'être particulier employeur, c'est le cas de 41 % des utilisateurs de la Paje. Employant souvent leur salarié pour des durées longues, ils sont probablement plus sensibles au coût financier associé.

Davantage de difficultés de recrutement pour les bénéficiaires de la Paje

Assez peu de particuliers, employeurs directs de salariés à domicile début 2007, déclarent avoir eu des difficultés à recruter même si la situation est assez contrastée selon le mode de recours. Les usagers de la DNS début 2007 qui ont depuis eu recours à un prestataire déclarent logiquement mi-2008 ne pas avoir eu de mal à recruter, puisque c'est l'organisme qui leur a envoyé un salarié pour les interventions récentes (tableau 2). Les usagers de la DNS qui ont continué à recourir à ce mode de déclaration en 2008 ne sont que 17 % à mentionner avoir eu beaucoup ou un peu de mal à recruter. Cette proportion est de 13 % pour les usagers du Cesu. En revanche, les usagers de la Paje sont plus nombreux à avoir eu un peu ou beaucoup de mal à recruter (36 %). Pour ces derniers, trouver du personnel compétent, expérimenté ou qualifié est une difficulté citée dans 63 % des cas, s'agissant du recrutement d'une personne devant garder de jeunes enfants et généralement pour des durées longues. Ils citent également des problèmes d'horaires dans 18 % des cas.

Assez peu de difficultés administratives

Parmi les particuliers employeurs, moins de 10 % déclarent avoir eu des difficultés à établir la fiche de paye (tableau 2). Les usagers de la Paje sont plus nombreux que les autres à avoir eu des difficultés administratives : 19 % ont eu des difficultés à calculer les congés payés, contre moins de 5 % des autres particuliers employeurs, ce qui peut sans doute s'expliquer par la durée d'emploi plus importante des salariés gardant de jeunes enfants. De même, les usagers de la Paje ont eu plus souvent que les autres des difficultés à rédiger un contrat de travail (17 % contre 4 % en moyenne) et déclarent plus souvent des difficultés à connaître les règles à respecter en tant qu'employeur (29 %). Cette difficulté relative aux obligations des employeurs est également citée par 16 % des utilisateurs de la DNS et par 8 % des utilisateurs du Cesu, ce qui en fait le motif de difficultés administratives le plus souvent évoqué (9 % en moyenne). Le choix entre déclarer à l'Urssaf ou payer par Cesu n'a en revanche posé de difficultés qu'à très peu d'usagers, tout comme le remplissage des formulaires administratifs relatifs à la DNS, au Cesu ou à la Paje (entre 2 % et 9 %).

Le Cesu est largement utilisé et connu

La loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne a simplifié les démarches administratives pour les usagers, en mettant notamment en place le chèque emploi

Encadré 3

SOURCES D'INFORMATION SUR LES UTILISATEURS DE SERVICES À LA PERSONNE

Les sources d'information sur les utilisateurs de services à la personne sont peu nombreuses et ne couvrent pas le champ dans sa globalité. En effet, les données de l'Acoss et de l'Ircem couvrent le seul champ des particuliers employeurs, sans qu'il soit possible de séparer les employeurs directs des employeurs passant par un organisme mandataire. Ces sources administratives ont l'avantage de l'exhaustivité et de la fiabilité, mais ne renseignent que le mode de recours (DNS, Paje, Cesu), le nombre d'heures, le nombre de salariés employés et les salaires versés et ne contiennent pratiquement aucune information sur les caractéristiques des employeurs (sauf informations liées à des exonérations spécifiques) et le type de services utilisés (à l'exception de la garde d'enfants et des emplois familiaux). L'information sur les caractéristiques des clients des organismes prestataires est pour sa part inexistante.

