

1. Contexte et objectifs

L'enquête de conjoncture auprès des structures des services à la personne, adhérentes au Pôle, interroge les dirigeants des structures sur l'état actuel de leur activité et sur leurs prévisions à court terme. Elle recueille des informations qualitatives sur un certain nombre de variables présélectionnées.

L'enquête reflète l'opinion des professionnels des services à la personne en région PACA. Les responsables des structures sont des acteurs privilégiés pour identifier les tendances, les inflexions d'évolution et établir les prévisions à court terme. Aux dirigeants de structures, l'enquête apporte des informations et des éclairages sur la situation et l'activité du secteur, telles que perçues par d'autres structures. Elle fournit aussi une vue synthétique du secteur, à ce jour manquante aussi bien au niveau national que régional.

2. Résultats

a. Première enquête de conjoncture

Le Pôle a lancé la première enquête de conjoncture en 2011. Cette campagne a recueilli 55 réponses sur 126 structures interrogées, soit **un taux de réponse à l'enquête de 44%**. En général, les taux de réponses à ce type d'enquête sont plus élevés (env. 70% – 80%). Néanmoins, dans la mesure où presque un adhérent sur deux a répondu, les résultats de l'enquête sont représentatifs. Les répondants représentent 47% des salariés et 48% des ETP des membres du Pôle, soit approximativement 5 000 ETP. Par ailleurs, à l'issue de ce premier exercice il est raisonnable de penser que les structures vont progressivement se familiariser avec la démarche et répondre davantage dans les campagnes futures.

A l'image des méthodes d'autres enquêtes de conjoncture, les principaux résultats de l'enquête sont exprimés sous forme de solde d'opinions et d'indice de confiance. Le « point 4 » précise la méthodologie employée.

b. Evolution récente

En PACA, au cours du deuxième trimestre 2011 l'activité des structures des services à la personne progresse par rapport au trimestre précédent.

Les effectifs salariés augmentent, ainsi que le nombre d'heures effectuées, quel que soit la famille des services concernés. Les soldes d'opinions, reflétant les différences entre les parts des réponses « positives » et « négatives », indiquent qu'une majorité des répondants estime que ces trois variables s'améliorent. La mise à l'écart des réponses médianes (« stable ») dans ce calcul n'altère par la qualité de ces résultats (cf. chapitre méthodologique).

Toutefois, la situation reste fragile. Une majorité des responsables estiment que leur situation économique se dégrade.

Tableau 1. Les réponses et les soldes d'opinions sur l'évolution t/T-1 (en %)

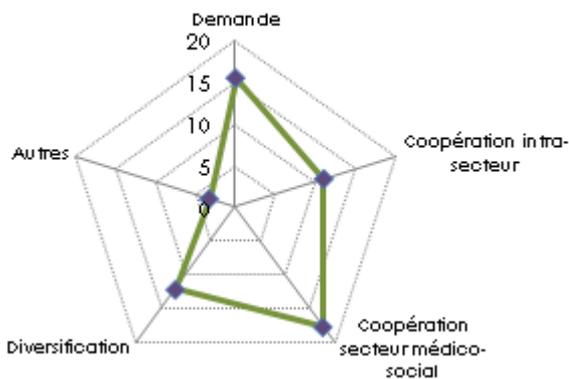
	Effectifs salariés	Niveau d'activité	Situation économique	Moyenne des h. effectuées tous les services	Heures effectuées dans les services à la famille	Heures effectuées dans les services pers. dép.	Heures effectuées dans les services à la vie quot.
« En hausse »	41	29	24	30	28	33	28
« Stable »	47	43	34	51	56	40	58
« En baisse »	12	27	42	19	16	28	14
Solde d'opinions	29	2	-18	11	13	5	14

Source : PSP PACA (2011)

Au niveau des trois familles, les **services de la vie quotidienne** évoluent le plus favorablement ; viennent ensuite les services à la famille, puis les services aux personnes dépendantes.

Les prochaines campagnes de conjoncture (ex; 2012) permettront d'exploiter pleinement ces résultats. Il serviront de points de référence pour suivre des évolutions (ex. des écarts entre les soldes d'opinions).

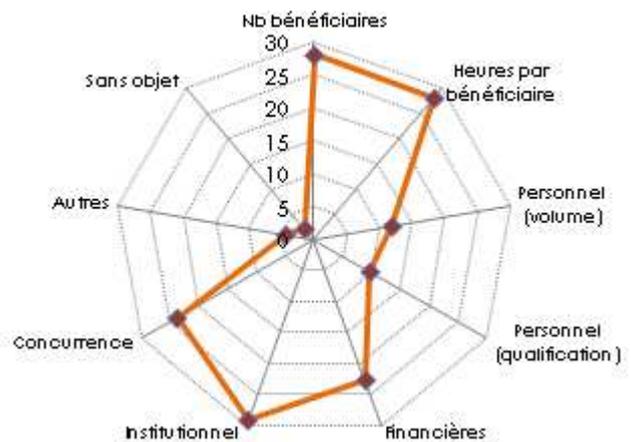
Moteurs de l'activité



Source : PSP PACA (2011)

Toutefois, cette progression est à prendre avec précaution. Les **principaux freins** au développement de l'activité sont situés au niveau de la demande (nombre de bénéficiaires et le nombre d'heures par bénéficiaire), du cadre institutionnel et de la concurrence qui s'imposent au secteur.

