



## L'ACTIVITÉ MANDATAIRE

En 2018, l'activité des organismes mandataires représente en France 45 millions d'heures déclarées, soit plus de 25 470 emplois en équivalent temps plein. Ce mode de recours à l'emploi à domicile, qui permet aux particuliers employeurs de s'appuyer sur une structure pour recruter un(e) salarié(e) ou gérer une partie des tâches administratives qui incombent aux employeurs à domicile, est aujourd'hui bien implanté sur certains territoires, notamment ruraux, où il joue un rôle important dans l'accompagnement à domicile des personnes âgées ou dépendantes : près de 60 % des heures déclarées *via* des organismes mandataires le sont par des particuliers employeurs âgés ou handicapés.

Pour autant, l'activité mandataire accuse un fort repli depuis 2010. Le ralentissement de l'activité économique et la suppression de dispositifs socio-fiscaux qui ont touché de plein fouet les particuliers employeurs au cours de cette période contribuent à expliquer ce recul. Par ailleurs, dans un contexte concurrentiel marqué de surcroît par une rationalisation des dépenses publiques, de nouveaux organismes à but lucratif ainsi que des acteurs « multi-modes » sont apparus dans le champ des organismes de services à la personne. Cette 31<sup>e</sup> édition du baromètre des emplois de la famille analyse l'évolution depuis 2010 de l'activité mandataire dans le secteur de l'emploi à domicile et des particuliers employeurs. Elle apporte un éclairage sur l'évolution contrastée de l'activité dans les départements.

### Vers une stabilisation de l'activité des structures mandataires ?

Le recours à un service mandataire est l'une des trois options dont dispose un particulier qui souhaite faire appel à un(e) intervenant(e) à domicile, avec l'emploi direct et le mode prestataire. Il permet à un particulier d'être juridiquement l'employeur d'un(e) salarié(e) à domicile tout en bénéficiant, selon ses besoins et l'offre des structures mandataires, de

divers services et conseils : recrutement du(de la) salarié(e), rédaction du contrat de travail, gestion de la paie, déclarations à l'Urssaf, aide à la mise en place de formations pour les salarié(e)s... L'organisme peut aussi garantir la continuité du service en cas d'absence du(de la) salarié(e).

Ainsi, le modèle mandataire se distingue de l'emploi direct par l'existence d'un tiers dans la relation entre le particulier employeur et le(la) salarié(e), le particulier étant lié à la structure par un contrat de mandat.

En 2018, l'activité mandataire représente 45 millions d'heures de travail rémunérées (soit 25 470 emplois en équivalent temps plein<sup>1</sup>) et en moyenne 91 128 salarié(e)s déclaré(e)s par mois.

Les trois quarts des heures rémunérées *via* les organismes mandataires sont concentrées sur deux grands types d'activités : l'accompagnement auprès des personnes âgées pour la moitié des heures effectuées et l'entretien de la maison pour 23 % des heures. Au-delà, 8 % des heures sont réalisées auprès de personnes en situation de handicap, 6 % dans le domaine de l'enseignement (cours particuliers notamment) et 6 % au titre de la garde d'enfants<sup>2</sup>.

### Les associations mandataires davantage orientées vers l'accompagnement des personnes fragiles

Les organismes mandataires se sont développés selon différents modèles économiques : à but lucratif et non lucratif, sous forme d'entreprises, d'associations, de centres communaux d'action sociale (CCAS). Ce sont les associations qui sont majoritaires parmi les structures mandataires : sur un échantillon de 1 786 structures mandataires interrogées en 2016 par l'Ircem, les associations représentent 83 % du volume horaire, contre seulement 11 % pour les entreprises et 5 % pour les organismes publics (CCAS par exemple).

Les deux tiers de l'activité des associations mandataires sont orientées en direction des personnes âgées ou en situation de handicap, contre 43 % des heures effectuées par les entreprises<sup>3</sup>. Au-delà d'un positionnement par activité, cet écart s'explique par une implantation territoriale différente des associations et des entreprises mandataires. Les premières sont davantage représentées sur les territoires ruraux, avec une forte présence de personnes âgées à domicile, quand les entreprises se concentrent dans les milieux urbains. Il est aussi probable que les taux horaires pris en charge par les conseils départementaux dans le cadre de l'APA et de la PCH, souvent inférieurs aux taux horaires effectivement

<sup>1</sup> Emplois en équivalent temps plein (ETP) calculés sur la base d'un contrat de 35 heures, soit 1 607 heures annuelles.

