

La cartographie de l'offre de services à la personne en Région PACA

L'Observatoire régional des services à la personne de la Région PACA a pour ambition d'offrir aux adhérents du PSP PACA ainsi qu'à l'ensemble des acteurs de la filière une **base de connaissance commune** et **partagée** de la filière des services à la personne.

Un **premier document** réalisé en début d'année 2008 s'est attaché à « quantifier » l'activité de services à la personne sur la région et a fait l'objet d'une restitution sur le site du PSP PACA.

C'est dans cette logique « d'état des lieux » que le PSP PACA et MSD ont sollicité les services du « Centre d'appel du Groupe L'Esprit Papillon » pour la réalisation d'une enquête auprès de l'ensemble des organismes agréés de services à la personne de la région.

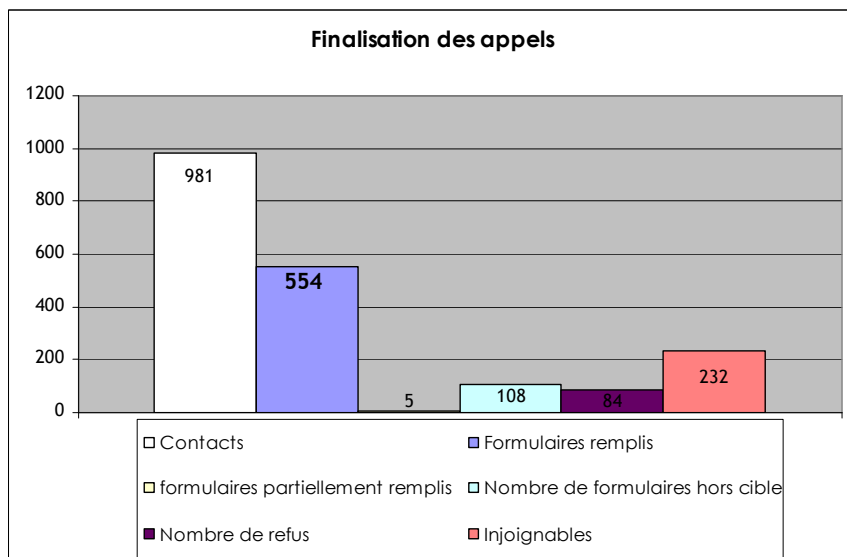
L'objectif principal de cette enquête est, l'obtention d'une **photographie des Organismes Agréés de Services à la personne (OASP) et des activités** au niveau régional afin de déterminer **le niveau effectif de l'offre de services, interroger les zones de chalandises par nature d'activité** et à terme identifier les **zones d'intervention prioritaires**.

L'enquête a été réalisée sur une durée de deux mois et demi courant sur la période du 30 avril 2008 au 30 juin 2008.

Nous vous proposons donc dans un premier temps et en préalable à la mise en place d'investigations spécifiques et thématiques qui répondront de façon plus précise aux attentes et besoins des différents acteurs et plus précisément aux besoins des adhérents du PSP PACA (fin du premier trimestre 2009), de proposer un état des lieux initial de la filière en région PACA.

La validité de l'enquête

Un taux de réponse offrant la garantie des résultats



Un taux de participation de plus de **56 %**, assure une validité d'enquête satisfaisante.

L'exploitation des données recueillies permettra donc de **qualifier** de façon relativement réaliste la **distribution de l'offre des services** « effective » sur l'ensemble de la région.

Cette enquête présente de très bons résultats en termes de contacts aboutis. Plus de trois établissements sur quatre ont été joints.

84 % des personnes jointes ont répondu au questionnaire.

Il est important de noter que sur le **faible taux de refus** de réponse (8,55 %), **20 %** des personnes interrogées seraient prête à répondre à l'enquête en modifiant les modalités d'échange.

Il semble donc pertinent de s'engager dans une démarche assurant la continuité de cette enquête.

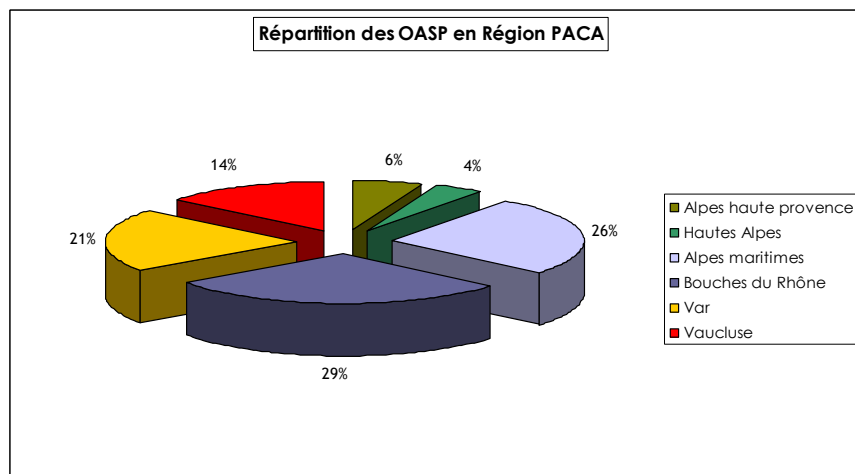
*Hors cible (faux numéros, cessation d'activité, démarrage d'activité, doublon, fax...)

Une juste redistribution des structures dans le taux de réponses

L'offre de services des organismes agréés de services à la personne de la région PACA se caractérise par un nombre d'**OASP** par département variant du **simple au quadruple**.

Cette caractéristique impacte fortement le poids relatif de chaque département dans la distribution de l'offre de services et notamment dans les niveaux et volumes d'heures de services produits.

La validité de l'enquête est renforcée par un niveau de participation reproduisant cette répartition par département.



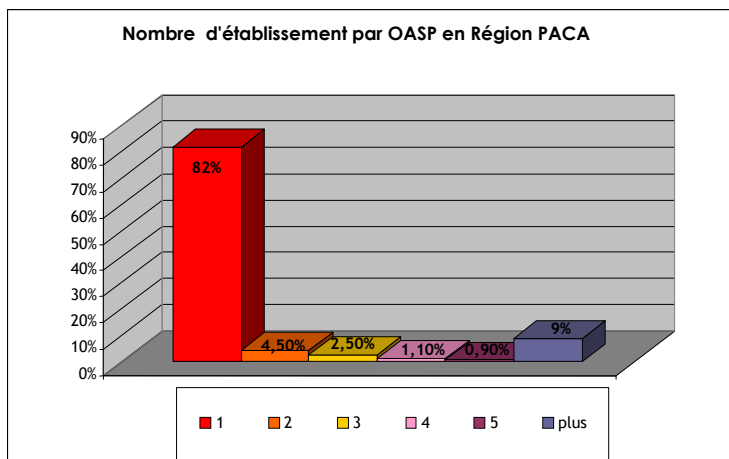
Ainsi l'analyse des résultats observés et une reproduction relativement fidèle de cette répartition régionale rassure une fois de plus quant à la validité de ces résultats :

- Alpes de Haute Provence : 6,7 %,
- Hautes-Alpes : 3,1 %,
- Alpes Maritimes : 21,3 %,
- Bouches-du-Rhône : 34,9 %,
- Var : 22,1 %,
- Vaucluse : 11,8 %.

Les premiers résultats : caractéristiques globales de l'offre

Des établissements autonomes

La région PACA est marquée par un nombre d'établissements relativement important et une majorité d'établissements **mono sites**.



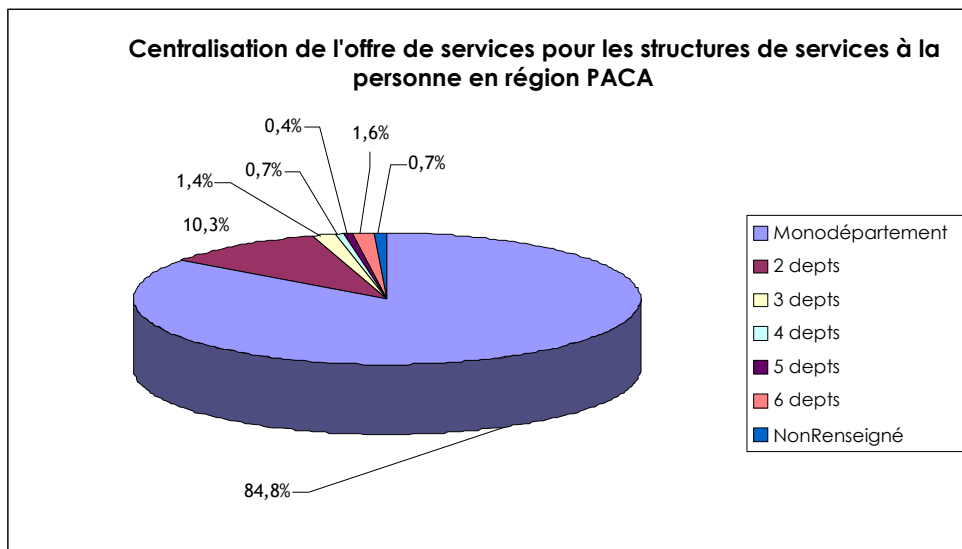
En l'absence d'antenne et s'agissant de « services de proximité », il semble que les zones de chalandises se développent sur des territoires restreints.

Si cela correspond au besoin des usagers qui cherchent les distributeurs de services dans la proximité immédiate de leur lieu de vie, cela semble compliquer l'implantation des « grands distributeurs de services » (type enseignes) qui, pour réussir un maillage efficace du territoire, doivent composer avec un nombre important d'intervenants.

Cette multiplicité d'acteurs interroge les questions et pratique d'organisation de partenariats. Les acteurs actuels peuvent construire au travers de leur mise en réseau une réponse à ce besoin.

Une activité monodépartementale

En corrélation avec la caractéristique précédemment observée, l'offre de services des organismes agréés de la Région PACA est réalisé pour **84,8 %** de façon **monodépartementale**.



