





Diagnostic Territorialisé

L'offre de services à la personne et son potentiel de développement dans le département des Alpes-de-Haute-Provence

Rapport final

Téléphone: 04-96-11-62-50; Télécopie: 04-96-11-62-59

Sommaire

D	iagno	stic Territorialisé	1
1	Mé	thode de travailthode de travail	3
		stic Territorialisé : première partie	
2	Les	organismes agréés de services à la personne dans les Alpes de Haute Provence	10
	2.1	Analyse territoriale de l'offre de services	10
3	L'a	ctivité du Particulier employeur	16
	3.1	Le poids du Particulier employeur	16
	3.2	Evolution de la consommation de services du particulier employeur	20
	3.3	Evolution de la consommation de services via le CESU en 2007	
4	And	alyse des déterminants de la demande	24
	4.1	Les déterminants de la demande pour l'offre de services globale	24
	4.2	Analyse ciblée des déterminants de la demande	25
	4.3	Les données du territoire	
5	Cor	nclusion de la première partie	32
D	iagno	stic Territorialisé : Deuxième partie	33
1	Org	ganisation de l'offre de services sur le territoire	35
	1.1	La couverture territoriale et les spécificités de l'offre de services	35
	1.2	Répartition des activités sur le territoire départemental	39
2	les	enjeux de professionalisation dans les organismes prestataires	50
	2.1	Le niveau de qualification et profil de compétences des salariés	
	2.2	Les pratiques de gestion et management	53
	2.3	Les besoins et priorités des employeurs en termes de « qualification »	56

	2.4	Les besoins de employeurs en termes de diplômes et de titres professionnels	58
		Les enjeux de professionnalisation du point de vue des employeurs	
		Des questions à se poser	
3		ccès des publics demandeurs d'emploi aux métiers des services à la personne	
		ffre de formation du territoire	
•		L'offre de formation professionnelle	
		L'offre de formation initiale	
5		approchement de l'offre et de la demande de services	
		Niveau de consommation et indicateurs clés	
6	Indi	icateurs clés et conclusion	70
	6.1	Les indicateurs clés	70
	6.2	Prospectives d'action et propositions	72

1 METHODE DE TRAVAIL

Le champ de l'étude

Cette étude se concentre sur les activités relevant strictement de la filière « Services à la personne » : Loi sur les services à la personne n°2005-841 du 26 juillet 2005, Organismes Agréés de Services à la Personne (OASP) et Particuliers employeurs.

Afin d'obtenir un diagnostic et une analyse qualifiée et faciliter la lecture des résultats, lors de la phase de « prospective », les 20 (et 1) activités du décret n°2005-1698 du 26 juillet 2006 complété par le Décret no 2007-854 du 14 mai 2007 relatif aux services à la personne sont regroupées en trois sous secteurs principaux :

- L'aide aux personnes fragiles et dépendantes: Assistance aux personnes âgées, Personnes fragiles et handicapées, Préparation des repas à domicile, livraison des repas à domicile, Garde Malade, Aide aux transports et à la mobilité, Soins esthétiques, Soins et promenades d'animaux.
- Les services à la famille: Soutien scolaire, Garde périscolaire et garde des enfants ans de moins de trois et les services aux personnes: Cours à domicile (lorsque la distinction sera possible avec le soutien scolaire), assistance informatique, assistance administrative.
- Les services à la maison: Entretien de la maison, petits travaux de jardinage, petits travaux de bricolage, collecte et livraison de linge repassé, livraison de courses, gardiennage.

Rappel des objectifs de l'étude

Cette étude doit permettre de constituer un état des lieux « territorialisé » de l'offre et de la demande de services à la personne sur le territoire du département des Alpes-de-Haute-Provence.

Ce diagnostic s'appuie sur la dynamique initiée sur le territoire départemental, notamment par la constitution d'un Comité de pilotage et la création d'un groupe d'échanges et de travail rassemblant les principaux acteurs de la filière d'activité.

L'intérêt de la démarche réside dans la qualification du territoire par secteur.