<sup>2</sup> E. Kulanthaivelu, « Les services à la personne en 2016 : l'activité se stabilise », *Dares Résultats*, n° 17, avril 2018.

<sup>3</sup> E. Kulanthaivelu, *ibid.*

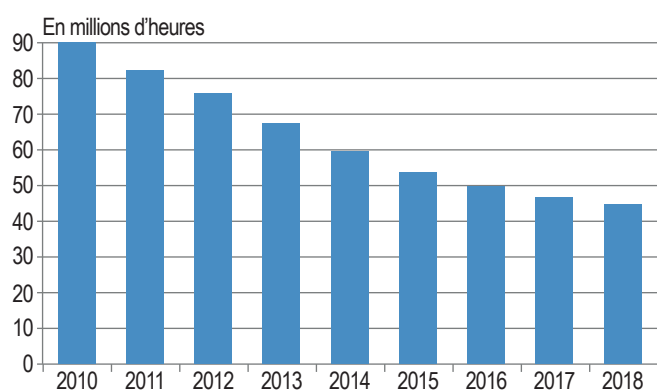
facturés, n'incitent pas au développement des structures lucratives sur ces activités. À l'inverse, les entreprises tendent à avoir des volumes horaires importants dans des segments peu réglementés par les pouvoirs publics : l'enseignement et l'entretien du domicile représentent chacun 28 % de leur activité.

Le dernier changement d'ampleur concernant le cadre général d'activité est intervenu avec la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement (dite loi « ASV »)<sup>4</sup> de 2015, qui oblige les structures prestataires à disposer du régime de l'autorisation pour les activités exercées auprès des personnes âgées ou en situation de handicap. Cette évolution a eu pour conséquence le développement de structures « multi-modes », proposant, en parallèle d'une offre de services prestataires, une activité mandataire relevant d'un agrément délivré par l'État (cf. encadré « Quelles obligations réglementaires pour les organismes de services à la personne ? »). L'activité mandataire permet ainsi à ces structures de proposer des services auprès des publics fragiles sans recourir au régime de l'autorisation.

## Un recul de l'activité des organismes mandataires entre 2010 et 2018

Entre 2010 et 2018, l'activité mandataire a diminué de moitié (-50 %, soit 25 530 ETP de moins). La baisse a été très importante au début des années 2010 et a atteint son maximum en 2014 (-11,5 %). La diminution de l'activité s'est ensuite peu à peu ralentie (-3,6 % en 2018). Le poids de l'activité mandataire dans l'emploi à domicile a également fortement diminué entre 2010 et 2017, passant de 15 % à 10 %.

## Évolution des heures rémunérées via les organismes mandataires entre 2010 et 2018



Source : POEM. Champ : France entière. Traitement par l'Observatoire des emplois de la famille.

La division par deux de l'activité mandataire s'explique principalement par les diminutions d'ampleur équivalente des deux segments d'activité principaux : l'aide aux personnes âgées et l'entretien du domicile. Cette baisse de l'activité s'observe aussi pour la garde d'enfants et l'enseignement (cf. tableau suivant). L'arrivée sur le marché de nouveaux acteurs

<sup>4</sup>La loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV).

prestataires de services a très probablement contribué à ce recul, le volume horaire des structures prestataires sur les principaux segments d'activité mandataire augmentant sur la même période.

À l'inverse, les heures déclarées en mode mandataire par les personnes handicapées ont très fortement progressé (+120 % entre 2010 et 2016) pour représenter 8 % de l'activité mandataire en 2016. La forte croissance du nombre de bénéficiaires de la prestation de compensation du handicap (PCH) entre 2010 et 2016 (+84 %) a probablement joué un rôle important. Même si le volume horaire demeure modeste, l'activité mandataire d'assistance administrative et informatique a, de son côté, été quasiment multipliée par cinq.