Les OASP de la région étant pour la plupart des structures mono-site, leur activité tend à se concentrer sur une zone de chalandise relativement proche.

Les structures indépendantes intervenant sur plusieurs départements sont pour la plupart en situation limitrophe et leur zone de chalandise se « calque » sur les territoires de vie des habitants bien plus que sur les limites administratives.

Les OASP dont le siège social se situe dans les Bouches-du-Rhône offrent les territoires d'interventions les plus étendus, mais cette extension « multi-départementale » est le fait de peu de structures.

Les départements des Alpes de Haute Provence et des Hautes Alpes présentent les zones de chalandises les plus concentrées avec au maximum deux départements d'intervention.

Les 20 activités de services à la personne : un territoire régional relativement bien desservi

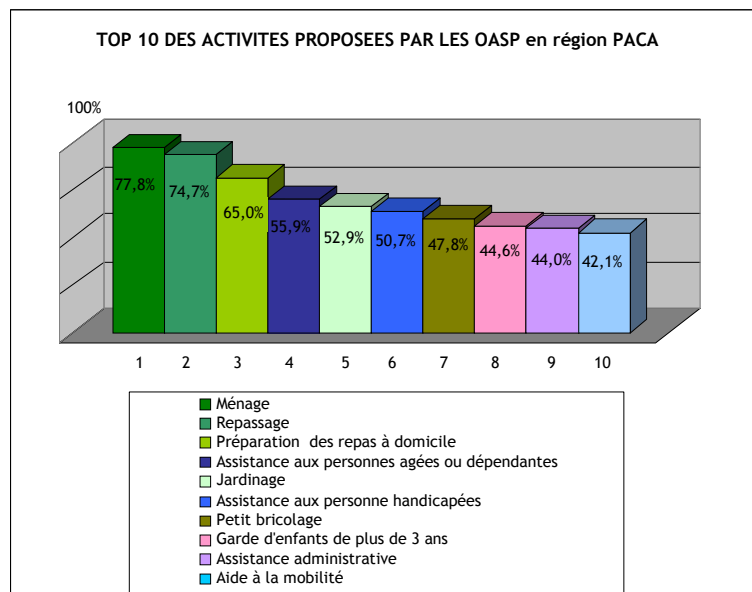
Elément de méthode

Afin d'établir un fil de lecture permanent, nous avons établi un code de couleur qui sera maintenu dans toutes les productions de l'observatoire.

Les 20 activités de services à la personne ont été regroupées en trois grandes familles :

- **Les services de la vie quotidienne** : Ménage, Repassage, Petit Jardinage, Petit Bricolage, Préparation des repas, Livraison des repas, Livraison de courses = **représentation de couleur verte**
- **Les services à la famille** : Garde d'enfant de moins de trois ans, Garde d'enfant de plus de trois ans, Soutien scolaire, Assistance informatique, Assistance administrative, Entretien et vigilance des résidences = **représentation de couleur violette**
- **Les services à la dépendance** : Assistance aux personnes âgées, Assistance aux personnes handicapées, Garde Malade, Aide à la Mobilité, Promenade d'animaux, Soins d'esthétiques = **représentation de couleur Bleu**

Le « TOP 10 » des activités : un indicateur à suivre....



Le territoire régional est **relativement bien desservi par l'intégralité des 20 activités** de services à la personne.

L'offre de services se concentre sur les activités classiques d'accompagnement de la dépendance historiquement implantées sur l'ensemble des territoires régionaux.

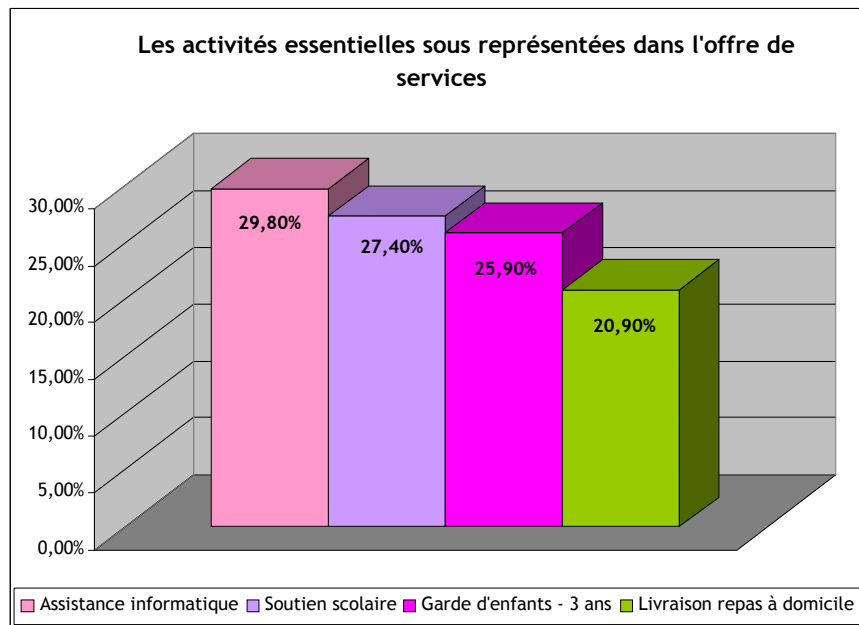
L'offre de services « de la vie quotidienne » se développe par les métiers classiques, d'entretien du cadre vie.

Il est important de noter ici que la « garde d'enfant de moins de trois ans » ne fait pas partie du top 10 des activités.

Ce qui laisse supposer soit un besoin suffisamment couvert en mode de garde collectif et un marché dominé par les assistantes maternelles, soit que la demande et l'offre de services ont du mal à se rencontrer.

Aucun des services pouvant être identifiés comme « réellement nouveaux » ne sont dans le TOP 10 des activités : assistance informatique, livraison de course, soins d'esthétiques...

Les activités de services sous représentées



Sur le territoire de la région PACA, les activités les moins développées sont pour la plupart des nouvelles activités.

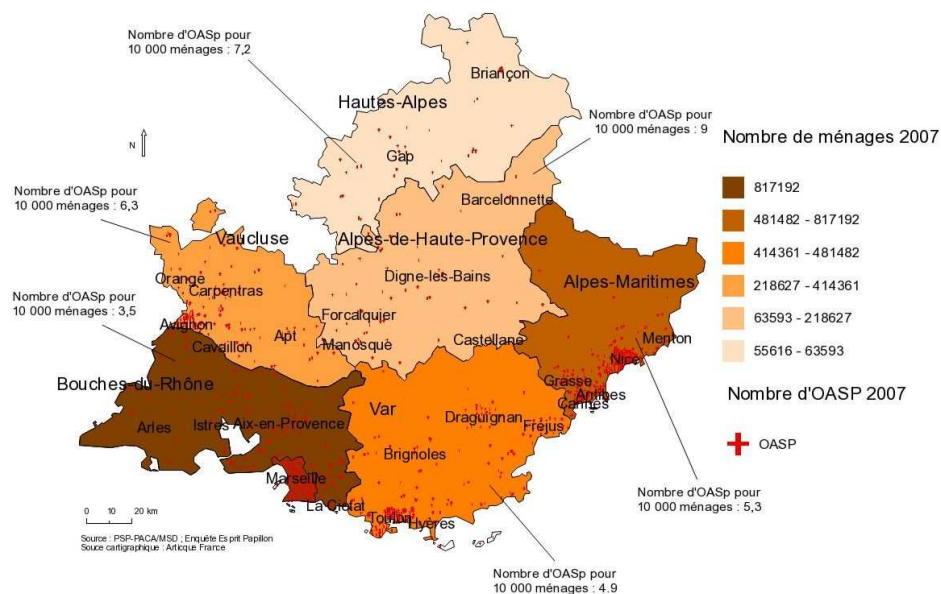
Cependant et phénomène plus inquiétant qui se retrouve également dans le détail sur l'agglomération marseillaise, l'activité de garde d'enfants de moins de trois ans n'est délivrée que par 25 % d'OASP.

Ce constat interroge trois éléments :

- ② Le niveau d'équipement collectif suffisant
- ② La captation de l'activité par les assistantes maternelles
- ② L'adaptation de l'offre de garde d'enfant à domicile par rapport à la demande.

Distribution de l'offre de services sur le territoire de la région

Les OASP de la région PACA en 2007/2008



De façon générale, et en corrélation avec les chiffres de la première phase d'observation, l'activité de services à la personne se développe sur le territoire de façon plus importante (en volume horaire), sur les départements les plus peuplés et les plus urbains.

A contrario, les départements les plus ruraux (O4 et O5) sont confrontés à une offre de services se développant de façon plus lente et essentiellement centrée sur les services à la dépendance, concentrée sur les bourgs et centre ville ; ce qui confère d'ores et déjà un niveau de concurrence plus important sur ces services.

- 📍 Alpes de Haute Provence : 9 OASP pour 10 000 ménages.
- 📍 Hautes Alpes : 7,2 OASP pour 10 000 ménages.
- 📍 Alpes-Maritimes : 5,3 OASP pour 10 000 ménages.
- 📍 Bouches-du-Rhône : 3,5 OASP pour 10 000 ménages.
- 📍 Var : 4,9 OASP pour 10 000 ménages.
- 📍 Vaucluse : 6,3 OASP pour 10 000 ménages.
- 📍 Région : 6.03 OASP pour 10 000 ménages.

Les départements les plus urbains (13, 83, 84, 06) et présentant les populations les plus importantes sont marqués par une concentration de l'offre de services sur et autour des grandes agglomérations et des grandes communes.