Certaines enquêtes permettent d'enrichir la connaissance des utilisateurs de services à la personne mais elles restent en revanche peu précises sur le type de services utilisés. Ainsi, les enquêtes Revenus fiscaux de l'Insee permettent de décrire les ménages qui inscrivent des sommes versées au titre de dépenses en services à la personne dans leur déclaration d'impôts mais ne permettent pas de connaître précisément les services mobilisés [5]. L'enquête Budget des familles permet quant à elle de recenser les dépenses au titre de services à domicile, mais regroupe ces dépenses dans 8 grandes catégories alors que le décret du 26 décembre 2005 définit une nomenclature des activités relevant des services à la personne en 21 postes ([4]). De plus, elle ne renseigne pas sur le nombre d'heures de recours ni le moment de la journée durant lequel il se déroule.

service universel ou Cesu (encadré 2). Mode de déclaration des salariés le plus utilisé par les particuliers employeurs, le Cesu bénéficie d'une grande notoriété, même auprès des non-utilisateurs : 90 % des particuliers employeurs qui ne payent pas avec le Cesu en ont déjà entendu parler, et la moitié d'entre eux déclare bien connaître le dispositif (tableau 3). Quant aux utilisateurs du Cesu, ils sont 98 % à trouver que son utilisation est plutôt simple ou très simple.

La loi du 26 juillet 2005 a également institué de nouvelles mesures d'allègements de cotisations ([3]) et cherché à stimuler l'offre de services en proposant des aides à la structuration du secteur (encadré 2).

Tableau 3 • Connaissance du Cesu et de la loi de 2005 relative au développement des services à la personne En %

	Particuliers employeurs utilisant...				Particuliers ayant recours à un organisme prestataire au 1 ^{er} trim. 2007
	...le Cesu au 1 ^{er} trimestre 2007	...la DNS au 1 ^{er} trimestre 2007	...la Paje au 1 ^{er} trimestre 2007	Total	
Connaissance du Cesu *					
Oui, en a entendu parler		50	59	47	
Oui, connaît bien	ns	40	31	43	ns
Non		10	9	10	
Simplicité d'utilisation du Cesu **					
Très simple	69			69	
Plutôt simple	29	ns	ns	29	ns
Plutôt complexe	1			1	
Très complexe	1			1	
Connaissance de la loi de 2005					
Oui, connaît	14	15	17	15	10
Oui, en a vaguement entendu parler	51	44	58	49	40
Non, n'en a jamais entendu parler	35	41	25	36	50
Changements de pratique entre mi-2006 et mi-2008 attribués à la loi de 2005					
Recrutement	34	35	26	34	31
Passage par un OASP	41	36	22	38	39
Augmentation/diminution du nombre d'heures	12	16	10	13	7
Recours à l'emploi direct plutôt qu'à un prestataire	31	19	24	29	16
Passage au Cesu	59	ns	ns	ns	ns

Notes : * signale un item posé uniquement aux particuliers employeurs qui n'utilisent pas le Cesu mi-2008. ** signale un item posé uniquement aux particuliers employeurs qui utilisent le Cesu mi-2008. « ns » : non significatif.

Lecture : parmi les usagers du Cesu qui déclarent connaître la loi de 2005 et qui ont recruté quelqu'un dans les deux dernières années, 34 % déclarent que ce recrutement a été fait pour des raisons en rapport avec la loi et les avantages qu'elle offre.

Champ : particuliers utilisateurs de services à la personne. France métropolitaine.

Source : enquête sur les particuliers utilisateurs de services à la personne, Dares.

En juin 2008, 15 % des particuliers employeurs estimaient connaître la loi du 26 juillet 2005, 49 % en avaient vaguement entendu parler et 36 % n'en avaient jamais entendu parler. La loi était moins connue parmi les usagers des organismes prestataires, qui étaient la moitié à n'en avoir jamais entendu parler. Parmi les particuliers employeurs, les utilisateurs du chéquier Paje sont les plus nombreux à connaître l'existence de la loi : un quart seulement d'entre eux n'en a jamais entendu parler contre 41 % des utilisateurs de la DNS et 35 % des utilisateurs de Cesu (tableau 3).