Il s'agit de proposer une qualification la plus fine possible et une cartographie du territoire pouvant servir de point de repère initial :

- Établir le niveau de services à un instant donné et le potentiel de développement autant que les freins à ce développement inhérents aux structures et organisations.
- Identifier les caractéristiques de la ressource humaine et les profils du secteur, autant que les potentiels d'évolution et les freins à l'amélioration des compétences.
- o Identifier le niveau de demande et les potentiels d'évolution de cette demande autant que les freins à son développement inhérents au territoire
- o Proposer un diagnostic partagé par l'ensemble des membres du Comité de Pilotage et les partenaires associés au projet.

Les ressources statistiques étudiées

Des données issues des remontées statistiques de la Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.

L'offre de services a été réalisée à partir des données quantitatives disponibles via les remontées de statistiques annuelles et mensuelles des OASP:

- o Données des remontées mensuelles et annuelles 2006 ;
- o Données des remontées mensuelles et annuelles (à venir) 2007.

Des données issues de l'URSSAF et du Centre National des CESU

Les données disponibles auprès des services de l'URSSAF et du Centre National du CESU, permettent de plus de quantifier l'activité réalisée par le « Particulier employeur ». Il est important de souligner ici, que ces données ne sont disponibles que pour l'ensemble du territoire départemental.

Une enquête qualitative

Une enquête qualitative réalisée auprès de l'ensemble des OASP permet notamment d'appréhender les pratiques de gestion des ressources humaines. Il s'agit de comprendre :

- o Les caractéristiques économiques de l'offre de services : distribution de l'offre de services et nature des activités.
- Les caractéristiques de la Ressource Humaine (RH) des OASP: nature des emplois, niveaux de qualification, accès à la formation, mise en œuvre de la VAE.

Les caractéristiques de la demande d'emploi

L'analyse de la demande d'emploi est réalisée à partir des données de l'ANPE, mais également à partir des données des organismes de formation. Il s'agit de qualifier la demande d'emploi et d'identifier le potentiel de formation :

- o Niveau de qualification des demandeurs d'emploi,
- Formations existantes et VAE,
- Accompagnement à la professionnalisation avant la mise en emploi,
- o La nature des besoins et possibilité d'accès à l'offre de formation.

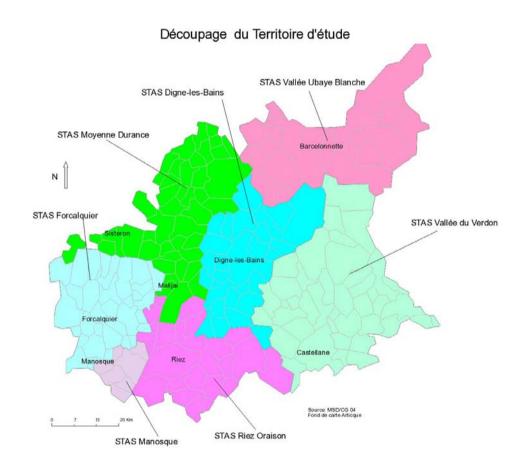
Cette phase d'étude doit permettre de mettre en adéquation le « besoin en termes d'emploi » et les compétences disponibles sur le territoire.

Des données prospectives

L'analyse de la demande de services (usagers) est réalisée à partir des données INSEE disponibles. Pour une partie des communes du département (115 communes sur les 200 du département), nous disposons des données issues des enquêtes annuelles 2004, 2005, 2006. Pour des raisons de « réalisme » des résultats obtenus, nous avons pour l'instant pris le parti d'utiliser ces données lorsqu'elles étaient disponibles et d'utiliser les données issues du Recensement Général de Population 1999 (RGP) pour les autres communes.

Sur les sept sous-territoires (cf. supra) les données disponibles ont été projetées selon la méthode Omphale de l'INSEE.

Carte 1: Les territoires d'analyse



Il n'est pas possible pour l'instant d'identifier clairement, si les résultats obtenus sont en dessous ou au dessus de la réalité démographique du territoire d'étude.

Les projections de populations ont volontairement été réalisées à partir des « dernières projections Omphale » publiées par l'INSEE en 2003. Nous avons donc là des tendances assez récentes, mais les valeurs prospectives sont à manier avec précaution :

- d'une part à cause de la marge d'erreur qu'implique toute projection,
- d'autre part à cause du manque de données sur certains territoires qui oblige a projeter sur quelques zones les tendances d'un territoire plus grand.

