

# Les organismes de services à la personne en 2021

## Une activité encore en retrait par rapport à l'avant-crise sanitaire

En 2021, l'activité des organismes de services à la personne se redresse, sans pour autant retrouver son niveau d'avant-crise sanitaire : le nombre d'heures rémunérées atteint 435 millions, soit 1,8% de moins qu'en 2019. La crise porte un coup d'arrêt à la croissance tendancielle des heures prestataires rémunérées par les organismes (- 2,5% entre 2019 et 2021), alors que l'activité mandataire, en baisse avant la crise, augmente entre 2019 et 2021 (+ 4,0%).

L'activité en mode prestataire représente 89% des heures rémunérées par les organismes de services à la personne en 2021 et l'activité mandataire 11%. L'activité prestataire est encore largement réalisée par des structures associatives (45% des heures prestataires) mais leur part diminue, tandis que celle du secteur privé lucratif continue d'augmenter (46%).

Avec 435 millions d'heures rémunérées en 2021 (y compris congés payés<sup>1</sup>), l'activité des organismes de service à la personne se redresse (+6,9% par rapport à 2020), après une nette baisse en 2020 (- 8,2% par rapport à 2019); elle ne renoue toutefois pas avec son niveau de 2019 (- 1,8% entre 2019 et 2021, graphique 1). Les organismes de services à la personne exercent principalement en tant que prestataires : 89% de leurs heures d'activité sont rémunérées directement par un organisme, contre 11% par un particulier via un organisme mandataire. Parmi l'ensemble de l'activité du secteur des services à la personne, celle des organismes en représente environ la moitié, l'autre moitié concernant des particuliers qui emploient un salarié directement, sans passer par l'intermédiaire d'un organisme (encadré 1) [1] et [2].

### La croissance de l'activité prestataire arrêtée par la crise sanitaire

La crise sanitaire de 2020 a des conséquences marquées sur l'activité des organismes de services à la personne (- 8,2% d'heures rémunérées entre 2019 et 2020, graphique 1, Éclairage).

#### ENCADRÉ 1 • Que recouvrent les services à la personne ?

Les activités de services à la personne (SAP) sont définies comme l'ensemble des activités réalisées au domicile de la personne ou dans l'environnement immédiat de son domicile. Elles recouvrent des activités de la vie quotidienne, de la garde d'enfants, de support ou de services aux personnes âgées et handicapées. Les particuliers peuvent y recourir en tant que particuliers employeurs (soit directement, soit via un organisme mandataire qui s'occupe de la gestion des formalités administratives), ou bien en tant que client d'un organisme prestataire qui dépêche ses intervenants (salariés, gérants ou travailleurs individuels indépendants) au domicile du particulier. Selon la nature de l'activité et le mode de recours, les particuliers peuvent bénéficier d'avantages fiscaux et sociaux (crédit d'impôts, TVA réduite, abattement ou exonération de cotisations patronales) et d'aides directes.

Pour exercer dans le secteur et faire bénéficier leurs clients de ces avantages, les organismes doivent déclarer leur activité sur la plateforme Nova. S'ils souhaitent exercer auprès de publics fragiles, ils doivent également obtenir un agrément (pour l'activité mandataire) ou une autorisation (pour l'activité prestataire). Un même organisme peut exercer en mode mandataire et en mode prestataire. Pour en savoir plus, voir [encadré A en ligne](#).