Services à la famille

Nombre de d'OASP délivrant les services :

Région : 0.9 OASP / 10 000 ménages

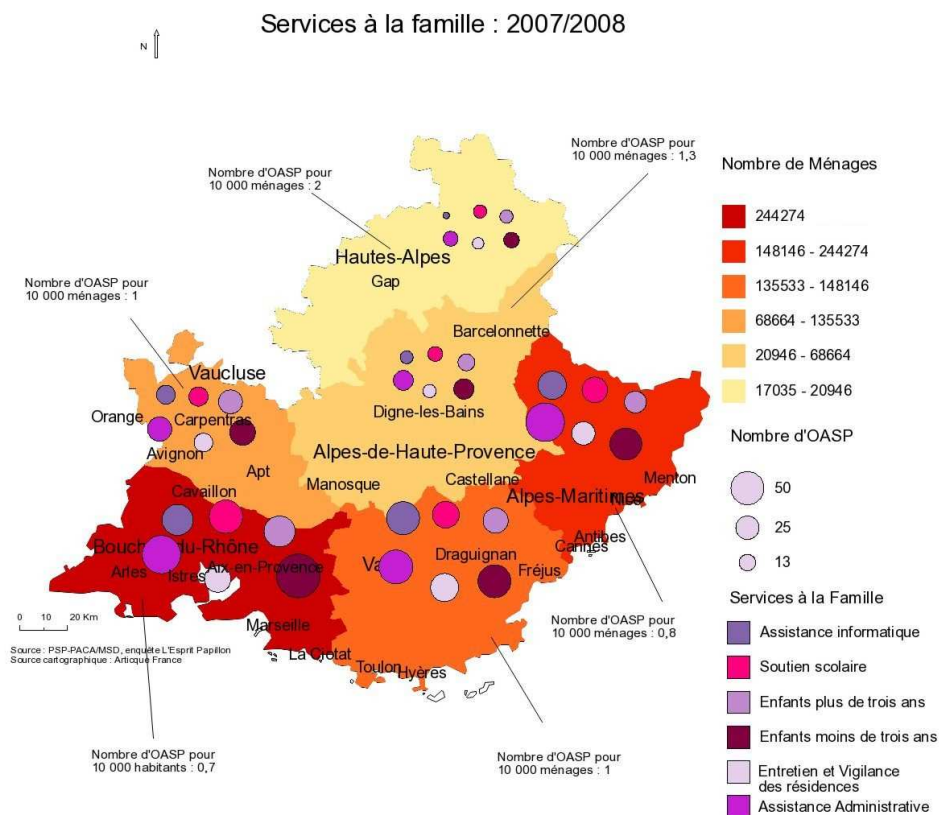
Les services à la famille sont présents sur l'ensemble du territoire de la région PACA.

Il s'agit des services de garde d'enfant de moins et de plus de trois ans, du soutien scolaire, assistance informatique, assistance administrative, entretien et vigilance des résidences.

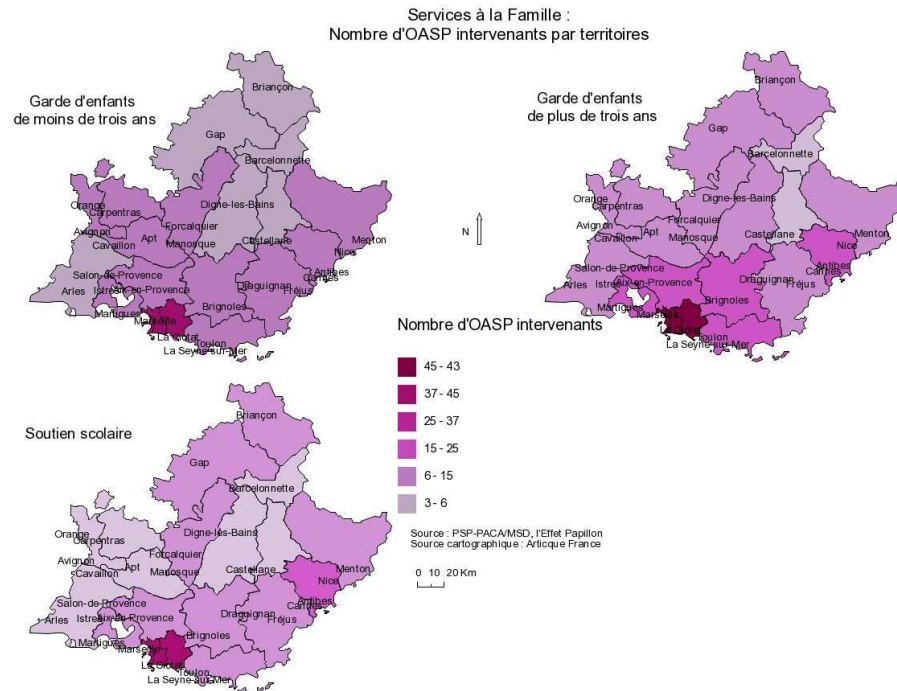
De façon naturelle, le nombre d'OASP délivrant ce type de services est en corrélation avec le nombre de ménages. Plus il y a de ménages, plus il y a d'OASP.

Les services à la famille les moins délivrés sur le territoire régional sont l'assistance informatique, l'entretien et la vigilance des résidences et la garde d'enfant de moins de trois ans.

Sur les territoires de faibles densités de population, la question qui se pose est essentiellement celle de la dispersion de l'offre de services sur des territoires de zone de chalandise de grande superficie et donc la lisibilité de l'offre et la facilité d'accès aux services.



Nombre de d'OASP délivrant les services par territoires



Les services à la famille : services aux enfants

Les services aux enfants sont présents et délivrés sur l'ensemble du territoire. Il s'agit :

- De la garde d'enfant de moins de trois ans
- De la garde d'enfants de plus de trois ans
- Du soutien scolaire.

L'arrondissement de la ville de Marseille concentre le plus grand nombre de structures délivrant ce type de services.

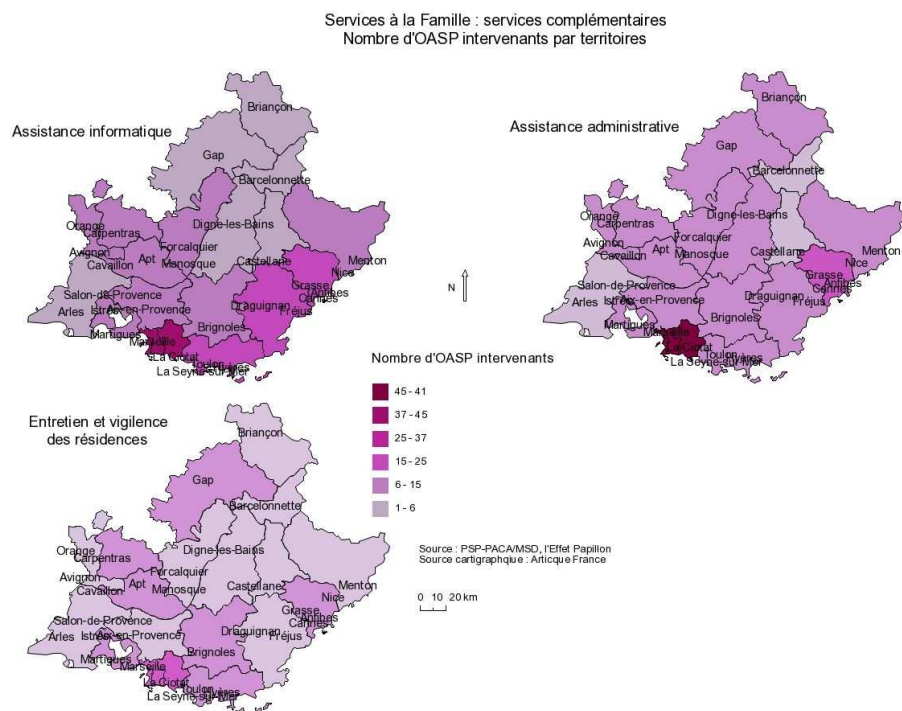
Ceci confirme la tendance observée d'une concentration massive de l'offre de services départementale des Bouches-du-Rhône sur le territoire de l'agglomération marseillaise (50 % de l'offre de services départementale).

Services à la famille : services aux personnes

Les activités les plus délivrées sur ce type de services sont les services informatiques et les services d'assistance administrative.

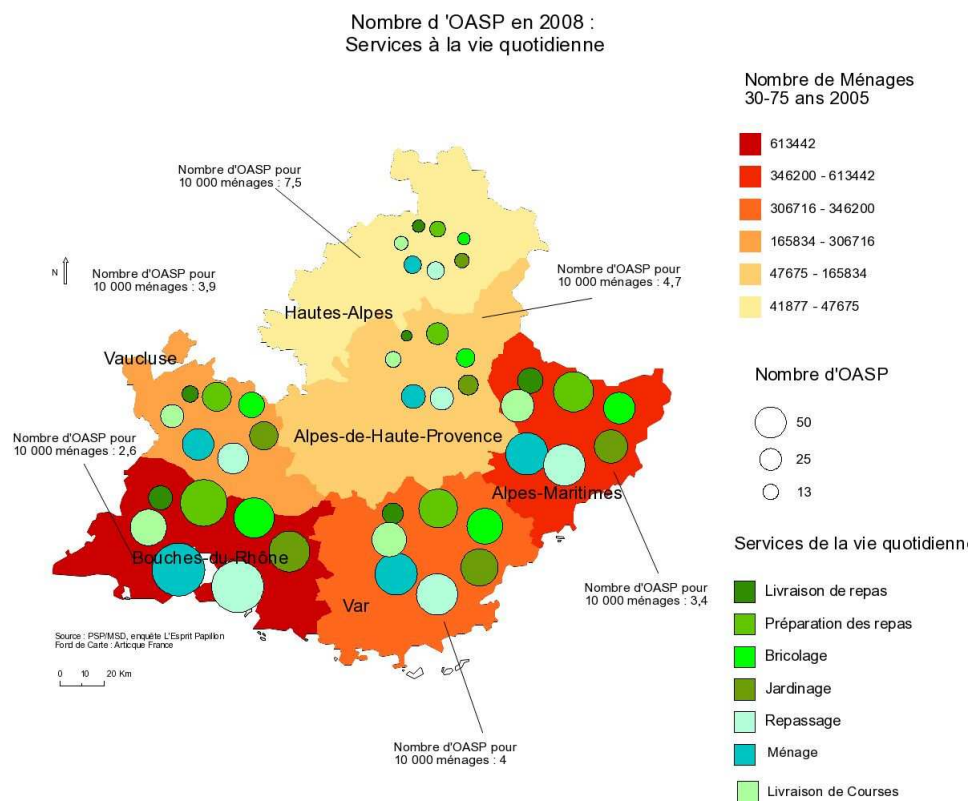
Le phénomène de concentration de l'offre de services sur le territoire d'agglomération de la ville de Marseille est identique à celui observé sur les services aux enfants. Ce sont en moyenne plus de 45 OASP qui délivrent ce type de services sur ce territoire alors que sur l'ensemble des agglomérations ce sont entre 15 et 25 OASP qui interviennent sur ces activités.