Une approche territoriale

En vue d'établir une analyse territoriale efficace, le département des Alpes de Haute Provence a été découpé en « sept territoires » correspondant à des territoires de vie identifiés.

Afin de faciliter la « transférabilité des résultats d'analyse obtenus ».

Ces territoires correspondent aux « Services territoriaux d'action sociale » (STAS) du Conseil Général des Alpes de Haute Provence.

L'analyse de l'offre de services collective

Les activités de services à la personne sont impactées par le niveau d'équipement de « superstructures » du territoire. En effet, la présence d'une offre de services collective à l'attention des personnes fragiles dépendantes (enfants de moins de trois ans ou personnes âgées dépendantes et handicapées) plus ou moins développées sur le territoire freine ou accélère le développement de l'offre de services des OASP sur ce type d'activités.

A ce titre, les structures collectives et le nombre de places disponibles ont été identifiés par territoire.

La situation économique des usagers

Si toute une partie des activités de services à la personne est liée à un facteur de dépendance (âges, handicap, nourrisson) et revêt de ce fait un caractère « obligatoire », l'accès à la majorité des nouveaux services dépend fortement du niveau de vie et du pouvoir d'achat des populations. Bien que ces questions « d'ordre économique » puissent être pondérées par les politiques d'aide sociale (ADPA, PAJE, PCH...), sur les services relevant de l'agrément qualité et donc de la dépendance, la question soit de la « solvabilisation de la demande », soit de la « capacité à consommer » reste prépondérante sur les services « dits de conforts ».

L'analyse de la situation financière du département a été réalisée à partir des données de l'administration fiscale des revenus fiscaux et des niveaux de salaires (y compris les retraités).

Précisions statistiques :

- o données fiscales 2001 pour les communes dont le RGP date de 1999,
- o données fiscales 2006 pour les communes dont le recensement est estimé au 1^{er} janvier 2008.

Un code couleur pour faciliter la lecture

Afin d'établir un fil de lecture permanent, nous avons établi un code de couleur. Les 21 activités de services à la personne ont été regroupées en trois grandes familles :

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

Ceci nous permet de faire correspondre à chaque grande famille de services trois grands types de « consommateurs potentiels » calculés d'après la population des ménages (définition INSEE, un ménage = un foyer) :

- o Les ménages de 30-75 ans = consommation de services de la vie quotidienne.
- o Les ménages familles = consommation de services à la famille, et ensemble des ménages = services personnes.
- o Le nombre de ménages de plus de 75 ans = consommation de services aux personnes fragiles et dépendantes

La validité de l'enquête

L'enquête initialement prévue sur environ la moitié des Organismes Agréés de Services à la personne (OASP) a finalement été réalisée auprès de l'intégralité des structures du département des Alpes de Haute Provence. Avec un taux de réponses de 76 %, représentant plus de 90 % des heures de prestation et de mandat, la validité de l'enquête est largement avérée.

Un bémol cependant, les répondants ont souvent fait l'impasse sur une partie des questions, et notamment les questions de volumes horaire, âge des salariés, gestion des ressources humaines. Ceci est signalé lors de l'analyse.

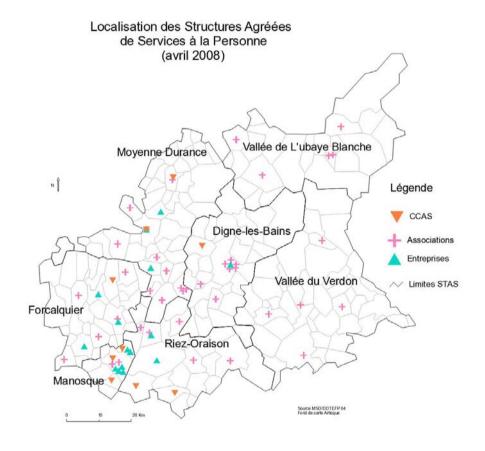
Diagnostic Territorialisé: première partie