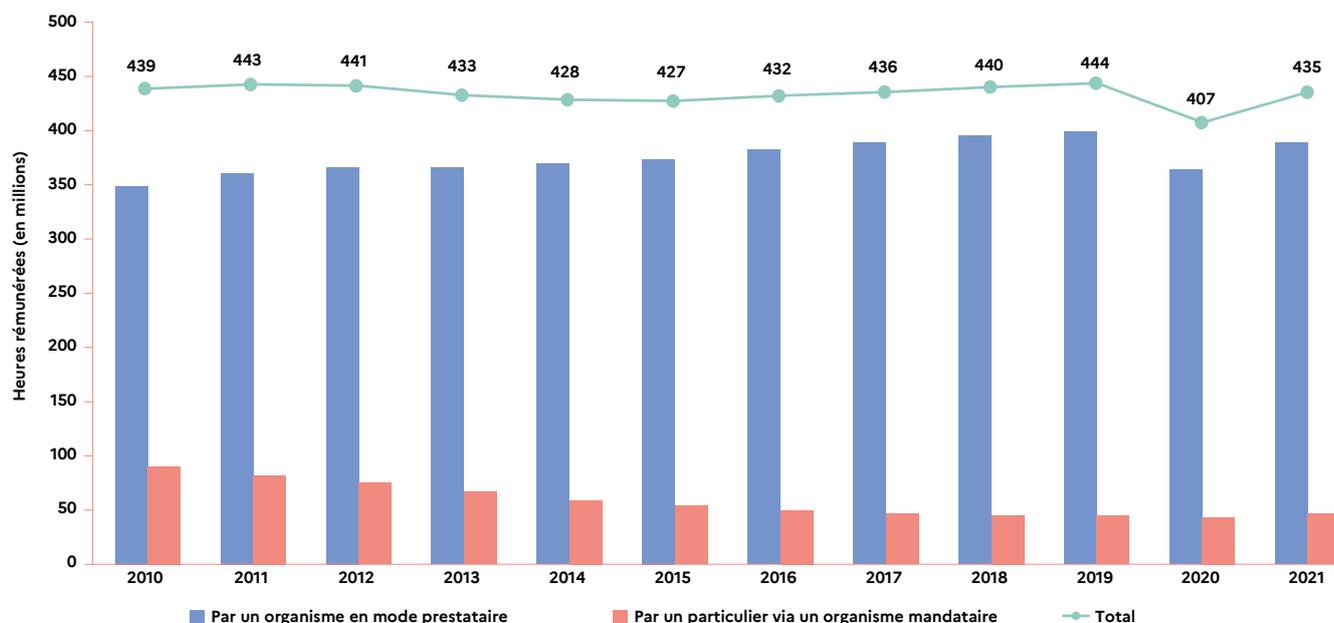
<sup>1</sup> Les heures rémunérées prises en compte incluent les heures d'intervention et les congés payés, mais n'incluent pas les heures de formation, de réunion, de visite médicale et de déplacements intermissions.

En particulier, elle marque un coup d'arrêt à la croissance tendancielle de l'activité prestataire observée depuis la création du statut d'organisme agréé en 1992. Avec 389 millions d'heures rémunérées en 2021, l'activité en mode prestataire ne retrouve pas son niveau d'avant-crise (- 2,5 % entre 2019 et 2021). En revanche, le nombre d'heures rémunérées via un organisme mandataire augmente entre 2019 et 2021, après plus d'une décennie de tendance baissière (47 millions d'heures en 2021 contre 45 millions d'heures en 2019, soit + 4,0 %).

## Un dynamisme du secteur privé à but lucratif renforcé par la crise sanitaire

En 2021, les entreprises privées (hors micro-entrepreneurs) rémunèrent 45,6 % des heures prestataires ; cette part est désormais équivalente à celle des associations (45,3 %, tableau 1), alors que ces dernières occupaient précédemment

GRAPHIQUE 1 | Heures rémunérées par les organismes, et selon le mode prestataire ou mandataire, entre 2010 et 2021



Note : certaines activités – livraison de repas à domicile, téléassistance, coordination et intermédiation – sont déclarées en euros et ne figurent pas dans cette répartition des heures.

Lecture : en 2021, 47 millions d'heures sont rémunérées par des particuliers employeurs via des organismes en mode mandataire.

Champ : France.

Source : DGE, Nova, données en date du 07/09/2022 - traitement Dares.

