

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 des variables présélectionnées. Il s'agit de la troisième enquête de conjoncture menée par le Pôle, après celles de 2011 et 2012 disponibles sur notre site.

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. Troisième enquête de conjoncture

Le Pôle a lancé la troisième enquête de conjoncture en 2013. Cette campagne a recueilli 60 réponses sur 137 structures adhérentes du Pôle en 2013, 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% à 80%). Néanmoins, dans la mesure où presque un adhérent sur deux a répondu, les résultats de l'enquête sont représentatifs. Pour cette troisième campagne, il n'y a pas eu des réponses de structures hors le réseau du Pôle. Par rapport aux exercices précédents, le nombre de répondants varie (+6 par rapport à 2011, et -8 par rapport à 2012).

Le Pôle continuera à sensibiliser les structures à l'enquête, pour augmenter le taux de réponses dans les campagnes futures. Les répondants 2013 représentent environ 19% des emplois et 20% des ETP régionaux.

A l'image des méthodes d'autres enquêtes de conjoncture, les principaux résultats de l'enquête sont exprimés sous forme de solde d'opinions.

Le point 4 précise la méthodologie employée.

La conjoncture du secteur des services à la personne, à fin 2013, est difficile. Elle est aussi moins favorable que celle connue en 2012, et davantage par rapport à 2011. **Quelques anticipations positives sur le très court terme ne permettent pas de conclure à des améliorations manifestes pour 2014.**

b. Evolution récente

En PACA, au cours du deuxième trimestre 2013 la **situation des structures des services à la personne est marquée par des incertitudes élevées.**

L'optimisme des structures sur les effectifs salariés et le niveau d'activité sont contrebalancés par des volumes horaires en baisse et des perceptions négatives de la situation économique globale des structures. Les soldes d'opinions, reflétant les différences entre les parts des réponses « positives » et « négatives », indiquent des satisfactions sur l'évolution des effectifs et de l'activité mais ne sont pas suivis par une hausse des heures facturées ou une amélioration de la situation économique. C'est notamment cette dernière qui freine tout optimisme. La mise à l'écart des réponses médianes (« stable ») dans ce calcul n'altère par la qualité de ces résultats (cf. point 4).

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 »	30	35	22	28	20	43	21
« Stable »	46	33	50	44	58	24	49
« En baisse »	24	31	28	29	23	33	30
Solde d'opinions	6	4	-6	-1	-3	10	-9

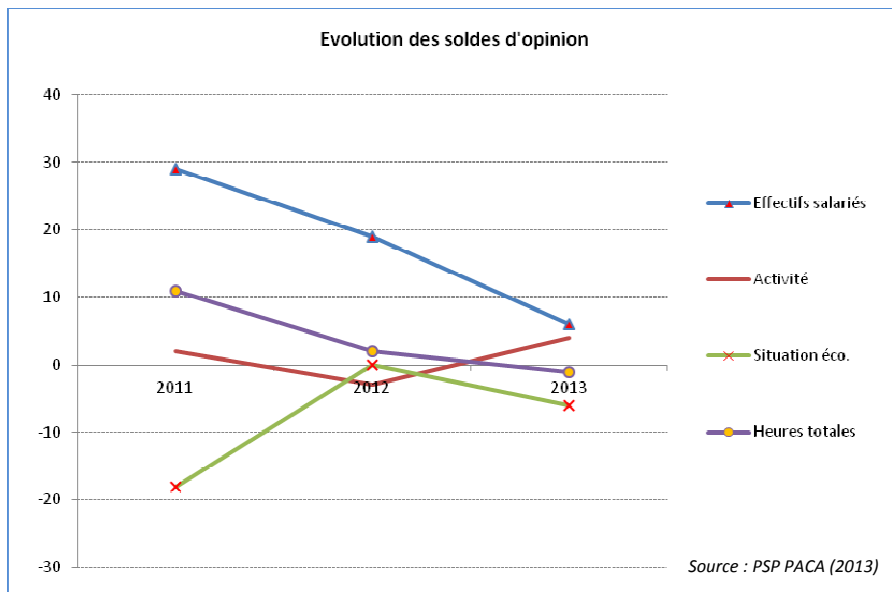
Source : PSP PACA (2013)

La fragilité de la situation s'explique par des évolutions contradictoires des heures prestées selon familles de services. Tandis que l'activité auprès des personnes dépendantes est encourageante, les heures effectuées dans les services à la famille et surtout dans les services de la vie quotidienne se contractent.

c. Evolution depuis 2011

Par rapport à la même période en 2011, la situation des structures s'est considérablement dégradée. En 2011, les soldes d'opinion des professionnels étaient beaucoup plus favorables sur les effectifs salariés et les heures réalisées (écarts de -23 et -12 points). En 2013, pour la première fois, les perceptions sont pessimistes sur les heures réalisées au deuxième trimestre.

Deux inflexions sont à noter. La situation économique globale des structures, après une amélioration en 2012 s'est dégradée et reste difficile en 2013 pour la plupart des dirigeants. Ensuite, l'activité générale des structures est la seule variable qui progresse entre 2012 et 2013.