Les services d'entretien et de vigilance des résidences secondaires sont plus développés sur les territoires de vie présentant des caractéristiques socio-économiques et des niveaux de vie plus élevés (Nice, Aix en Provence, Apt, Brignoles....)



Services du quotidien

Nombre d'OASP délivrant les services par territoire



Région : 3.4 OASP / 10 000 ménages 30 – 75 ans

Les services du quotidien regroupent l'ensemble des activités qui relèvent essentiellement de ce qu'il est communément admis de nommer les « services de confort »

Il s'agit des services de ménage, repassage, petit jardinage, petit bricolage, livraison de repas, livraison de courses, préparation de repas.

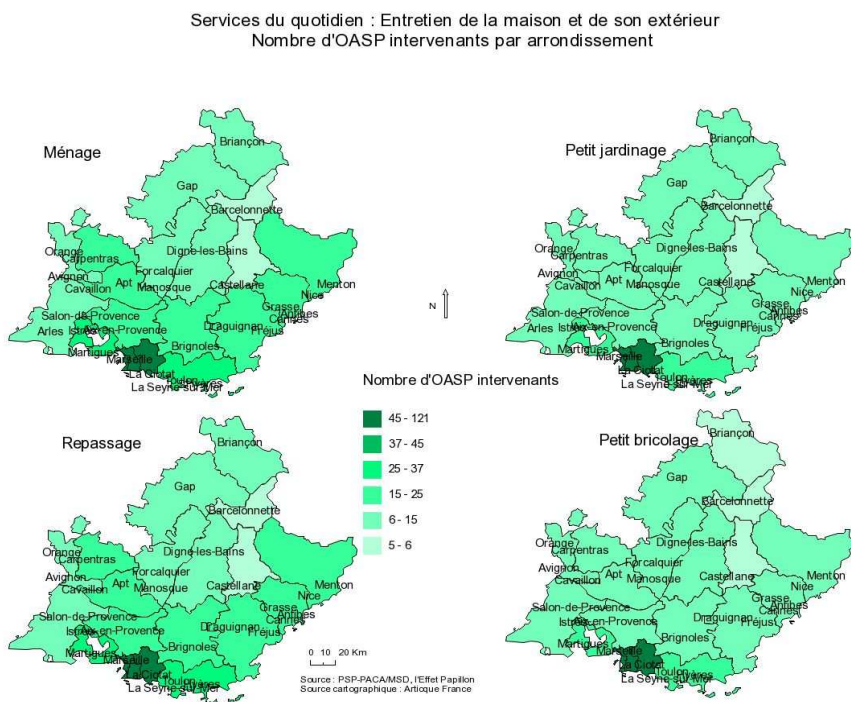
Ces services ont une faible valeur d'usage ce qui tend à ralentir leur développement dans les territoires ou les niveaux de vie socio-économique représentent des freins à la consommation.

Ces services sont présents sur l'ensemble du territoire régional et le nombre d'OASP intervenant sur les six départements est relativement élevé.

Les Bouches-du-Rhône concentrent une partie importante de l'offre de services, mais en comparatif de population, les départements du Var et des Alpes Maritimes sont aussi bien desservis.

Ces activités qui ne nécessitent pas l'obtention d'un agrément qualité sont aussi pour la plupart comprises dans l'offre de services aux personnes dépendantes et les OASP agréés qualités se positionnent également sur ce type de services.

Nombre d'OASP délivrant les services par territoires



Les services d'entretien de la maison et de son extérieur

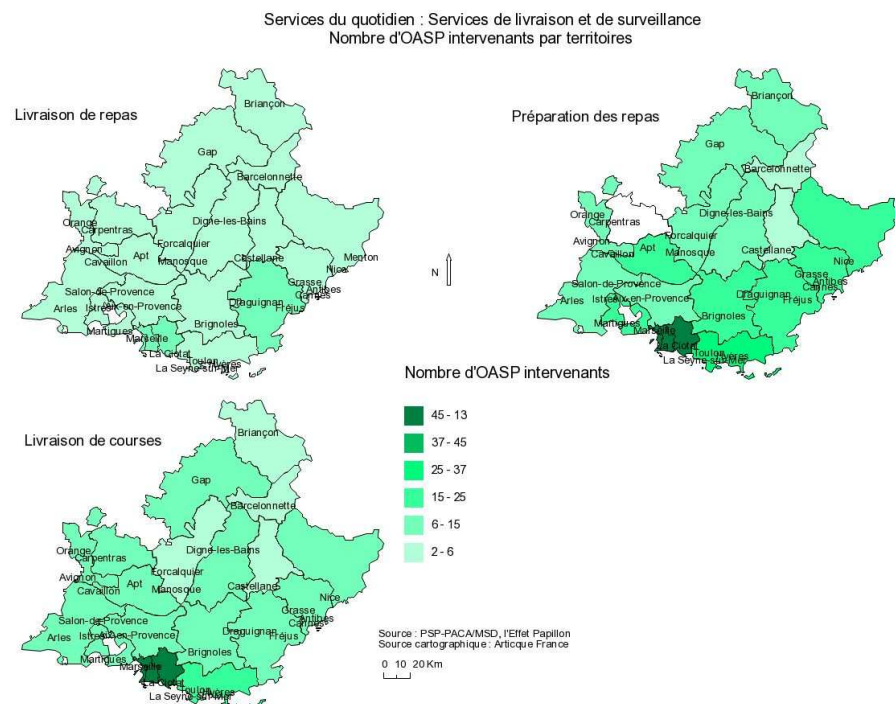
Ces services sont présents sur l'ensemble des agglomérations de la région.

Le nombre d'OASP intervenant sur les activités de ménage/repassage est largement supérieur à ce qui est observable sur les services à la famille (cf. supra top 10 des activités).

Ces activités correspondent aussi aux services qui constituent le cœur de métiers de l'activité du particulier employeur mais aussi malheureusement du travail « illégal ».

Le petit bricolage est l'activité la moins développée et la concentration de l'offre de services sur le territoire marseillais est encore une fois observée.

Services de livraison et de préparation



Ces activités ont pour particularité de compléter aussi bien l'offre de services aux personnes dépendantes, que l'offre de services aux personnes actives.

Le service le plus développé est le service de préparation de repas avec en moyenne une trentaine d'OASP intervenant par agglomération.

L'offre des services est une nouvelle fois concentrée sur le territoire marseillais.

La livraison de repas est le service le moins bien développé sur l'ensemble du territoire.

Il semble que cette offre de services ait du mal à pénétrer la nouvelle cible que peuvent constituer les actifs, en effet, il semble que les services de livraison de repas soient essentiellement développés à l'attention des personnes dépendantes.

Nombre d'OASP délivrant les services par arrondissement (territoire de vie)

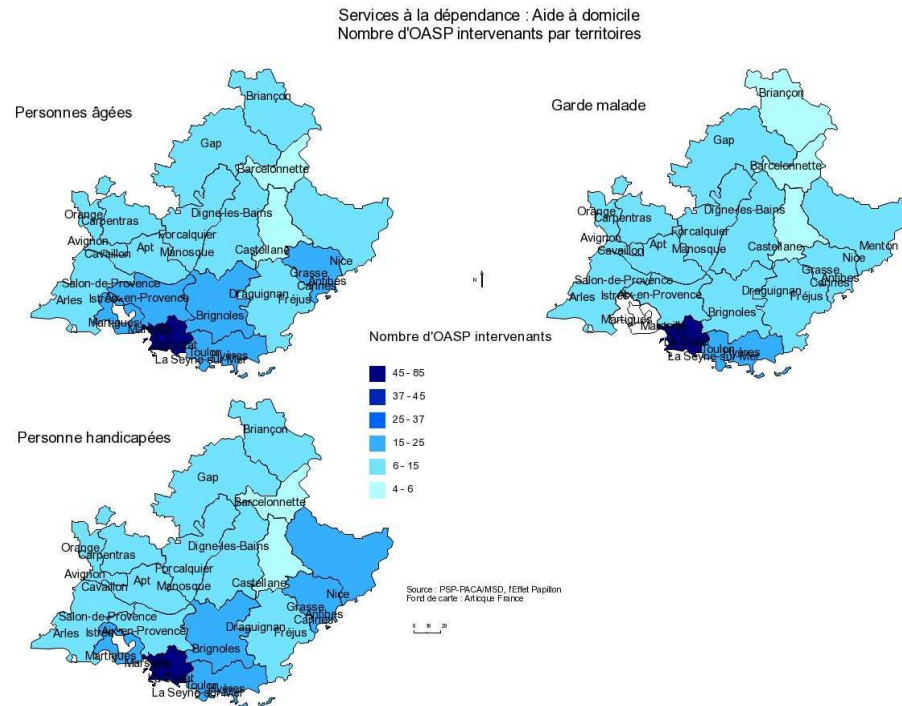
Services classiques « d'aide à domicile »

Le territoire régional est couvert par l'ensemble des activités qui relèvent de l'aide à domicile.