L'offre de services à la personne et son potentiel de développement dans le département des Alpes-de-Haute-Provence

Les données du territoire : analyse de l'offre de services

2 LES ORGANISMES AGREES DE SERVICES A LA PERSONNE DANS LES ALPES DE HAUTE PROVENCE

Carte 2: Localisation des OASP sur le Territoire



2.1 Analyse territoriale de l'offre de services

Répartition de l'offre de services sur le territoire

Le département des Alpes de Haute Provence comptabilise au mois d'avril 2008 soixante huit organismes agréés de services à la personne, toutes formes juridiques confondues et tous modes de distribution de l'offre.

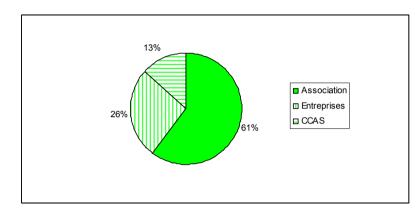
Les remontées mensuelles disponibles pour les années 2006 et 2007 représentent les données recueillies auprès de 78 % et de 87 % des organismes agréés. (Ces chiffres sont obtenus en considérant que l'ensemble des ADMR a remonté ces statistiques via la Fédération départementale des ADMR).

Les données recueillies par la DDTEFP des Alpes de Haute Provence permettent une caractérisation relativement précise de la « structure économique de l'offre de services » et de la répartition de l'activité sur les différents types de structures et différents modes de distribution de l'offre de services.

Une activité de services dominée par les associations et par le mode prestataire

En 2007, le marché du secteur des services à la personne est largement dominé par les structures de formes associatives. (60 % des OASP).

Graphique 1 : Répartition des OASP selon le statut



Les sociétés commerciales, bien que représentant près de 27 % des OASP ne couvrent que 2,13 % des heures de services produites soit 19 352 heures.

Les 909 687 d'heures réalisées sont donc essentiellement le fait des associations et des *CCAS* qui produisent respectivement 86 % et 12 % des heures de services.

Il est primordial de souligner ici, l'importance du **réseau des ADMR** qui comptabilise 28 structures réparties sur l'ensemble du territoire représentant près de 70 % des associations du département et **réalisant** près de **50 %** de l'ensemble des heures de services consommées.

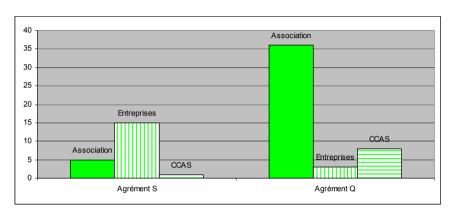
Avec **798 197 heures** réalisées par **1 145 salariés**, l'offre de services est distribuée essentiellement en **mode prestataire**. En 2007, ni les *CCAS*, ni les entreprises commerciales n'ont d'activé sur ce mode d'intervention.

Tableau 1 : Répartition des effectifs et des Heures travaillées

	Nombre de Structures		Sala	ariés	Heures travaillées		
	Nombre de Structures	%	Mandat	Prestation	Mandat	Prestation	
Association	41	60%	532	1002	111490,263	669337	
Entreprises	18	26%	0	34	0	19352	
CCAS	9	13%	0	109	0	109506	
Ensemble des structures	68	100%	532	1145	111490,263	798197	

Une activité centrée sur les activités relevant de l'agrément qualité et marquée par l'importance de la prestation aidée

Graphique 2 : Répartition des structures par agrément simple ou qualité



Les associations sont positionnées pour plus de 88 % d'entre elles sur l'agrément qualité, alors que les structures commerciales disposent pour 83 % d'un agrément simple.

A l'instar de l'ensemble du territoire national ou du territoire régional, les créations de structures sur les « nouvelles niches d'activités » tendent à se réaliser essentiellement sous forme commerciale, soit sous forme de petites entreprises (EURL ou EI) soit avec l'installation de franchises.

Les structures historiquement positionnées sur l'action sociale et donc sur l'accompagnement à la dépendance sont généralement sous forme associative. Les CCAS quant à eux, dans des départements comme le département des Alpes de Haute Provence à dominante rurale tendent également à se positionner sur les activités relevant de l'agrément qualité.