Les usagers qui déclarent connaître la loi de 2005 ont été interrogés sur l'impact des incitations contenues dans la loi sur leur comportement des deux dernières années (soit entre mi-2006 et mi-2008). Parmi les usagers qui disent connaître cette loi et qui ont recruté quelqu'un dans les deux dernières années, environ un tiers déclare que la décision de recruter a été prise pour des raisons en rapport avec la loi et les avantages qu'elle offre. Cette proportion est semblable pour les particuliers employeurs et les clients d'organismes prestataires. Seuls 7 % à 16 % des usagers qui connaissent la loi et qui ont modifié le nombre d'heures utilisées dans les deux dernières années déclarent l'avoir fait en raison de la loi (4).

Avec la loi de 2005, davantage de particuliers employeurs se sont adressés à des organismes prestataires

La loi du 26 juillet 2005 visait à développer l'offre de service des organismes prestataires en facilitant les procédures d'agrément, en instituant des exonérations de cotisations patronales de sécurité sociale et en favorisant le développement d'enseignes proposant notamment un service d'information et d'intermédiation (encadré 2).

La décision de recourir à un organisme prestataire plutôt qu'être particulier employeur semble de fait avoir été influencée par la loi de 2005 : environ 40 % des personnes connaissant la loi qui sont passées de l'emploi direct au recours à un organisme agréé dans les deux dernières années déclarent l'avoir fait pour des raisons en rapport avec les avantages offerts par la loi. L'influence de la loi de 2005 est en revanche moins fréquemment mentionnée par les clients d'organismes prestataires en 2007 qui sont passés à l'emploi direct mi-2008 (16 % de ceux connaissant la

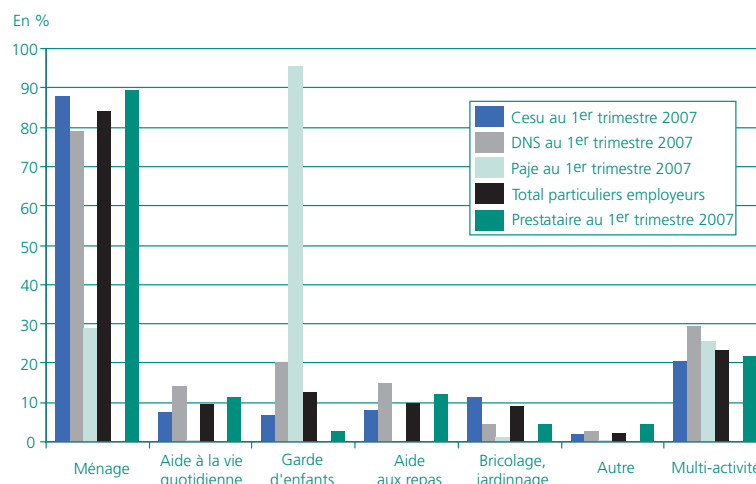
loi) ou par les particuliers employeurs en 2007 qui ont préféré l'emploi direct à la prestation dans les deux dernières années (29 %). Le passage de l'emploi direct vers un prestataire de services semble donc avoir été davantage stimulé par la loi que la transition inverse, conformément à l'un des objectifs du législateur de développer l'offre des prestataires de services. Les données relatives au nombre d'heures effectuées dans le champ des services à la personne témoignent d'ailleurs d'une diminution de l'emploi direct au profit de l'activité prestataire et des entreprises privées toujours plus nombreuses à investir ce champ [1]. Enfin, 59 % des personnes connaissant la loi et étant passées au Cesu entre mi-2006 et mi-2008 déclarent avoir fait ce choix en lien avec la loi de 2005.

Des services le plus souvent de ménage et repassage

Le champ des services à la personne ouvrant droit pour les particuliers à une réduction ou un crédit d'impôt a été élargi en 2005 à certaines activités réalisées à l'extérieur du domicile de la personne, dès lors que les prestations sont comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités exercées à domicile (livraisons de courses, collecte et livraison de linge repassé, aide à la mobilité et transport en cas de difficultés de déplacement, gardiennage, etc.). Au sein de ce champ élargi, le ménage et le repassage s'avèrent très largement dominants (graphique 1). Interrogés à la mi-2008 sur leur recours aux services à la personne, 84 % des utilisateurs qui étaient particuliers employeurs début 2007 déclarent en effet avoir recours à un employé

(4) L'influence de la loi sur le passage de la déclaration au forfait à la déclaration au réel n'a pu être observé dans l'enquête car l'essentiel de l'effet avait été acquis dès 2006 (2).