## Évolution de la répartition des heures rémunérées via les organismes mandataires par type d'activité entre 2010 et 2016

	2010	2016	Évolution du volume horaire
Aide aux personnes âgées	55,7 %	51,3 %	-49 %
Ménage/repassage	24,5 %	23,0 %	-48 %
Garde d'enfants	8,2 %	5,8 %	-61 %
Enseignement	4,3 %	6,4 %	-18 %
Assistance aux personnes en situation de handicap	2,1 %	8,4 %	+120 %
Assistance administrative ou informatique	0,1 %	0,9 %	+396 %
Bricolage, jardinage	0,1 %	0,3 %	+65 %
Autres activités*	4,9 %	3,9 %	-56 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>-45 %</b>

Source : Dares. Champ : France entière. Traitement par l'Observatoire des emplois de la famille.

Lecture : En 2016, l'aide aux personnes âgées représentait 51,3 % des heures rémunérées via des organismes mandataires contre 55,7 % en 2010. Entre 2010 et 2016, l'activité mandataire d'aide aux personnes âgées a baissé de 49 %.

\*Autres activités : collecte et livraison de linge repassé; livraison de courses; aide à la mobilité; ...

## La moitié de l'activité mandataire se situe en Île-de-France, en Nouvelle-Aquitaine et à la Réunion

Le volume horaire mandataire est concentré dans quelques régions : en tout premier lieu, l'Île-de-France qui totalise 28 % des heures mandataires en 2018, suivie des régions Nouvelle-Aquitaine et La Réunion avec respectivement 13 % et 10 % des heures. À elles seules, ces trois régions regroupent la moitié de l'activité mandataire.

Le nombre inégal de structures mandataires dans les régions contribue logiquement à expliquer les différences.

## Répartition par région des heures déclarées via les structures mandataires en 2018

Région	Répartition
Île-de-France	28%
Nouvelle-Aquitaine	13%
La Réunion	10%
Hauts-de-France	8%
Auvergne-Rhône-Alpes	8%
Occitanie	6%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	6%
Bretagne	4%
Grand Est	4%
Normandie	4%
Pays de la Loire	3%
Centre-Val de Loire	3%
Bourgogne-Franche-Comté	2%
Corse, Martinique, Guadeloupe, Mayotte, Guyane	1 % au total
<b>France entière</b>	<b>100 %</b>

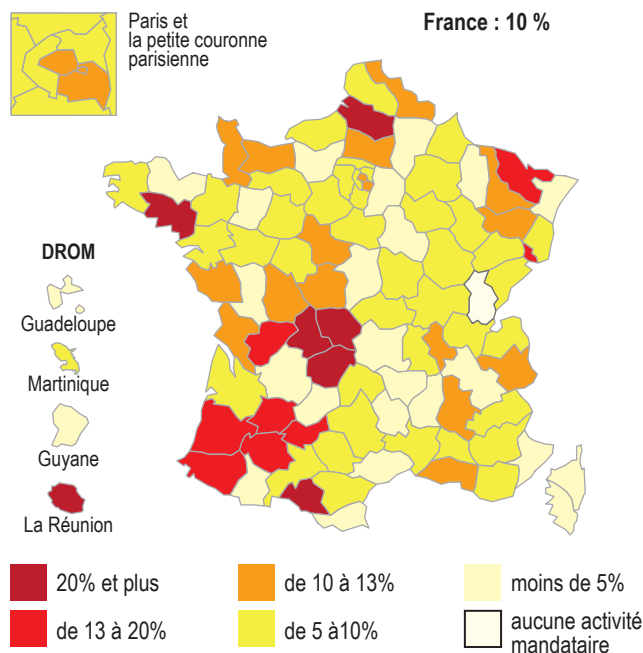
Source : POEM, 2018. Traitement par l'Observatoire des emplois de la famille.