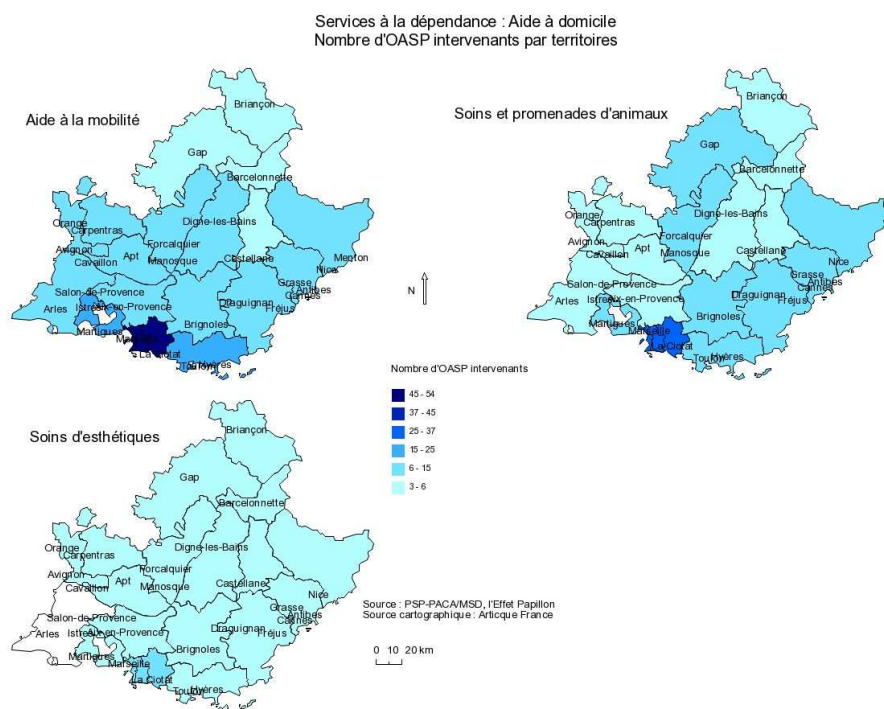
Ce sont en moyenne une trentaine de structures qui interviennent par territoire de vie.

La concentration sur le territoire de l'agglomération marseillaise, une nouvelle fois observée, confirme l'importance de l'offre de services de ce territoire en regard non seulement de son département (50 % de l'offre de services du département 13) mais également au niveau de la région.

Les services complémentaires d'assistance aux personnes âgées connaissent la même concentration.



Services complémentaires de l'aide à domicile



Ces services ont été clairement identifiés par la loi Borloo et le décret des 21 activités, il s'agit cependant pour la plupart de services complémentaires de l'offre d'accompagnement à la dépendance.

Ceci explique la présence du « service d'aide à la mobilité » dans le TOP 10 des activités les plus représentées.

De la même manière, les soins et promenade d'animaux sont distribués sur l'intégralité du territoire régional.

Le territoire de l'agglomération d'Arles ne présente aucun OASP offrant les soins esthétiques. Sur l'ensemble du territoire régional se sont une moyenne de 4 OASP qui délivrent ce service.

Sur les autres activités, la moyenne est d'une vingtaine de structures.

Les données brutes

Tableau de répartition détaillée des contacts

Type De Contact	Nombre	Pourcentage
Contacts Utiles Dont	667	67,85 %
Formulaires Remplis	554	56,36 %
Formulaires Partiellement Remplis	5	0,51 %
Nombre De Formulaires Hors Cible*	108	10,99 %
Nombre De Refus	84	8,55 %
Total Contacts Aboutis	751	76,40 %
Injoignables	232	23,60 %

*Hors cible (faux numéros, cessation d'activité, démarrage d'activité, doublon, fax...)

Répartition des OASP de Services à la personne en région PACA

Départements	Nombre d'OASP SAP / département	Poids de chaque département	Nombre de structures ayant répondu/département	Poids de chaque département
Alpes haute Provence	58	5,9%	37	6,7%
Hautes Alpes	39	4,0%	17	3,1%
Alpes maritimes	256	26,1%	118	21,4%
Bouches du Rhône	286	29,2%	193	35,0%
Var	204	20,8%	122	22,1%
Vaucluse	137	14,0%	65	11,8%

Nombre de d'établissements par OASP en région PACA

Nombre de d'établissements par OASP	Nombre d'établissement	Poids sur le nombre global d'établissement
1	454	82%
2	25	4,50%
3	14	2,50%
4	6	1,10%
5	5	0,90%
plus	50	9%

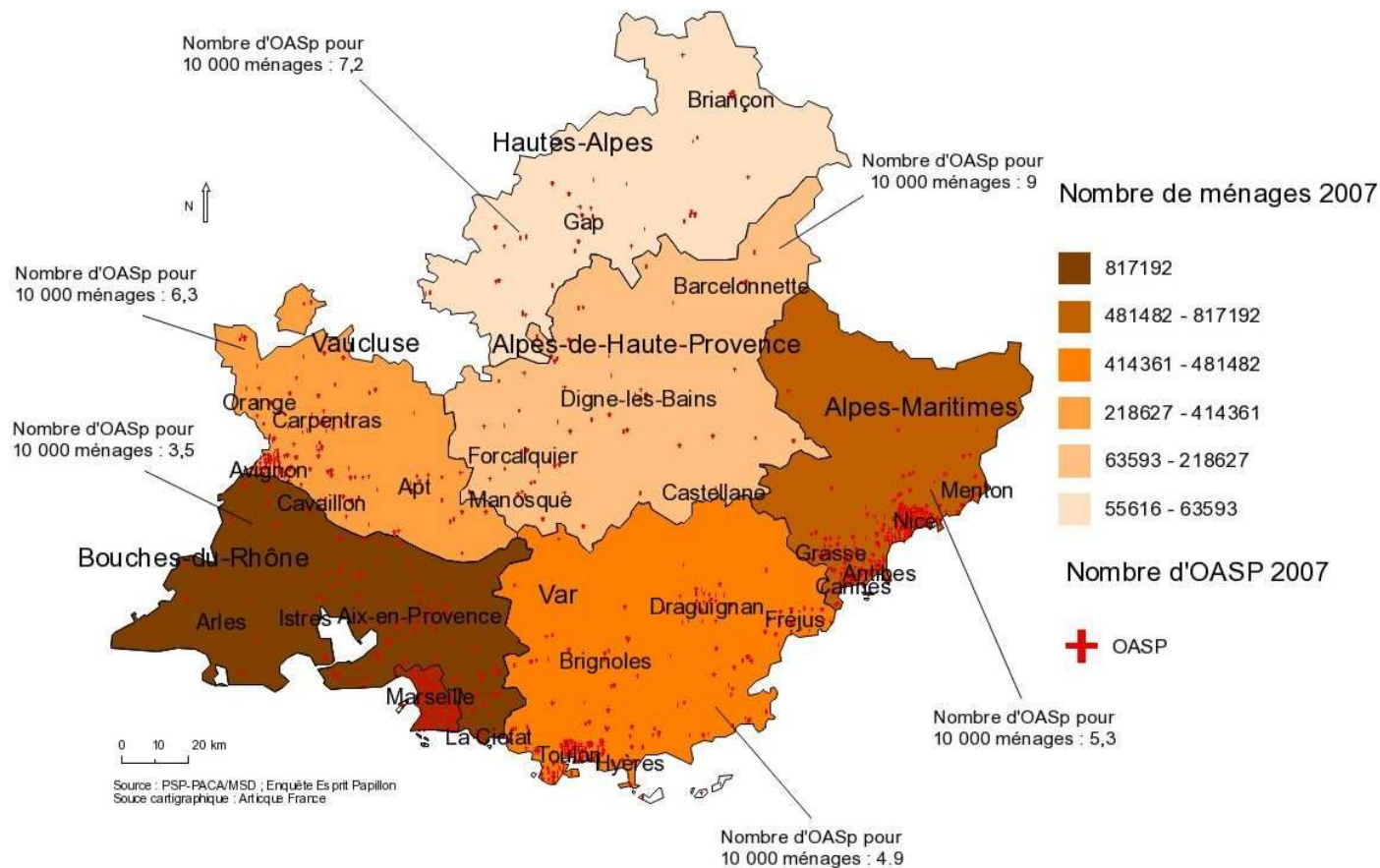
Répartition des établissements en fonction de leur zone départementale d'activité

Nombre de département	Nombre d'OASP	Part dans l'offre globale
Monodépartemental	470	84,8%
2 départements	57	10,3%
3 départements	8	1,4%
4 départements	4	0,7%
5 départements	2	0,4%
6 départements	9	1,6%
NR	4	0,7%