Graphique 1 • Activités des services à la personne



Notes : la catégorie « aide à la vie quotidienne » inclut l'assistance aux personnes âgées ou handicapées, les garde-malades, l'aide à la mobilité et le transport de personnes en cas de difficultés de déplacement. « Garde d'enfants » comprend aussi le soutien scolaire à domicile. La catégorie « aide aux repas » comprend la préparation des repas à domicile, la livraison de repas ou de courses, la collecte et la livraison de linge repassé. « Autre » inclut les autres catégories ouvrant droit à un agrément [1] : assistance informatique, surveillance du domicile, assistance administrative, soins et promenades d'animaux domestiques, etc. La catégorie « multi-activité » indique la proportion des utilisateurs qui déclarent avoir recours à plusieurs activités.

Lecture : 88 % des particuliers employeurs utilisant le Cesu au 1^{er} trimestre 2007 ont recours à des services à domicile pour des tâches de ménage et de repassage dans les quatre semaines précédant l'interrogation.

Champ : particuliers utilisateurs de services à la personne. France métropolitaine.



Source : enquête sur les particuliers utilisateurs de services à la personne, Dares.

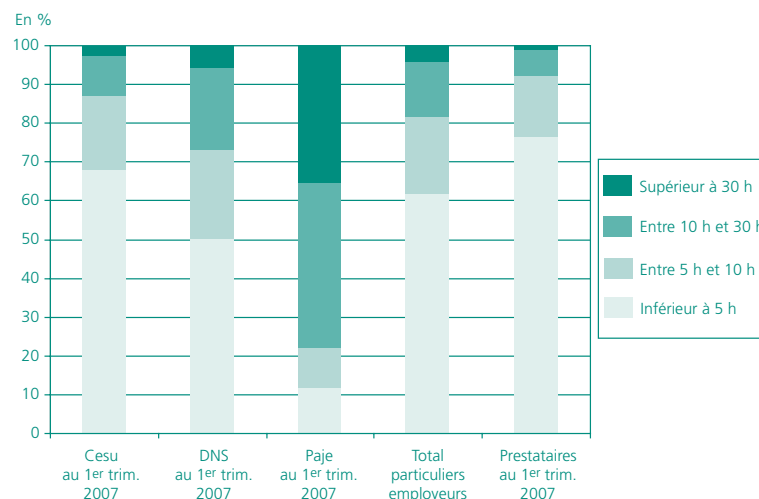
pour des tâches ménagères. C'est le cas également de près de 90 % des clients des organismes prestataires. Sans surprise, la quasi-totalité des bénéficiaires de la Paje en 2007 a recours à des services de garde d'enfant en 2008 (5) ; néanmoins, 30 % d'entre eux déclarent également une aide pour le ménage ou le repassage, soit parce qu'ils ont en 2008 recours à plusieurs services, soit parce que depuis 2007, ne bénéficiant plus de la Paje, ils ont changé de mode de déclaration. Au total, 13 % des particuliers employeurs ont recours à une garde d'enfants ou au soutien scolaire à domicile ; ces activités sont beaucoup plus marginales pour les clients des organismes prestataires.

Les autres types d'activités sont nettement moins fréquents (aide à la vie quotidienne, aide aux repas, bricolage et jardinage, etc.) : entre 8 % et 10 % des particuliers employeurs recourent à l'une d'entre elles, les utilisateurs du Cesu étant proportionnellement les plus nombreux à faire appel à des services de bricolage ou de jardinage. Le recours aux services d'aide à la vie quotidienne (principalement pour des actes essentiels de la vie quotidienne) ou aux repas (y compris les courses) concerne chacun 10 % des clients des organismes prestataires. Cette proportion est très inférieure à la part que représentent ces activités dans le total des heures rémunérées des organismes prestataires (la moitié de ces heures sont pour des activités d'aide aux personnes âgées ou dépendantes [1]). Cela semble suggérer que la minorité des usagers qui a recours aux prestataires pour ces activités le fait pour un grand nombre d'heures. Enfin, un utilisateur de services à la personne sur quatre déclare avoir recours à plusieurs types d'activités.