Le poids de l'activité mandataire au sein de l'emploi à domicile varie fortement d'un département à l'autre. Ainsi dans le Jura, aucun particulier employeur ne fait appel à une structure mandataire, alors qu'à la Réunion, l'activité mandataire représente 39 % des heures déclarées par les particuliers employeurs (contre 10 % en moyenne en France). Le recours à l'emploi mandataire est aussi très important dans le Limousin, les départements du Sud-Ouest, le Morbihan et la Somme. Il s'agit souvent de départements plutôt ruraux, avec une forte proportion de personnes âgées à domicile. L'implantation du mode mandataire peut, en outre, être renforcée selon les contextes politiques locaux, notamment par l'existence de conventions entre les conseils départementaux et certaines structures mandataires.

Enfin, sur d'autres territoires comme à la Réunion, où les liens intra familiaux sont encore très forts, le recours à une structure mandataire permet d'accompagner des personnes dans leur rôle de particulier employeur, rôle qui leur serait plus difficile à tenir sans cet accompagnement, tout en leur laissant la possibilité de salarier des personnes de leur entourage familial.

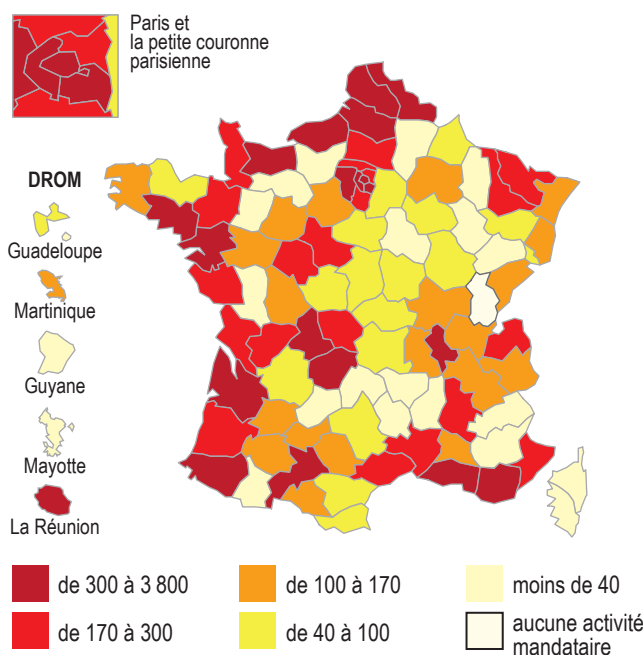
Les heures rémunérées via des structures mandataires ont représenté 25 470 ETP en 2018. Dans vingt départements, cela représente au moins 300 ETP. Les disparités observées proviennent en grande partie de la taille de la population sur les territoires. Cependant, des territoires relativement peu peuplés comme le Limousin ou la Somme enregistrent un nombre significatif d'ETP en raison de l'important taux de recours au mode mandataire.

## Poids de l'activité mandataire au sein de l'emploi à domicile en 2017 selon les départements (en %)



Sources : POEM, 2017 pour le volume horaire mandataire ; Acooss, 2017 pour le volume horaire de l'emploi à domicile. Traitement par l'Observatoire des emplois de la famille.

## Nombre d'emplois en équivalent temps plein (ETP) générés via les organismes mandataires en 2018

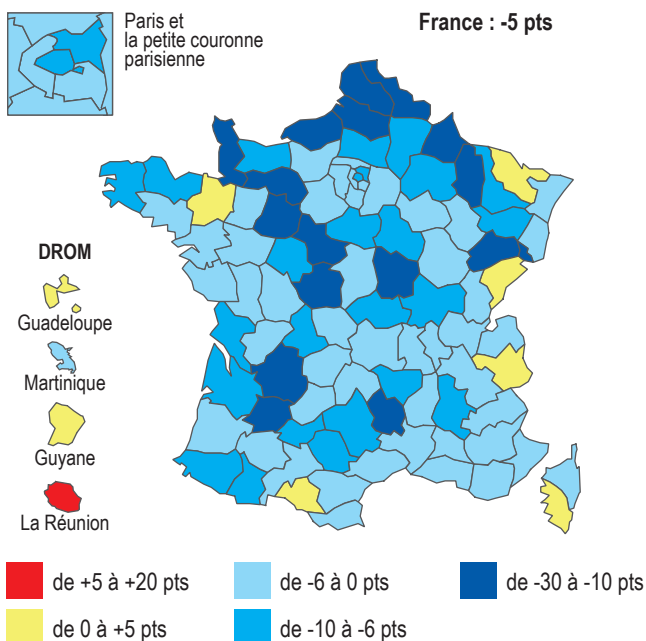


Source : POEM, 2018. Traitement par l'Observatoire des emplois de la famille.