Activités réalisés par les OASP de la région PACA

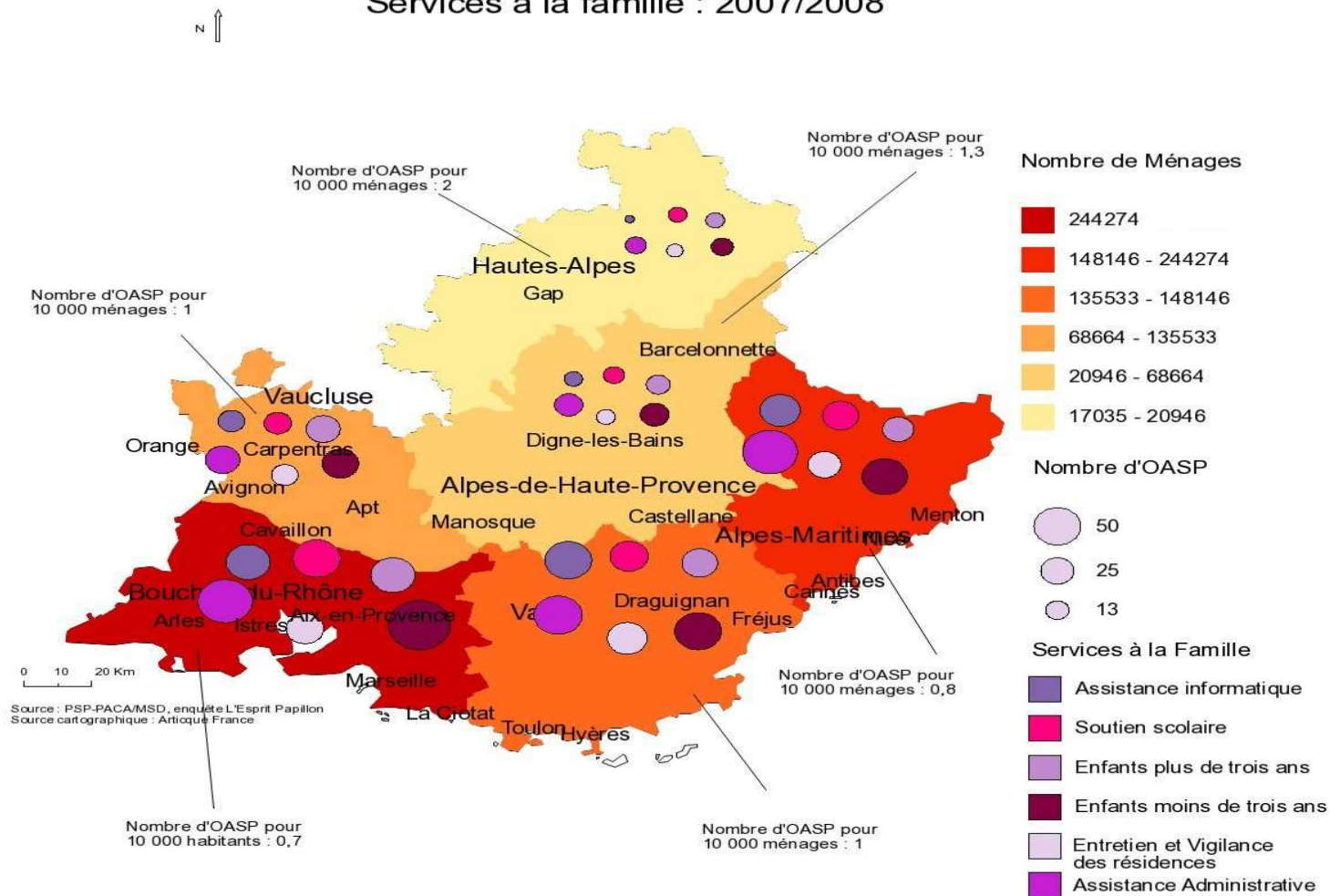
Services réalisés	Nombre d'OASP	Nombre de ménages 2005 (projection)	Nombre d'OASP pour 10 000 ménages en Région
L'entretien et la vigilance des résidences (gardiennage)	124		
La garde d'enfants de moins de trois ans	144		
Le soutien scolaire et cours à domicile (aide scolaire)	152		
L'assistance informatique et Internet à domicile	165		
L'assistance administrative à domicile	244		
La garde d'enfants de plus de trois ans	247		
OASP Services à la Famille en Région/ Ménages Total	178	2 015 835	0,9
Livraison de repas à domicile	116		
Petit bricolage	265		
Jardinage	293		
Préparation des repas à domicile	360		
Repassage	414		
Ménage	431		
OASP Services à la Vie Quotidienne / Ménages 30-75 ans	301	1 500 849	3,4
Soins esthétiques à domicile (coiffure, pédicure, etc.)	52		
Soins et promenades d'animaux de compagnie	153		
Garde Malade	200		
Aide à la mobilité / transport	233		
Assistance aux personnes handicapées	281		
Assistance aux personnes âgées ou dépendantes	310		
Services Aux Personnes âgées Ou dépendantes/ Ménages + de 75 ans	203	341 642	5,9