Un recours en journée, rarement en fin de semaine et pour un nombre d'heures limité

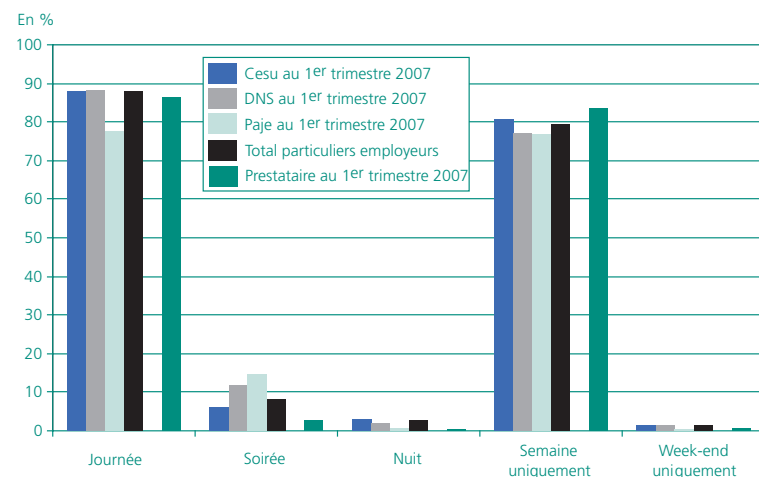
Le recours à un service peut être fréquent sans pour autant être assorti d'une durée importante. Les utilisateurs de la Paje se distinguent des autres utilisateurs, car ils font garder leurs enfants pour un nombre d'heures en moyenne assez important : 77 % d'entre eux déclarent faire appel à un

Graphique 2 • Nombre moyen d'heures de recours aux services par semaine



Lecture : 50 % des utilisateurs de DNS au 1^{er} trimestre 2007 déclarent recourir moins de 5 heures par semaine en moyenne à des services à domicile, pour tous les services auxquels ils ont recours.
Champ : particuliers utilisateurs de services à la personne. France métropolitaine.

Graphique 3 • Répartition des recours dans la semaine



Lecture : 88 % des utilisateurs de la DNS au 1^{er} trimestre 2007 recourent à un service à domicile en journée, 12 % en soirée, et 2 % au cours de la nuit.
Champ : particuliers utilisateurs de services à la personne. France métropolitaine.

employé plus de 10 heures par semaine et 36 % plus de 30 heures. En revanche, la majorité des autres usagers recourt à des services pour une durée qui ne dépasse pas en moyenne 5 heures par semaine (graphique 2) : le recours à une aide pour les tâches ménagères est ainsi fréquent mais il est également très souvent de courte durée. Ce sont les clients des organismes prestataires qui ont le plus souvent recours à des prestations de courte durée ; en revanche, les utilisateurs de la DNS, davantage concernés par des services d'aide à la vie quotidienne et d'aide aux repas, ne sont qu'un sur deux à faire appel à un employé moins de 5 heures par semaine, et près d'un quart au contraire a recours aux services d'un employé pour des durées moyennes de plus de 10 heures.

Environ 85 % des utilisateurs de services à la personne, qu'ils soient particuliers employeurs ou clients d'organismes prestataires, ont recours à un service en journée. De même, 80 % déclarent n'y avoir recours qu'en semaine, indépendamment du type d'utilisateur. Les recours en soirée,



Source : enquête sur les particuliers utilisateurs de services à la personne, Dares.