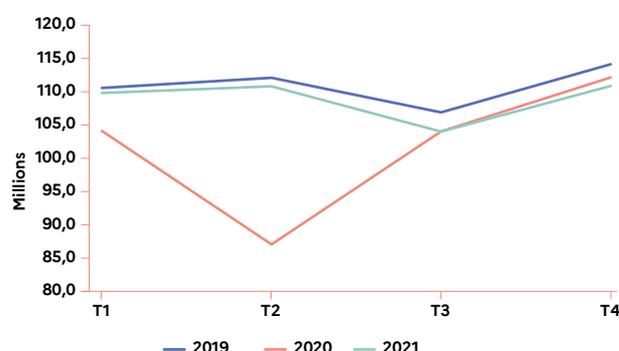
## ÉCLAIRAGE 1 • L'impact de la crise sanitaire sur l'activité des organismes de services à la personne au cours de l'année 2020

En 2020, un organisme de services à la personne sur trois déclare cesser totalement son activité au cours du premier confinement [4]. Entre les deuxièmes trimestres 2019 et 2020, le nombre d'heures rémunérées par les organismes diminue de 22 % (graphique EC 1). Dès le troisième trimestre 2020, l'activité des organismes rebondit sans toutefois renouer avec son niveau d'un an auparavant.

L'activité prestataire des organismes est plus fortement impactée que l'activité mandataire (respectivement -23 % et -14 % entre les deuxièmes trimestres 2019 et 2020, [graphique EC A en ligne](#)). En 2020 comme en 2021, l'activité prestataire reste, chaque trimestre, inférieure à celle observée en 2019 à la même période de l'année. Dès mi-2020 et tout au long de 2021, l'activité mandataire est systématiquement supérieure aux niveaux atteints au cours des mêmes trimestres en 2019.

L'activité des entreprises et micro-entrepreneurs rebondit dès le troisième trimestre 2020, dépassant celle du troisième trimestre 2019. En 2020 comme en 2021, les heures rémunérées des associations et organismes publics ne rattrapent pas les niveaux atteints en 2019 ([graphique EC B en ligne](#)).

GRAPHIQUE EC 1 | Heures rémunérées par les organismes par trimestre en 2019, 2020, 2021, tout mode confondu



Lecture : au premier trimestre 2020, l'activité des organismes de services à la personne, que ce soit en mode prestataire ou mandataire, représente 104,1 millions d'heures rémunérées.

Champ : France.

Source : DGE, Nova, données en date du 07/09/2022 - traitement Dares.

une place prépondérante [3]. Viennent ensuite les organismes publics (7,5% des heures rémunérées), et les micro-entrepreneurs (1,6%).

Bien qu'elles rémunèrent une grande part des heures d'activité, les associations représentent une part relativement limitée du nombre d'organismes prestataires actifs dans le secteur (15,4% en 2021, contre 47,4% pour les entreprises privées). Leur activité est concentrée au sein d'établissements de taille, en moyenne, plus importante. À l'autre extrême, l'activité des micro-entrepreneurs est, par essence, atomisée.

Déjà en croissance avant la crise sanitaire, le secteur privé à but lucratif dépasse en 2021 son niveau d'activité prestataire de 2019 (+6,2% d'heures pour les entreprises privées et + 20,5% pour les micro-entrepreneurs). C'est le cas aussi pour l'activité mandataire (tableau A en ligne). En revanche, la crise sanitaire affecte l'activité prestataire des secteurs public et privé non lucratif, déjà orientée à la baisse auparavant: le nombre d'heures rémunérées diminue de 13,9% pour les organismes publics et de 8,7% pour les associations entre 2019 et 2021.

## Des services majoritairement auprès des personnes âgées et handicapées

La répartition des heures d'intervention (hors congés payés) des organismes de services à la personne est globalement stable entre 2017 et 2020. Près de 60% des heures, qu'elles soient effectuées en mode prestataire ou mandataire, concernent les services aux personnes âgées et handicapées (graphique 2). Viennent ensuite les activités de la vie quotidienne, dont l'entretien

du domicile, qui représentent environ 35% des heures prestataires et autour de 30% des heures mandataires depuis 2017. 5% environ des heures d'intervention, qu'elles soient prestataires ou mandataires, sont consacrées à la garde d'enfant. Les activités de support (assistance administrative et informatique, soutien scolaire) représentent 1% des heures prestataires, contre 6% à 8% des heures mandataires.