Les OASP de la région PACA en 2007/2008

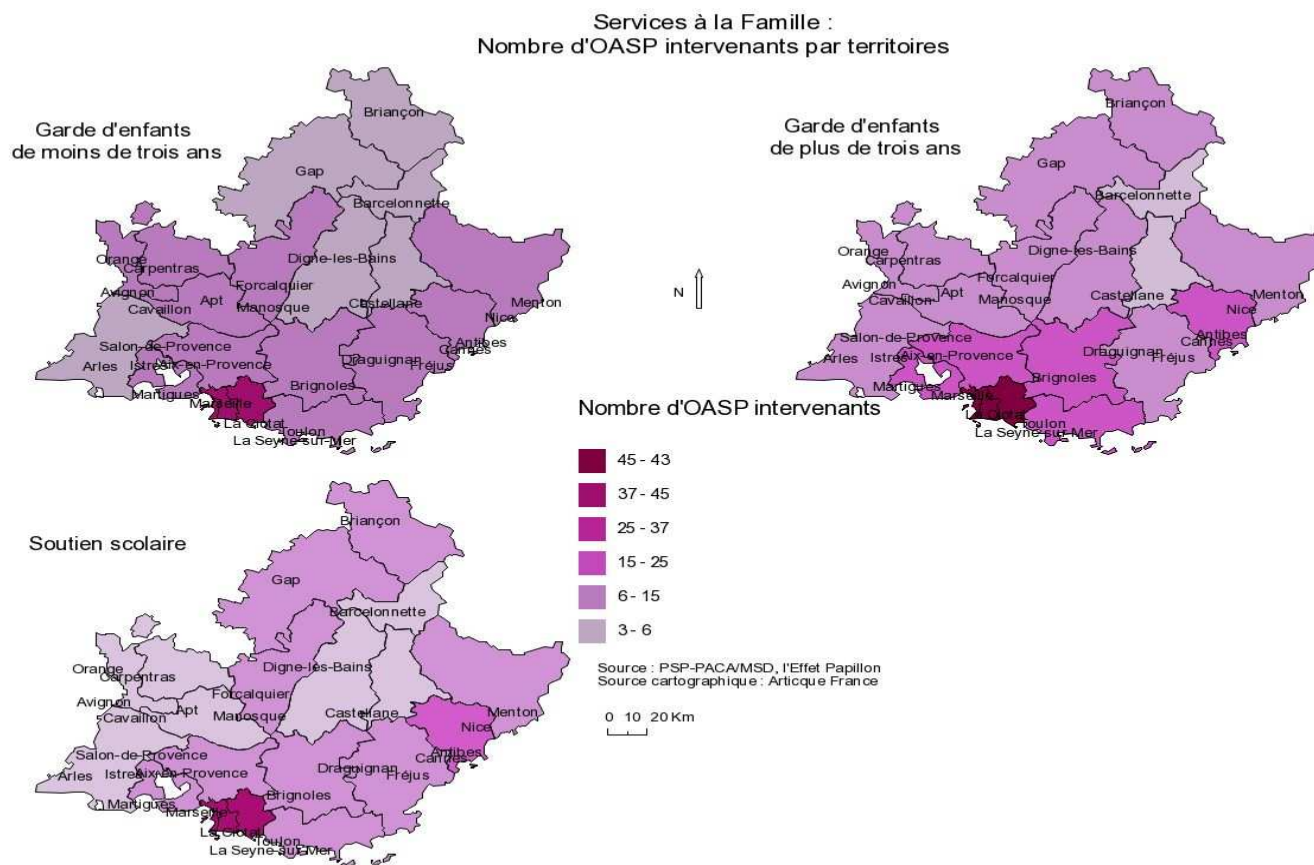


Les OASP délivrant les services à la famille

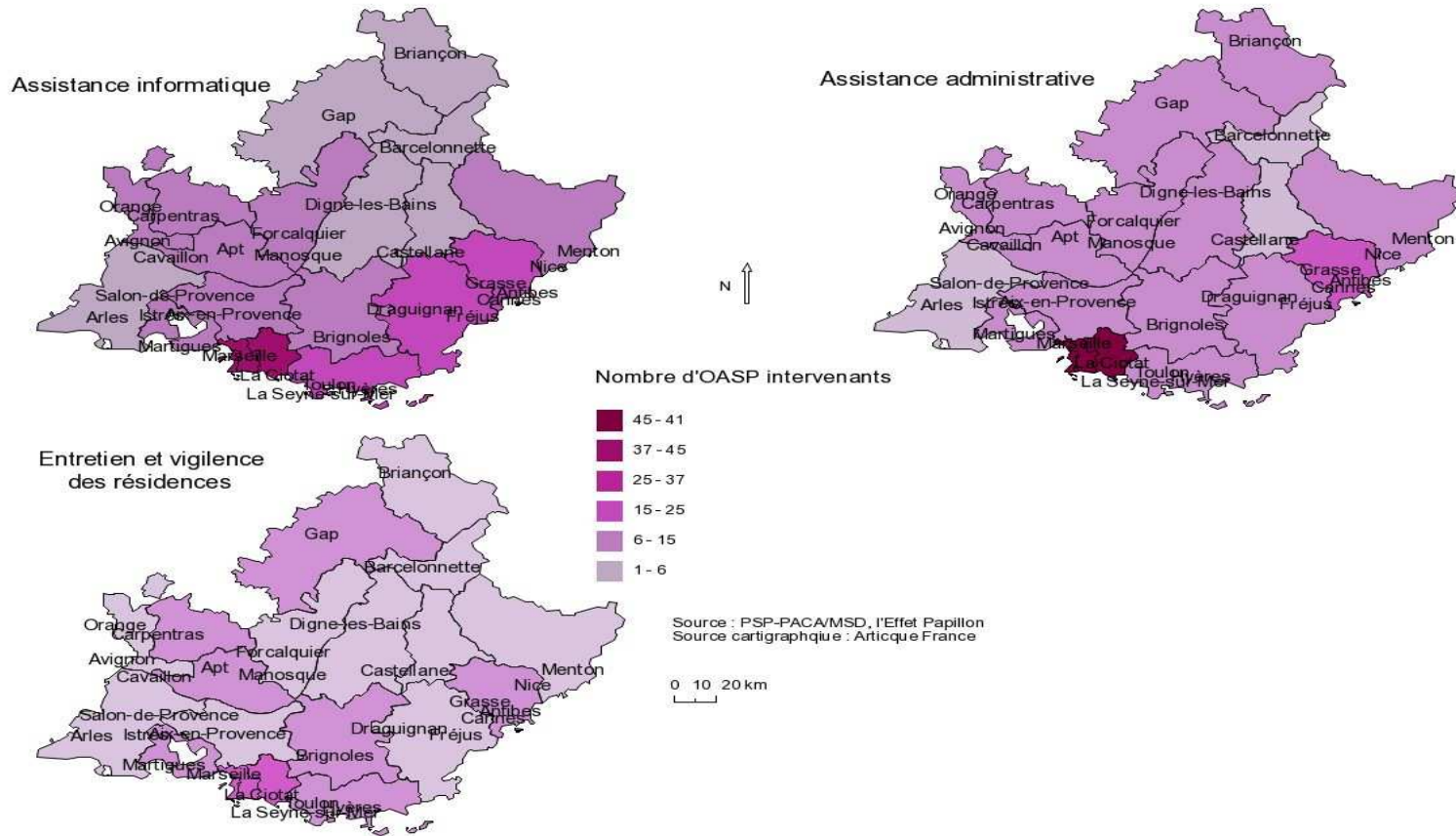
Services à la famille : 2007/2008



Les zones de chalandises des OASP délivrant les services à la famille

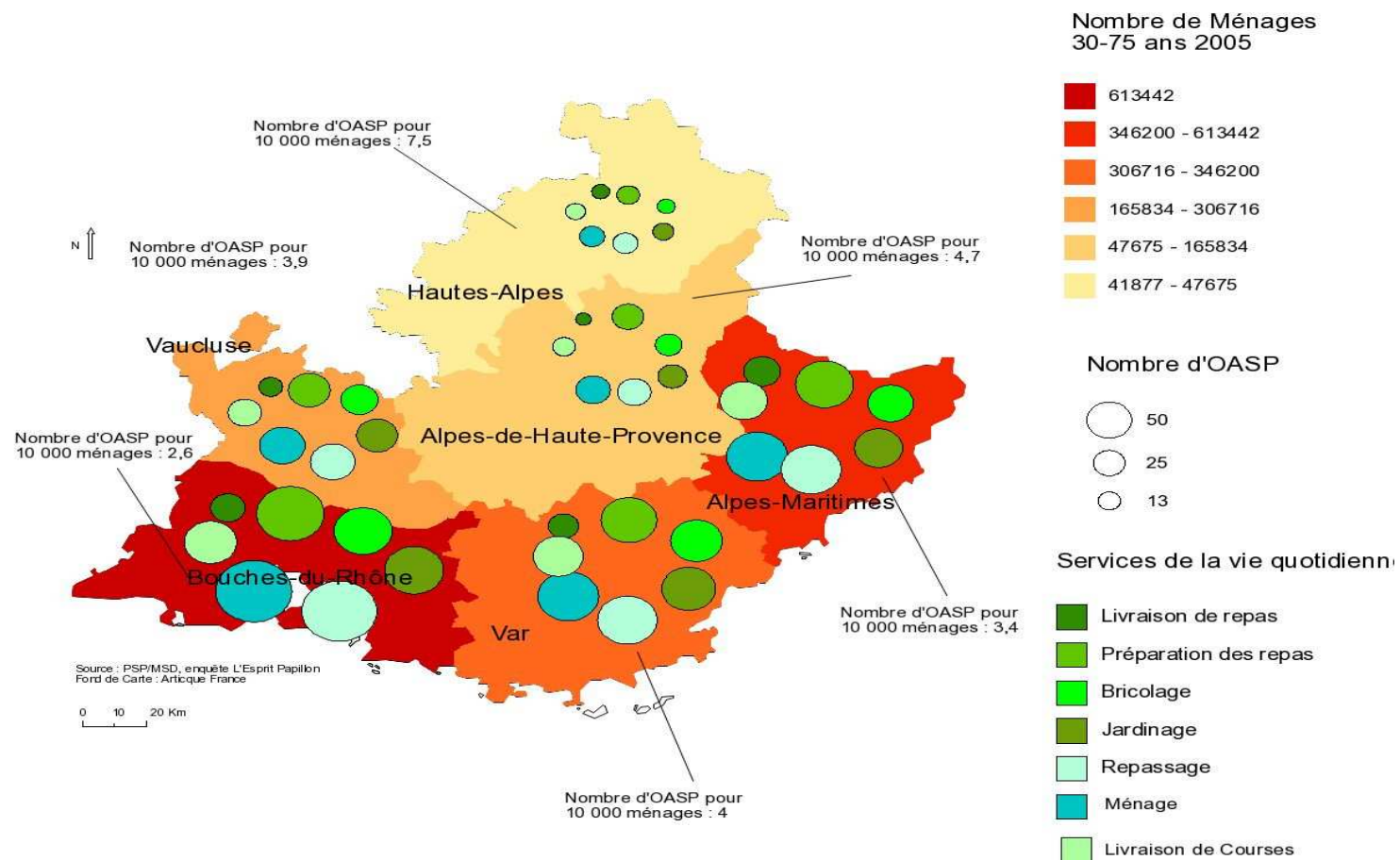


Services à la Famille : services complémentaires
 Nombre d'OASP intervenants par territoires



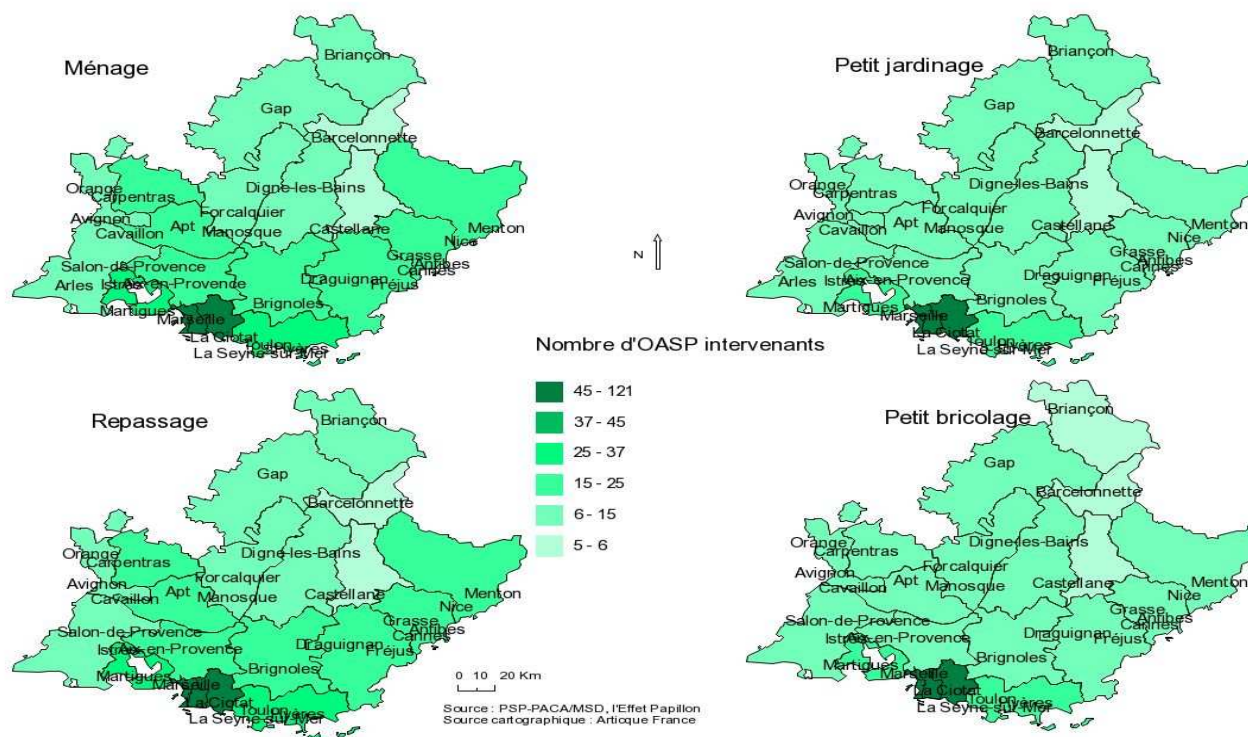
Les OASP délivrant les services du Quotidien