Entre 2010 et 2017, le poids de l'activité mandataire dans le secteur de l'emploi à domicile au niveau national s'est rétréci de 5 points, passant de 15 % à 10 %. Ce recul a été particulièrement marqué dans les départements du Nord de la France ainsi que le long d'un axe Lot-et-Garonne - Indre - Manche.

Neuf départements ont, à l'inverse, vu le poids du mandataire croître au cours de cette période : l'Ille-et-Vilaine, la Moselle, le Doubs, la Savoie, la Corse-du-Sud, l'Ariège, la Guyane, la Guadeloupe et la Réunion.

## Évolution du poids de l'activité mandataire au sein de l'emploi à domicile entre 2010 et 2017 (en points de %)



Sources : POEM, 2010 et 2017 pour le volume horaire mandataire ; Acooss, 2010 et 2017 pour le volume horaire de l'emploi à domicile. Traitement par l'Observatoire des emplois de la famille.

Véronique Lagandré, Maël Le Berre,  
Isabelle Puech

L'OBSERVATOIRE DES EMPLOIS DE LA FAMILLE

79 rue de Monceau, 75008 Paris,  
Contact : [observatoire@fepem.fr](mailto:observatoire@fepem.fr)

Retrouvez l'Observatoire sur le site  
[www.fepem.fr](http://www.fepem.fr)

## Quelles obligations réglementaires pour les organismes de services à la personne ?

### La déclaration

La déclaration est une procédure facultative pour les organismes de services à la personne. Elle leur permet, ainsi qu'à leurs clients, de bénéficier des avantages fiscaux et sociaux spécifiques aux services à la personne et à l'emploi à domicile.

### L'agrément

Pour exercer certaines activités de services à la personne auprès de publics fragiles, l'organisme doit obligatoirement obtenir un agrément délivré par l'État. Pour cela, il doit se conformer à un cahier des charges.

### L'autorisation

Depuis l'entrée en vigueur de la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (dite « loi ASV »), les activités exercées auprès des personnes âgées et des personnes en situation de handicap ou atteintes de pathologies chroniques en mode prestataire relèvent du régime de l'autorisation délivrée par les conseils départementaux.

Pour plus d'informations sur les différentes obligations réglementaires : [www.servicessalapersonne.gouv.fr](http://www.servicessalapersonne.gouv.fr)

## Fédération Mandataires (FMF) :

Fédération Mandataires est une association nationale créée en 2013 et administrée par des représentants de la FEPEM et de structures mandataires locales. Elle a pour objectif de promouvoir le mandat comme une des solutions adaptées au maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie, à la conciliation entre vie privée et vie professionnelle et à la garde d'enfants.

Aujourd'hui, Fédération Mandataires rassemble 175 structures. Elle les accompagne au quotidien et leur apporte des conseils et du soutien dans leurs pratiques professionnelles.

### Fédération Mandataires est un réseau mobilisé et engagé pour :

- Promouvoir le mode mandataire auprès du grand public et défendre ses spécificités ;
- Appuyer les structures dans leur activité de conseil auprès des particuliers employeurs, grâce à une boîte à outils numérique et à une plateforme juridique disponible chaque matin ;
- Promouvoir la professionnalisation des salarié(e)s des structures et de ceux(celles) du particulier employeur ;
- Garantir la qualité *via* le déploiement du label Qualimandat®, qui a pour objectif de faire reconnaître le mode mandataire comme étant une solution optimale pour sécuriser les particuliers employeurs, notamment ceux en perte d'autonomie ou en situation de handicap.

[www.federation-mandataires.fr](http://www.federation-mandataires.fr)