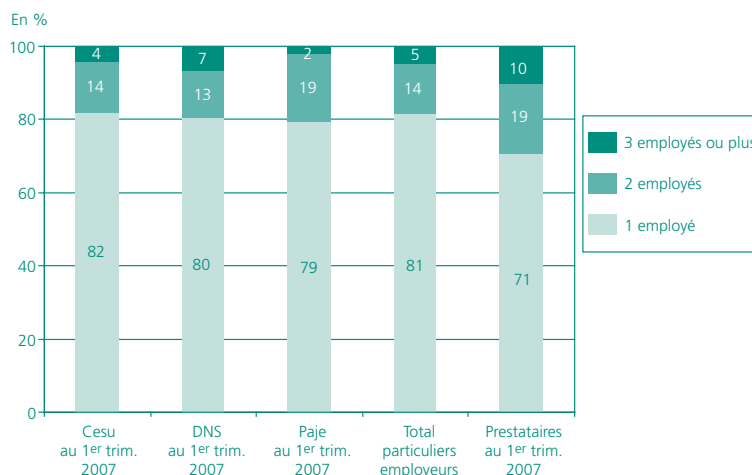
Source : enquête sur les particuliers utilisateurs de services à la personne, Dares.

(5) Une petite minorité n'y a plus recours du fait de changements de situation (notamment liés à l'avancée en âge des enfants).

la nuit, ou uniquement le week-end sont nettement moins fréquents et relativement homogènes parmi les quatre types d'utilisateurs : environ 10 % pour le recours en soirée, et autour de 1 % la nuit et le week-end (graphique 3). La moitié de ces utilisateurs a plus de 75 ans.

La très grande majorité des utilisateurs n'a eu affaire qu'à un seul intervenant au cours des quatre dernières semaines. C'est le cas de 81 % des particuliers employeurs et de près des trois quarts des usagers des organismes prestataires. Environ 15 % ont eu deux intervenants et près de 10 % des usagers de services délivrés par un prestataire ont eu affaire à trois employés ou plus (6) (graphique 4).

Graphique 4 • Nombre d'intervenants au cours des quatre semaines précédant l'enquête



Lecture : 80 % des utilisateurs de la DNS au 1^{er} trimestre 2007 ont eu recours à une seule personne au cours des quatre semaines précédant l'enquête, 13 % à deux personnes et 7 % à trois personnes ou plus.

Champ : particuliers utilisateurs de services à la personne. France métropolitaine.



Source : enquête sur les particuliers utilisateurs de services à la personne, Dares.

Davantage de personnes âgées parmi les clients des organismes prestataires

La moitié des particuliers employeurs et 70 % des personnes passant par un organisme prestataire sont âgées d'au moins 65 ans. Les personnes passant par un organisme prestataire sont nettement plus âgées que les autres utilisateurs de service à la personne : la moitié a plus de 75 ans, contre seulement 35 % pour les particuliers employeurs (tableau 4) ; Logiquement, les utilisateurs du chéquier Paje, parents de jeunes enfants, sont nettement

plus jeunes que les autres utilisateurs : 95 % ont moins de 44 ans. De manière générale, le recours à des services à domicile est peu fréquent dans cette tranche d'âge, alors qu'il concerne un utilisateur sur deux âgé de plus de 70 ans [5].

Ce sont les utilisateurs de la Paje, qui de très loin, ont les revenus les plus élevés : la moitié a des revenus mensuels supérieurs à 5 000 euros. Ils sont très souvent en emploi (90 % d'entre eux), très fréquemment en couple (dans 95 % des cas) et cumulent souvent deux revenus d'activité.

(6) Le questionnaire ne permet pas de connaître les raisons de ce recours à plusieurs intervenants (remplacement ponctuel de l'intervenant habituel, intervention de personnes différentes en semaine et le week-end, en journée et en soirée...).