## Dans les associations, une activité prestataire plus concentrée sur certaines activités

L'activité prestataire des associations est particulièrement tournée vers les services aux personnes âgées et handicapées (68% des heures d'intervention en 2019, tableau 2). Celle des entreprises est réalisée, à parts égales, dans les activités liées à la vie quotidienne et dans les services aux personnes âgées et handicapées (respectivement 44% et 45% des heures en 2019). Les micro-entrepreneurs interviennent pratiquement exclusivement pour réaliser des activités de vie quotidienne et de support (dont le soutien scolaire) (95% de leurs heures d'intervention en 2019).

Entre 2019 et 2020, la part des heures prestataires allouées aux services aux personnes âgées et handicapées augmente légèrement (+ 2 points pour l'ensemble des organismes), alors que la part de celles dédiées à la vie quotidienne décroît légèrement: durant le premier confinement de début 2020 notamment, les interventions auprès des personnes âgées et/ou handicapées sont moins souvent interrompues que les autres activités de services à la personne [4]. Néanmoins, la relative spécialisation

**TABLEAU 1 | Nombre d'heures rémunérées en mode prestataire et nombre d'organismes prestataires actifs\*, entre 2019 et 2021**

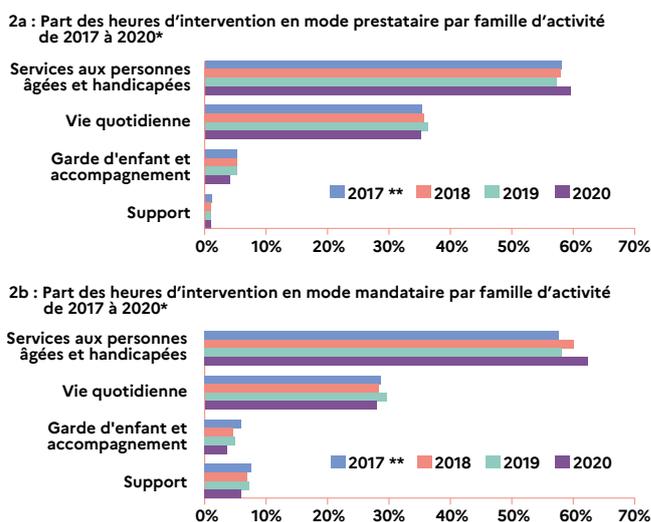
				Évolution 2019-2021 (en %)	Répartition en %		
	2019	2020	2021		2019	2020	2021
<b>Nombre d'heures rémunérées (en millions)</b>							
Associations	192,9	171,6	176,2	-8,7	48,4	47,1	45,3
Organismes publics	33,7	30,2	29,0	-13,9	8,5	8,3	7,5
Entreprises privées	166,7	157,1	177,0	6,2	41,8	43,2	45,6
Micro-entrepreneurs	5,3	5,1	6,4	20,5	1,3	1,4	1,6
<b>Ensemble</b>	<b>398,7</b>	<b>364,0</b>	<b>388,7</b>	<b>-2,5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Nombre mensuel moyen d'organismes actifs*</b>							
Associations	5 064	4 922	4 852	-4,2	17,3	16,8	15,4
Organismes publics	1 109	1 045	974	-12,2	3,8	3,6	3,1
Entreprises privées	13 826	13 967	14 895	7,7	47,2	47,6	47,4
Micro-entrepreneurs	9 312	9 424	10 693	14,8	31,8	32,1	34,0
<b>Ensemble</b>	<b>29 311</b>	<b>29 358</b>	<b>31 414</b>	<b>7,2</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\*Sont considérés comme actifs, les organismes (ici comptabilisés au niveau du siren) effectuant au moins une heure ou déclarant au moins un intervenant ou un particulier en mode prestataire durant l'année considérée.