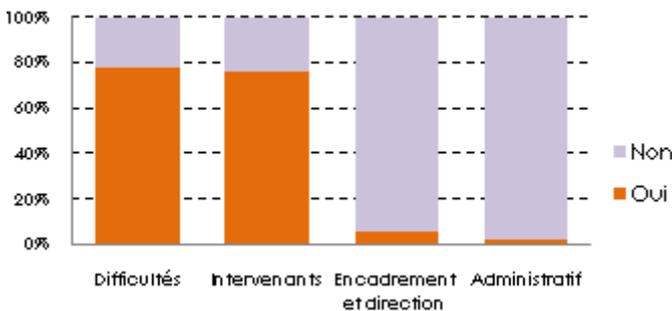
Freins au développement de l'activité



Source : PSP PACA (2011)

De plus, quatre structures sur cinq connaissent des **difficultés de recrutement**. La principale difficulté concerne les intervenants. D'autres difficultés concernent, dans des proportions moins importantes, le personnel d'encadrement / direction et le personnel administratif.

Difficultés de recrutement



c. Prévisions à court terme

Les perspectives pour les prochains mois sont favorables. La synthèse de plusieurs variables en une seule dimension (indice de confiance) indique qu'une majorité des répondants **anticipe une évolution favorable**. Plus précisément, les dirigeants de structures prévoient une amélioration de l'activité à court terme. Ils anticipent des progressions des effectifs salariés comme des heures à effectuer.

En revanche, les structures s'attendent à ce que le secteur, pris dans son ensemble, rencontre des difficultés.

Tableau 2. Les réponses et les soldes d'opinions sur l'évolution attendue pour T+1/T (en %)

	Effectifs salariés	Niveau d'activité	Situation secteur	Moyenne des h. effectuées tous les services	Heures effectuées dans les services à la famille	Heures effectuées dans les services pers. dép.	Heures effectuées dans les services à la vie quot.
« En hausse »	38	33	14	29	23	38	26
« Stable »	49	45	62	53	57	44	59
« En baisse »	12	22	24	18	20	18	15
Solde d'opinions	26	12	-10	11	3	21	10

Source : PSP PACA (2011)

La déclinaison par famille montre des anticipations plus favorables pour les services aux personnes dépendantes.

Les prochaines campagnes permettront d'exploiter pleinement ces données. Ils serviront de points de référence pour suivre des évolutions (ex. conjoncture plus ou moins favorable).

3. Limites de l'exercice

Deux limites contraignent ces résultats. La période de collecte des réponses est longue (5 mois). Ainsi les structures répondant en fin de période peuvent considérer plutôt l'évolution du 3ème trimestre 2011 que celle de 2ème trimestre 2011. La nouveauté de l'enquête explique la longueur de la période.

Enfin, l'enquête est basée sur les opinions des dirigeants, les réponses ont donc un caractère subjectif. Ainsi, les réponses peuvent différer des résultats « comptables ». Les réponses seront mises en parallèle avec des résultats quantitatifs lorsque ceux-ci seront disponibles.

4. Méthodologie de l'enquête de conjoncture dans les services à la personne en PACA

a. Cadre de l'enquête

L'enquête de conjoncture est fondée sur la collecte d'opinions des employeurs et des responsables des structures. La présente enquête **recueille des données qualitatives** ; les responsables des structures expriment des avis qualitatifs, basés sur leurs opinions et perceptions, sur plusieurs variables d'intérêt. Ainsi, l'enquête demande si la situation économique globale de la structure « *s'est améliorée* », « *est restée inchangée* » ou « *s'est détériorée* » pendant le trimestre en cours par rapport au trimestre précédent. Les résultats portent ainsi sur les avis des responsables et non sur les grandeurs évoquées par les questions (ex. effectifs employés).

Elle sollicite aussi les responsables sur les difficultés de recrutement, les principaux facteurs « *limitant* » et « *tirant* » l'activité. Les questions portent sur le passé récent (trimestre passé, soit T1 2011) et sur les perspectives à court terme (trimestre à venir, soit T3 2011).

Le champ de l'enquête couvre les activités des services à la personne. Les adhérents du Pôle fournissant des services à la personne constituent **la base de l'enquête**. Au moment du lancement de la campagne 2011, la base dénombre 126 structures. La **participation des structures est volontaire**. L'envoi de l'enquête et la collecte des réponses sont effectués par courrier et par mail. La période de collecte pour la campagne 2011 s'étend de juin à octobre.