Tableau 4 • Caractéristiques des usagers de services à la personne

En %

	Particuliers employeurs utilisant...				Particuliers ayant recours à un organisme prestataire au 1 ^{er} trimestre 2007
	...le Cesu au 1 ^{er} trimestre 2007	...la DNS au 1 ^{er} trimestre 2007	...la Paje au 1 ^{er} trimestre 2007	Total	
Revenu mensuel du foyer					
Moins de 1 500 €.....	18	31	4	22	62
De 1 501 à 3 000 €.....	31	25	12	28	21
De 3 001 à 5 000 €.....	30	22	32	28	12
5 001 € ou plus.....	21	22	52	22	5
Âge					
Moins de 44 ans.....	18	14	95	19	13
45 à 64 ans.....	34	30	5	32	17
65 à 74 ans.....	15	13	0	14	17
75 ans ou plus.....	33	43	0	35	53
Statut d'activité					
En emploi.....	39	35	90	39	18
A la retraite.....	54	55	0	53	68
Autre.....	7	10	10	8	14
En couple.....	68	62	95	67	49
Statut d'activité du conjoint					
En emploi.....	53	54	97	55	32
A la retraite.....	40	37	0	38	62
Autre.....	7	9	3	7	6

Lecture : le revenu mensuel du foyer est inférieur à 1 500 euros pour 18 % des utilisateurs de Cesu au 1^{er} trimestre 2007.

Champ : particuliers utilisateurs de services à la personne. France métropolitaine.

Source : enquête sur les particuliers utilisateurs de services à la personne, Dares.

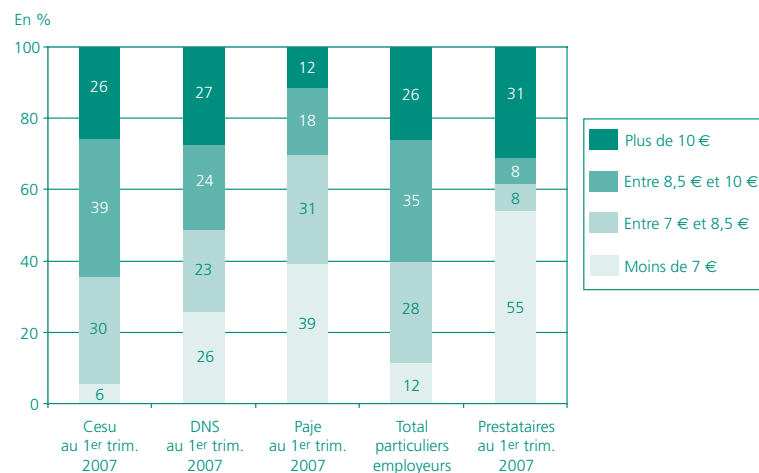
À l'opposé, les particuliers passant par un prestataire ont les revenus les plus faibles : 62 % disposent de moins de 1 500 euros par mois. Dans plus des deux tiers de cas, ils sont retraités et dans la moitié des cas, étant sans conjoint, ils ne disposent que d'un seul revenu.

Les utilisateurs du Cesu et de la DNS présentent quant à eux des caractéristiques intermédiaires. Les utilisateurs de la DNS ont des revenus plus modestes (31 % d'entre eux ont des revenus mensuels inférieurs à 1 500 euros contre 18 % des utilisateurs du Cesu) et sont un peu plus souvent âgés de plus de 75 ans (43 % contre 33 % pour le Cesu).

Les usagers du Cesu déclarent très souvent rémunérer leur intervenant à un taux net horaire moyen supérieur au Smic horaire (7) : selon les déclarations des ménages utilisateurs, 6 % des employés sont rémunérés en dessous de 7 euros nets de l'heure, 30 % sont rémunérés entre 7 et 8,50 euros, 39 % dans une fourchette allant de 8,5 à 10 euros, et 25 % au-delà (graphique 5). À l'opposé, les usagers de la Paje déclarent verser des rémunérations plus faibles, inférieures à 7 euros nets par heure dans 39 % des cas, mais ils recourent aux services de garde pour des durées généralement nettement plus importantes. Cette différence de rémunération entre gardes d'enfants rémunérées via la Paje et autres salariés des particuliers employeurs est confirmée par les données administratives, bien que les taux horaires déclarés ici soient légèrement supérieurs [6].

Les particuliers qui recourent à un organisme prestataire déclarent un coût horaire moyen moins élevé que les salaires horaires moyens des salariés des particuliers employeurs : plus de la

Graphique 5 • Rémunération horaire nette des intervenants ou coût horaire des prestations de l'organisme restant à charge des usagers



Note : il s'agit du coût net pour le ménage utilisateur passant par un prestataire ; une partie du coût total de la prestation peut être pris en charge par ailleurs, notamment par le conseil général ou la caisse de retraite.