Lecture: en 2021, les associations rémunèrent 176,2 millions d'heures en mode prestataire, soit 45,3% de l'ensemble des heures prestataires rémunérées dans les services à la personne. En 2021, chaque mois en moyenne, 4 852 associations sont actives en mode prestataire dans le secteur des services à la personne. Ces dernières représentent 15,4% des organismes prestataires actifs. Champ: France.

Source: DGE, Nova, données en date du 07/09/2022 - traitement Dares.

**GRAPHIQUE 2 | Heures rémunérées par les organismes, et selon le mode prestataire ou mandataire, entre 2010 et 2021**



\* Les résultats ne sont pas encore disponibles pour l'année 2021, du fait d'un changement de version du système d'information Nova de la DGE.

\*\* Les parts des heures par activité de 2017 sont revues par rapport à la publication "Les services à la personnes en 2018" (Dares Résultats n° 11, février 2020) suite à une amélioration de la méthode de redressement.

Lecture: en 2020, les organismes de services à la personne consacrent 35% de leurs heures d'intervention en mode prestataire aux activités de la vie quotidienne.

Champ: France.

Source: DGE, Nova, données en date du 07/07/2022 - traitement Dares.

**TABLEAU 2 | Répartition des heures d'intervention prestataires par activité et par type d'organismes en 2019 et 2020 \***

En %

Catégorie d'activités	Activités	Association		Organismes publics		Entreprises		Micro-entrepreneurs		Ensemble	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Services aux personnes âgées et handicapées	Assistance aux personnes âgées	51,8	53,2	47,3	48,5	30,5	32,2	0,0	0,0	41,7	42,9
	Assistance aux personnes handicapées	9,4	9,7	4,0	4,0	10,0	11,7	0,0	0,0	9,1	10,0
	Accompagnement et transport des personnes âgées ou handicapées	6,9	7,2	13,9	14,7	4,1	4,4	0,0	0,0	6,2	6,5
	Autres activités à destination des personnes âgées ou handicapées **	0,2	0,1	0,2	0,5	0,4	0,4	0,3	0,2	0,2	0,3
	<b>Ensemble</b>	<b>68,3</b>	<b>70,3</b>	<b>65,5</b>	<b>67,6</b>	<b>44,9</b>	<b>48,7</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>57,3</b>	<b>59,6</b>
Vie quotidienne	Entretien de la maison	22,3	21,4	26,8	24,5	30,4	27,8	40,1	39,4	26,3	24,7
	Petit jardinage et bricolage	1,9	1,5	0,3	0,3	10,1	11,0	27,1	29,1	5,6	5,9
	Préparation de repas/Commissions	1,4	1,2	4,4	4,6	1,2	1,1	1,1	1,4	1,5	1,4
	Autres activités liées à la vie quotidienne **	4,1	3,9	2,5	2,5	2,0	2,3	2,7	2,8	3,1	3,1
	<b>Ensemble</b>	<b>29,6</b>	<b>28,1</b>	<b>34,0</b>	<b>31,9</b>	<b>43,5</b>	<b>42,1</b>	<b>71,0</b>	<b>72,7</b>	<b>36,4</b>	<b>35,2</b>
Garde d'enfant et accompagnement	Garde d'enfants et accompagnement	1,7	1,3	0,0	0,0	10,4	8,1	4,2	4,1	5,2	4,2
	<b>Ensemble</b>	<b>1,7</b>	<b>1,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>10,4</b>	<b>8,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>5,2</b>	<b>4,2</b>
Support	Assistance informatique	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	3,2	3,1	0,1	0,1
	Assistance administrative	0,2	0,1	0,5	0,4	0,5	0,4	0,8	0,9	0,4	0,3
	Soutien scolaire ou cours à domicile	0,1	0,2	0,0	0,0	0,5	0,5	20,4	18,9	0,6	0,6
	<b>Ensemble</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,5</b>	<b>0,4</b>	<b>1,2</b>	<b>1,0</b>	<b>24,4</b>	<b>22,9</b>	<b>1,1</b>	<b>1,0</b>
<b>Ensemble</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

\*Les résultats ne sont pas encore disponibles pour l'année 2021, du fait d'un changement de version du système d'information Nova de la DGE.