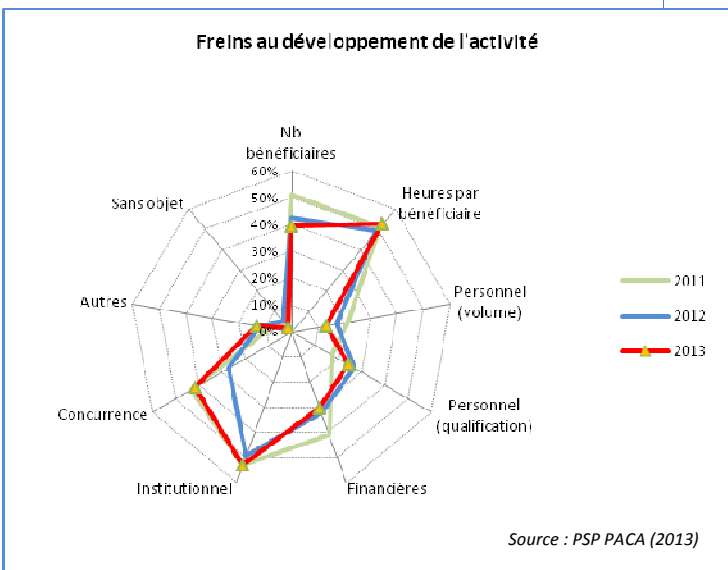
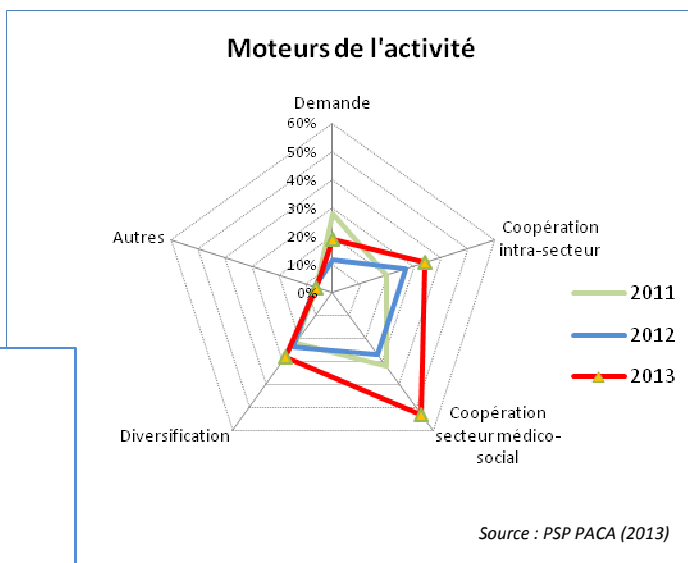
A ce stade, les raisons d'une telle divergence sont incertaines, mais deux pistes peuvent être avancées.

Certains freins à l'activité (ci-dessous), notamment institutionnels, exigent un plus grand effort des structures (dossier de renouvellement d'agrément, mise en œuvre des labels « qualités », etc.).

C'est par ailleurs, la variable sur laquelle, les opinions des professionnels sont les plus tranchées (opinions « stables » sont les moins nombreuses). A l'image des enquêtes nationales, qui ont relevée des améliorations dans certains secteurs, les opinions plus favorables sur l'activité générale peuvent émettre les premiers signes d'une croissance à venir, qui se répercutera ensuite sur les heures effectuées et les effectifs salariés. Ce point reste à confirmer dans les futures enquêtes.

d. Autres éléments conjoncturels

Comme les deux années précédentes, le principal moteur de l'activité provient de la coopération avec le secteur médico-social. Mais contrairement aux résultats antérieurs, en 2013 cette coopération est plébiscitée par la majorité des structures. La coopération des acteurs au sein du secteur dynamise l'activité de manière croissante (+14 points / 2011).



La fragilité du secteur, souvent évoquée, doit être davantage expliquée. Nos trois campagnes affichent des résultats d'une grande régularité sur les principaux freins. Ils concernent la demande (nombre d'utilisateurs et nombre d'heures par usagers) et le cadre institutionnel qui s'impose au secteur. A noter que depuis 2011, l'importance du volume horaire par usager s'accroît, ce qui peut signaler un changement de mode de consommation (prestations moins longues).

Trois structures sur cinq ont des **difficultés de recrutement**. La principale difficulté concerne les intervenants (58%), puis le personnel d'administratif (8%).

Par rapport aux années précédentes, ces difficultés ont beaucoup changé témoignant aussi de la baisse d'activité. Après une année stable, les difficultés de recrutement baissent de 79% à 60%. Le recrutement du personnel d'encadrement ne pose plus de difficultés (12% en 2012), et augmente faiblement pour les administratifs (5%).

e. Prévisions à court terme

Les professionnels anticipent une amélioration de leur situation, comme signalé par la synthèse de plusieurs variables en une seule dimension (indice de confiance). Plus précisément, les dirigeants attendent une légère amélioration de leur activité pour le trimestre à venir (solde 2 points). Ils prévoient aussi une hausse des effectifs salariés, qui seront tirées par les prestations « dépendance », essentiellement. Les perspectives pour les services à la famille et les services de la vie quotidienne sont, en revanche, moroses ; celles-ci se répercutent sur une perception globale négative des heures à effectuer. Cependant, il s'agit d'une moyenne arithmétique ; si on considère la moyenne des opinions pondérée par le poids des trois familles de services, les anticipations des professionnels sont positives (2 points).