Champ : particuliers utilisateurs de services à la personne. France métropolitaine.

moitié des usagers déclare un coût horaire inférieur à 7 euros. Compte tenu des profils d'âge et de revenu des particuliers recourant à un organisme prestataire, il est probable qu'une forte minorité d'entre eux bénéficient de l'allocation personnalisée d'autonomie ou d'une prestation d'aide ménagère financée par le conseil général ou une caisse de retraite. Dans ce cas, le coût déclaré correspond uniquement à la participation de l'utilisateur ou au montant du ticket modérateur et non au coût réel de la prestation, le conseil général ou la caisse de retraite réglant directement une partie de ce coût à l'organisme prestataire. Ceci expliquerait la forte proportion d'utilisateurs déclarant un coût inférieur à 7 euros (8). À l'opposé, 31 % des particuliers qui recourent à un organisme prestataire déclarent un coût horaire supérieur à 10 euros. À titre de comparaison, les particuliers employeurs qui recourent au Cesu ou à la DNS ne sont que 26 % à déclarer une rémunération nette horaire supérieure à 10 euros



Source : enquête sur les particuliers utilisateurs de services à la personne, Dares.

(7) 6,84 euros nets de l'heure au 1^{er} juillet 2008. Pour les particuliers utilisant le Cesu, le salaire horaire est normalement majoré de 10 % pour les congés payés.

(8) Un quart des usagers déclare même un coût horaire inférieur à 3 euros.

Pour en savoir plus

[1] Ould-Younes S. (2010), « Les services à la personne : une croissance vive en 2007, atténuée en 2008 », *Dares Analyses* n° 020.

[2] Collin B., L'Hospital F., Leroi I., Tromparent S., Vallee G. (2008), « Les particuliers employeurs en 2007 : une croissance soutenue mais ralentie », *Acosse Stat Bilan* n° 73, Acosse.

[3] CERC (2008), « Les services à la personne », Paris, La documentation française, Rapport n° 8.

[4] Chol A. (2008), « Les services à la personne en 2006 : une croissance soutenue », *Premières Synthèses* n° 48.2, Dares.

[5] Marbot C. (2008), « En France, qui recourt aux services à domicile ? », *France Portrait Social*, Insee.

[6] Bruniaux V., Dejonghe V., Marbot C. (2008), « Les salariés des particuliers employeurs en 2006 », *Insee Première* n° 1173, Insee.

[7] Collin B., Daché N., Prioux G., Vong M. (2010), « Les particuliers employeurs en 2009 : un secteur en croissance malgré la crise », *Acosse Stat Bilan* n° 116, Acosse.

Laurent LEQUIEN (Dares).

DARES ANALYSES et DARES INDICATEURS sont édités par le Ministère du travail, de l'emploi et de la santé.
 Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES),
 39-43, quai André Citroën, 75902 Paris Cedex 15.
www.travail.gouv.fr
 (Rubrique Études, Recherche, Statistique de la DARES)
 Directeur de la publication : Antoine Magnier
 Téléphone Publications : 01.44.38.22.60 ou 61
 Documentation : 01.44.38.23.12 ou 14 / Télécopie : 01.44.38.24.43
 Réponse à la demande : dares.communication@travail.gouv.fr
 Rédactrice en chef : Alice Guerber-Cahuzac.
 Secrétariat de rédaction : Evelyn Ferreira et Francine Tabaton.
 Maquettistes : Guy Barbut, Thierry Duret, Bruno Pezzali.
 Conception graphique : Ministère du travail, de l'emploi et de la santé.
 Impression : Ateliers Modernes d'Impression,
 19, rue Latérale, 92404 Courbevoie.
 Abonnements : dares.communication@travail.gouv.fr
 Dépôt légal : à parution.
 Numéro de commission paritaire : 3124 AD.
 ISSN 1253-1545.