\*\* Les « autres activités personnes âgées ou handicapées » recouvrent : conduite de véhicule personnel pour personnes âgées et/ou handicapées ; garde d'animaux pour personnes dépendantes ; soins esthétiques pour personnes dépendantes. Les « autres activités liées à la vie quotidienne » concernent : collecte/livraison de linge repassé ; livraison de courses ; maintenance, vigilance et entretien du domicile ; aide aux familles fragilisées ; interprète en langues des signes ; aide aux personnes, hormis celles âgées et handicapées (accompagnement, assistance et conduite).

Lecture : en 2020, 28,1 % des heures réalisées par les associations concernent la vie quotidienne.

Champ : France.

Source : DGE, Nova, données en date du 07/07/2022 - traitement Dares.

des associations dans les services aux personnes âgées et handicapées ne leur permet pas de maintenir leur volume d'heures rémunérées prestataires. Entre 2019 et 2020, elles passent de 193 millions à 172 millions (tableau 1), soit une baisse de 11 %, plus marquée que celle des entreprises privées (- 6 %).

Comme pour le mode prestataire, les heures d'intervention en mode mandataire des organismes à but non lucratif (organismes publics et associations) sont relativement concentrées sur certaines

activités ([tableau B en ligne](#)) : en 2019 comme en 2020, plus de 70 % d'entre elles concernent les services aux personnes âgées et handicapées. L'activité mandataire des organismes à but lucratif (entreprises privées et micro-entrepreneurs) se répartit de façon plus équilibrée en 2019 : 35 % de leurs heures d'intervention sont consacrées aux services aux personnes âgées et handicapées, 41 % aux activités liées à la vie quotidienne et 19 % au soutien scolaire ou cours à domicile, une activité très peu représentée chez les organismes prestataires. ●

**Marie Beltzung, Manon Cadillac (Dares)**

## Pour en savoir plus

- [1] Kulanthaivelu E. (2020), « [Les services à la personne en 2018](#) », *Dares Résultats* n° 11, février.
- [2] « [En 2021, l'emploi direct des particuliers employeurs reste en recul malgré le rebond post-Covid](#) », *Stat'Ur*, bilan n° 355, décembre 2022.
- [3] « [L'activité des organismes de services à la personne](#) », *Dares*, novembre 2023.
- [4] « [Organismes de services à la personne : résultats de l'enquête flash Covid-19](#) », *Dares*, novembre 2020.

<p><b>Directeur de la publication</b> Michel Houdebine</p> <p><b>Directrice de la rédaction</b> Anne-Juliette Bessone</p> <p><b>Secrétaires de rédaction</b> Thomas Cayet</p> <p><b>Maquettistes</b> Christophe Chauvin, Valérie Olivier</p> <p><b>Mise en page</b> Dares, ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités</p>	<p><b>Réponses à la demande</b> dares.travail-emploi.gouv.fr/contact</p> <p><b>Contact presse</b> Joris Aubrespin-Marsal joris.aubrespin-marsal@travail.gouv.fr</p>	<p>La Dares est la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques du ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités. Elle contribue à la conception, au suivi et à l'évaluation des politiques publiques, et plus largement à éclairer le débat économique et social.</p> <p><a href="https://dares.travail-emploi.gouv.fr">dares.travail-emploi.gouv.fr</a></p> <p><b>RETROUVEZ LES DONNÉES DES GRAPHIQUES ET TABLEAUX SUR NOTRE SITE INTERNET.</b></p>	 <p>STATISTIQUE PUBLIQUE</p>
---	---	--	---