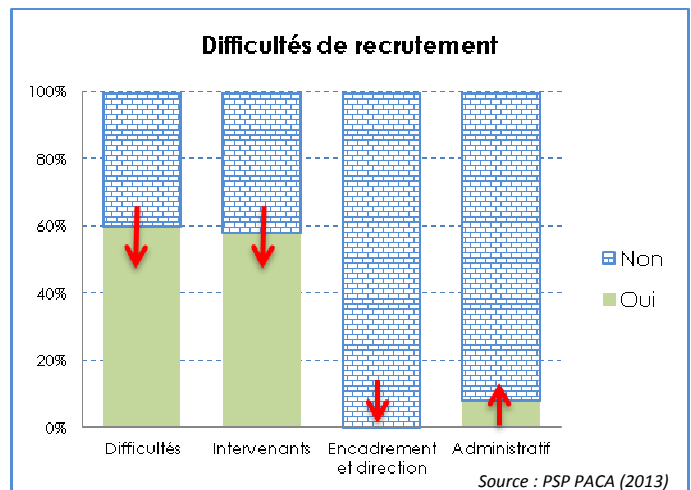


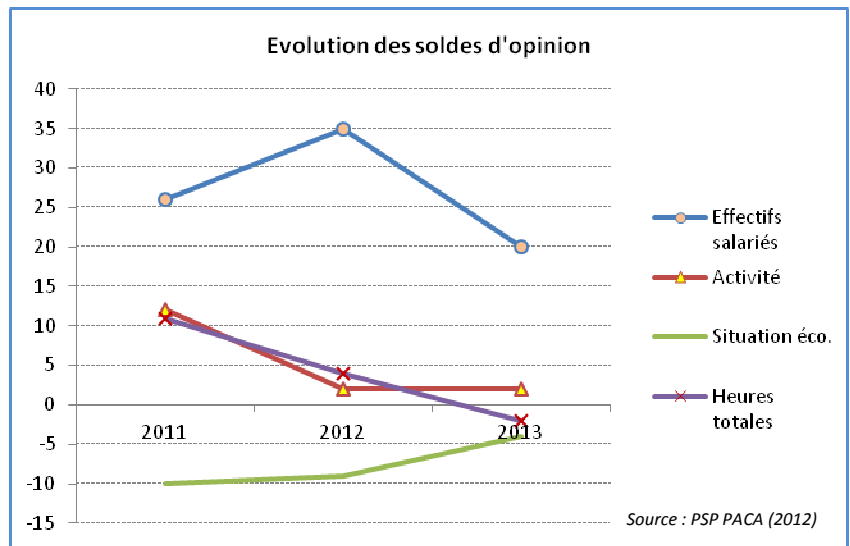
Tableau 2. Les réponses et les soldes d'opinions sur l'évolution T/T-1 (en %)

	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 »	31	28	23	26	16	39	23
« Stable »	59	46	50	46	59	34	44
« En baisse »	10	26	27	28	24	26	33
Solde d'opinions	20	2	-4	-2 (2)	-8	13	-10

Source : PSP PACA (2013)

Cependant, par rapport aux campagnes précédentes, l'optimisme des professionnels est plus mesuré. Comme en 2011 et 2012, les structures s'attendent à ce que le secteur, dans son ensemble, continue à connaître des difficultés, même si les perspectives négatives s'amenuisent (gagnent 5 points). Les anticipations favorables sur l'activité des structures restent stables depuis 2012. Les perceptions sur les heures de prestations à venir se dégradent depuis 2011 ; cependant si on considère leur moyenne pondérée, les anticipations des professionnels baissent faiblement par

Les perspectives sur des effectifs salariés se sont considérablement dégradées (perdent 15 points) ; mais elles restent encore élevées ce qui confirme les besoins persistants d'embauches du secteur.



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 2013 que celle du 2ème trimestre 2013. La difficulté de collecte des réponses explique cette longueur.

Enfin, l'enquête est basée sur les opinions des dirigeants, les réponses revêtant un caractère subjectif. Ainsi, elles peuvent différer des résultats « comptables ». Les réponses sont ainsi à mettre en parallèle avec des résultats quantitatifs lorsqu'ils seront disponibles.

La méthodologie de l'enquête de conjoncture

Le 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 sont demandés d'assigner des « qualités », basées 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 2013) et sur les perspectives à court terme (trimestre à venir, soit T3 2013).

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 2013, la base dénombre 137 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 2013 s'étend de juillet 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.

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 comparaisons 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 2011) 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 (« *stable* », « *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 requière 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.

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, sur le secteur des services à la personne au niveau national (voir européen) ou régional. La comparaison historique est faite depuis 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.

Les résultats de cette enquête sont diffusés auprès des membres du Pôle, voir des acteurs institutionnels.