Nombre d'OASP en 2008 :
Services à la vie quotidienne

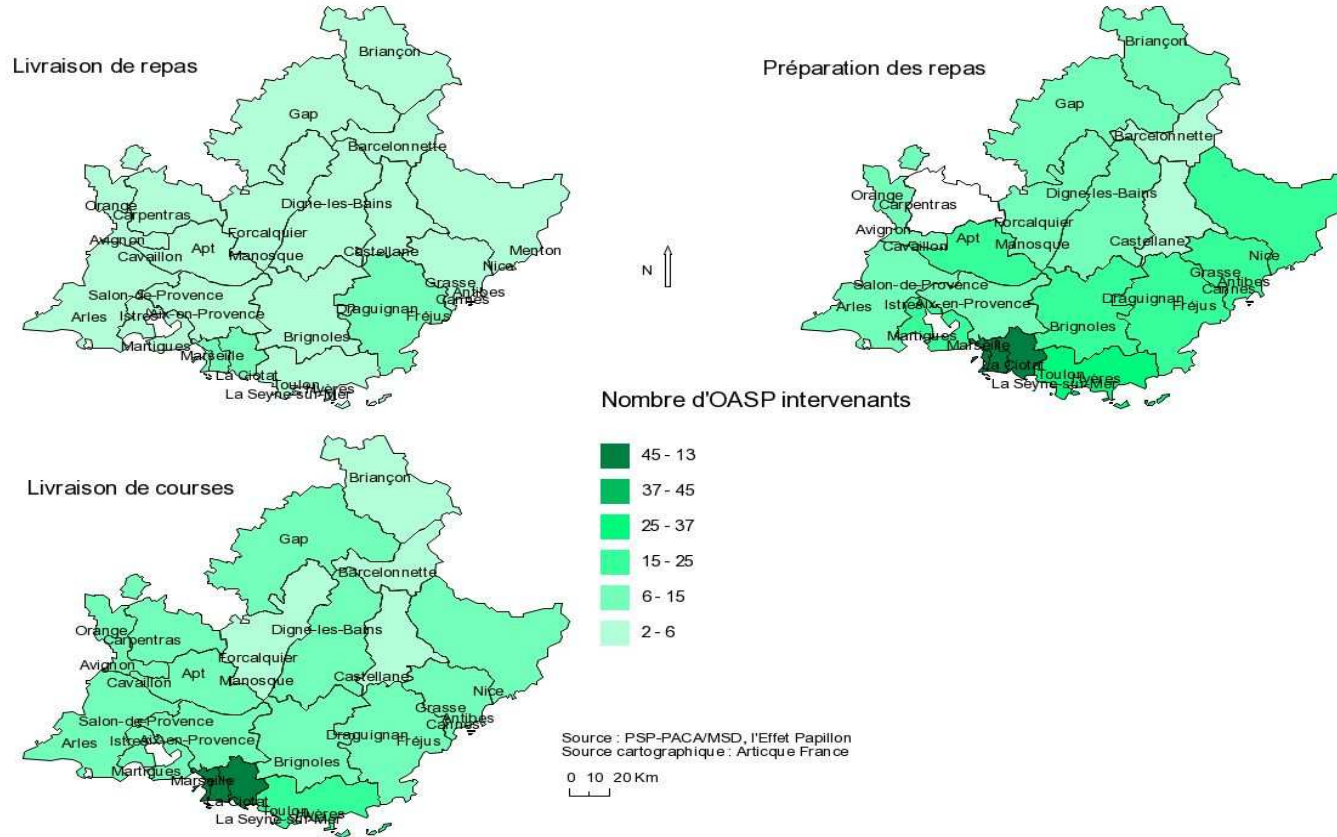


Les zones de chalandises des OASP délivrant les services du quotidien

Services du quotidien : Entretien de la maison et de son extérieur
 Nombre d'OASP intervenants par arrondissement

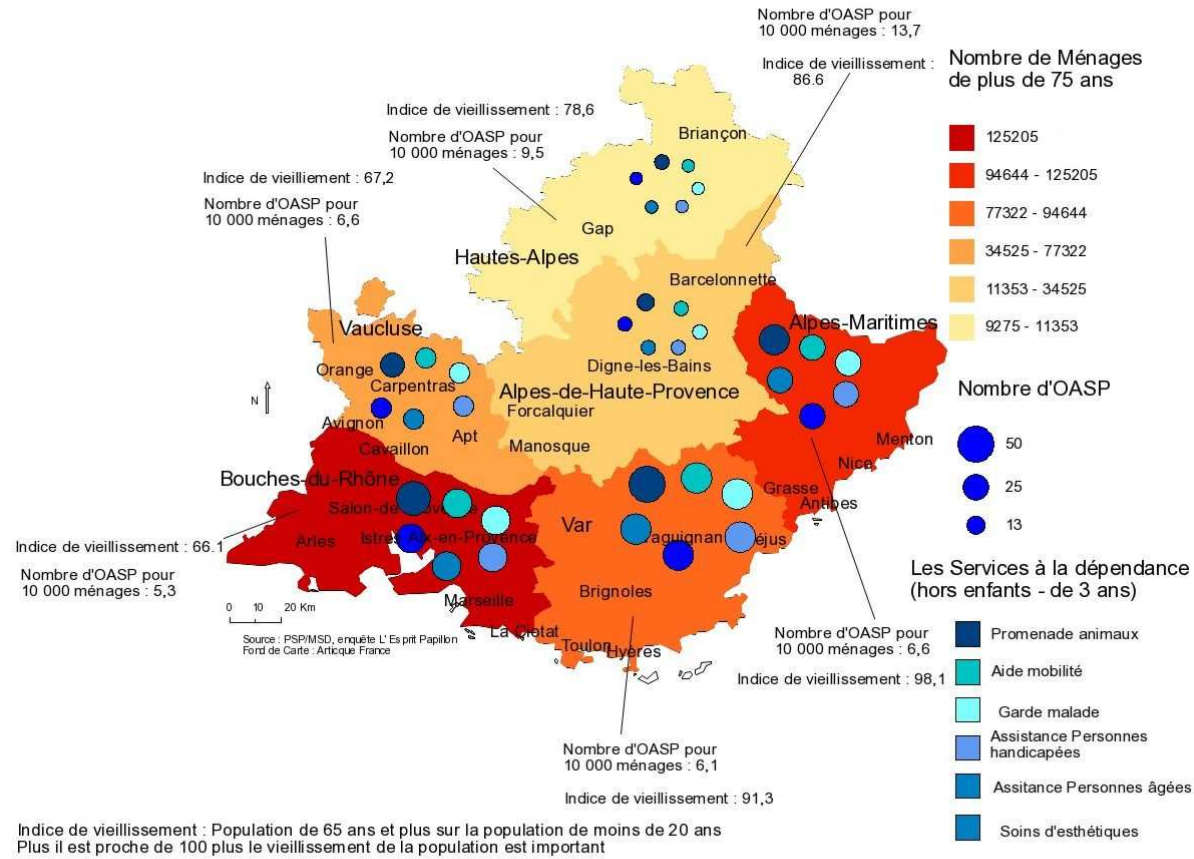


Services du quotidien : Services de livraison et de surveillance
 Nombre d'OASP intervenants par territoires



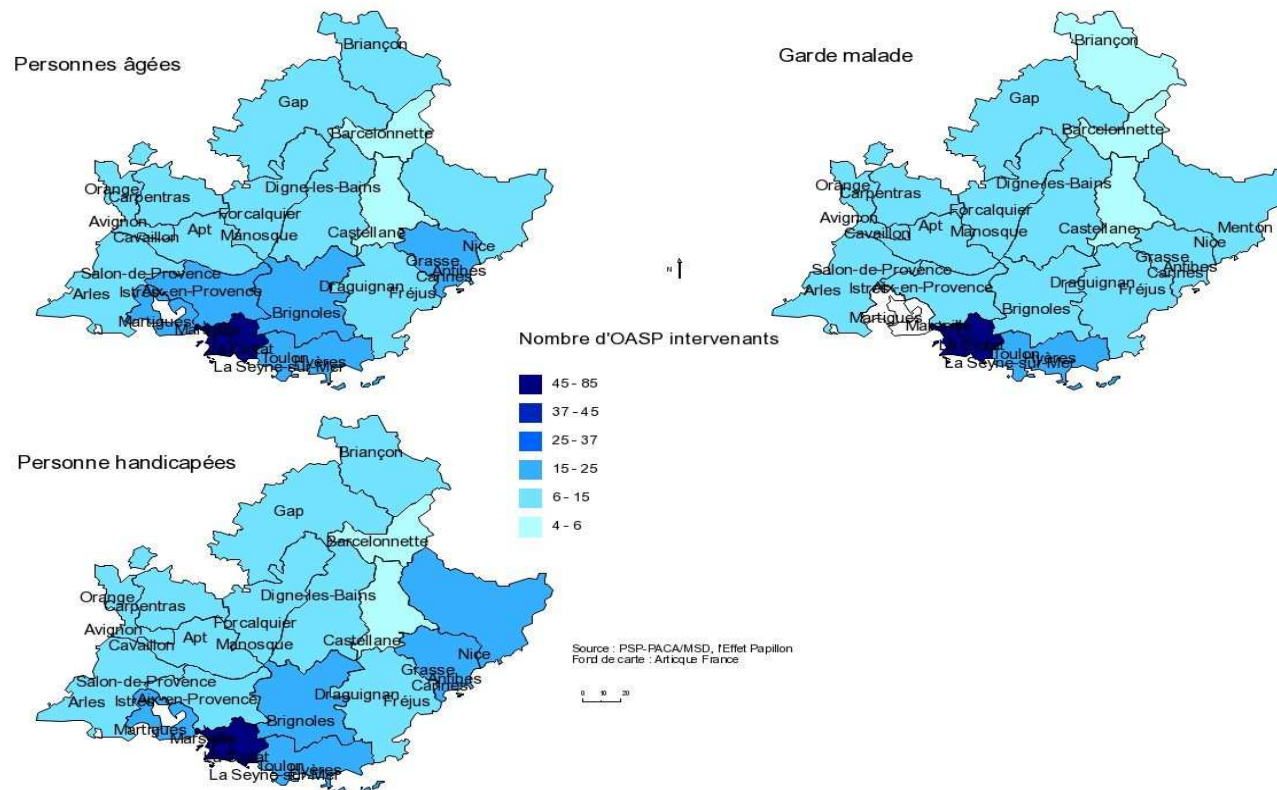
Les OASP délivrant les services d'accompagnement de la dépendance

Services ou personnes âgées ou dépendantes 2007/2008



Les zones de chalandises des OASP délivrant les services d'accompagnement à la dépendance

Services à la dépendance : Aide à domicile
Nombre d'OASP intervenants par territoires



Services à la dépendance : Aide à domicile
 Nombre d'OASP intervenants par territoires