Enfin, la population de l'enquête basée sur une liste d'adhérents peut soulever les questions de **représentativité des réponses au niveau sectoriel**. La qualité des réponses est fonction de la représentativité des structures adhérentes. Néanmoins, « *l'expérience pratique montre que les échantillons non aléatoires peuvent donner des résultats acceptables quand ils sont utilisés dans les enquêtes de conjoncture* » (OCDE, 2009, p. 21). Les résultats de l'enquête sont donc représentatifs du secteur.

b. Deux indicateurs synthétiques : soldes d'opinions et indicateur de confiance

A l'image des pratiques des autres enquêtes de conjoncture, nationales et internationales, les résultats clefs sont présentés sous deux modalités.

D'une part, les questions à trois modalités (« *en hausse* », « *stable* », « *en baisse* ») aboutissent à des « **soldes d'opinions** », à l'image de l'indicateur clef des principales enquêtes de conjoncture (ex. enquêtes de l'INSEE, de la Banque de France, etc.). Un solde d'opinions est la différence entre le pourcentage des réponses « en hausse » et le pourcentage des réponses « en baisse » données par les responsables des structures sur une variable. Le solde d'opinion décrit plus clairement les tendances et les points d'inflexions dans les évolutions ; en revanche, il est plus difficile d'interpréter trois pourcentages à la fois. Le solde résume ainsi l'information en une seule grandeur ; **un solde positif indique qu'une majorité des répondants estime que la variable mesurée devrait progresser (ou a progressé)**. Par exemple, si 30% des responsables anticipent une hausse des effectifs sur le trimestre à venir contre 10% qui anticipent une baisse, le solde d'opinion est positif de + 20%. Ce résultat ne veut pas dire que les effectifs vont augmenter de + 20%. En revanche, il indique que les responsables des structures anticipent une progression des effectifs.

L'exploitation complète de cette information exige des points de comparaison souvent historiques. Il est difficile d'apprécier + 20% en tant que telles; en revanche, **sa comparaison avec un solde de + 10% d'une période antérieure (disons 2010) indiquerait une hausse des anticipations positives** (l'écart en faveur des opinions positives est plus grand). Les prochaines campagnes de conjoncture pourront bénéficier du premier point de référence généré par la campagne 2011.

Il convient de noter que l'expression des principaux résultats sous forme de soldes d'opinion conduit à ignorer les réponses médianes (« stables », « inchangées », etc.). Cependant, l'expérience des enquêtes de conjoncture montre « que cette perte d'information était sans conséquence pour la plupart des utilisations des enquêtes de conjoncture » (OCDE, 2009, p 32). Ce choix méthodologique ne dégrade donc pas les résultats de l'enquête.

D'autre part, l'enquête de conjoncture traite plusieurs variables. Il peut être difficile d'appréhender l'évolution simultanée de plusieurs variables sous forme d'une réponse unique. Pour résumer ces différentes appréciations sur l'évolution à court terme en un seul indicateur, nous utilisons un « **indice de confiance** » composite. Cet indicateur résume les informations fournies par cinq questions clefs et prépose ainsi une réponse synthétique. Il reflète la moyenne des soldes d'opinions sur l'évolution récente (la situation économique) et les anticipations à court terme (les effectifs, l'activité de la structure et du secteur et les heures).

L'indice de confiance sert d'indice avancé pour prévoir l'évolution à court terme. A l'image des observations sur le solde d'opinions (ci-dessus), l'indice de confiance requiert une explication. **Un indice positif indique qu'une majorité des répondants anticipe une évolution favorable à court terme**. Plus la valeur de l'indice est élevée plus les structures sont « confiantes » à court terme et considèrent que la conjoncture est favorable. Par exemple, un indice de confiance de + 10% indique que les structures du secteur anticipent une évolution favorable ; il ne signifie pas que l'activité devrait augmenter de + 10%. Une comparaison historique permet de tirer d'autres enseignements ; **une parallèle avec un indice de confiance de +5%, par exemple en 2010, signifierait que les structures sont plus « confiantes » en 2011 et que la conjoncture est plus favorable**. Les prochaines campagnes de conjoncture permettront d'exploiter les résultats de l'enquête 2011.

c. Traitement et exploitation des résultats

La qualité des données est vérifiée au niveau des « erreurs de saisies » sur 10% des réponses.

Le traitement des réponses, à ce stade, ne donne pas lieu à des pondérations (selon le type, la taille... des structures). Aucune correction pour des « variations saisonnières » n'est apportée. Les « erreurs dues à des non-réponses » (ou des réponses partielles) sont traitées selon la méthode d'imputation moyenne ; c'est-à-dire que les non-réponses à certaines questions sont imputées en suivant les proportions des réponses données par d'autres répondants.

Les questions à « choix multiples » sont exploitées selon le nombre de citations des freins et des moteurs.

Enfin, la comparabilité des résultats de l'enquête est limitée. A ce jour, à notre connaissance il n'y a pas d'autres enquêtes de ce type, sur le secteur des services à la personne au niveau national (voir européen) ou régional. La comparaison historique pourra être faite à partir de 2012. La seule enquête partiellement comparable est l'enquête mensuelle de conjoncture sur les services de l'INSEE pour donner un contexte plus large des services.