Une part importante (63 %) des heures prestées consommées est accompagnée par de la **prestation sociale** (ADPA), elle représente plus de 567 150 heures en 2006 et 517 894 en 2007. Il est d'ores et déjà possible d'affirmer que l'activité est essentiellement concentrée sur l'accompagnement à la dépendance voire sur l'assistance aux personnes âgées.

Les **ADMR** génèrent à elles seules près de **55** % des heures de prestations bénéficiant d'une aide ou d'un accompagnement. L'activité est concentrée sur environ 27 structures, dont deux principales (hors ADMR).

L'analyse de la partie quantitative de l'enquête permettra de préciser l'activité des OASP du département sur les trois « champs d'activités ».

Des heures de travail segmentées pour des emplois à temps partiel

L'activité de services à la personne des OASP comptabilise, tous modes de distribution de l'offre confondus 1 677 salariés. Ce chiffre est obtenu en établissant une moyenne du nombre de salariés ayant travaillé chaque mois de l'année 2007.

Au 31 décembre 2007, les organismes agréés de services à la personne ayant réalisé leurs remontées statistiques comptabilisent 385 salariés intervenants en mode mandataire et 1045 intervenants en mode prestataire.

Tableau 2 : La moyenne horaire de travail des intervenants

	Mandat	Prestation
Nombre de salariés	532	1145
Moyenne Heure/ salariés	209,57	794,26
ETP	13 %	49 %
1 ETP = X salariés	7,67	2,02

Les heures de travail sont réparties sur un grand nombre d'intervenants et la majorité des emplois sont des emplois à temps partiel. Cette hypothèse sera confirmée ou infirmée par l'analyse des données DADS, mais également par la partie quantitative de l'enquête. Le nombre moyen d'heures effectuées par un intervenant dans l'année est de 209, 57 heures en mode mandataire et de 794,26 heures en mode prestataire soit 16 heures hebdomadaires.

Le nombre de personnes employées relativement important se traduit par un nombre d'équivalent temps plein (ETP) en revanche assez faible, l'activité de services à la personne représente environ 500 ETP en mode prestataire et 70 ETP en mode mandataire.

Evolution de l'offre de services

L'analyse des remontées statistiques des OASP montre une légère diminution du nombre des OASP. Cette diminution d'activité se traduit par la fermeture de l'activité de services à la personne d'un CCAS et la disparition de deux entreprises à caractère commercial.

Cette légère diminution du nombre de structures génère une baisse de l'activité de l'ensemble des OASP en mode mandataire , mais pas du volume global d'heures produites qui présente un taux de croissance de 9,08 %.

	Volume Horaire Mandataire		Volume Horaire Prestataire			Total de l'activité : Volume Horaire			
	2006	2007	Evolution 2006-2007	2006	2007	Evolution 2006-2007	Total 2006	Total 2007	Evolution 2006-2007
Associations	126 424	111 490	-11,81%	587 361	669 338	13,96%	713 785	780 828	9,39%
Entreprises	1 694	0	-100,00%	14 465	19 353	33,79%	16 159	19 353	19,77%
CCAS	2 432	0	-100,00%	101 603	109 507	7,78%	104 035	109 507	5,26%
Total	130 550	111 490	-14,60%	703 429	798 197	13,47%	833 979	909 687	9,08%

Tableau 3 : Evolution de l'activité des OASP entre 2006 et 2007

Il semble d'ailleurs que les CCAS et les entreprises commerciales aient totalement stoppé ce mode de distribution de l'offre de services.

Pour préciser le caractère volatile de l'activité en mode mandataire, il sera intéressant de comprendre si cette diminution s'est réalisée au profit de l'emploi direct. L'activité en mode prestataire capte 13,47 % de la croissance de la consommation de services.

Le nombre de salariés en mode mandataire diminue en même temps que le volume horaire. Il semble donc que, soit les salariés sont en emploi direct, soit en emploi auprès de prestataires.

Tableau 4 : Evolution des effectifs de salariés entre 2006 et 2007

	Effectifs de salariés Mandataire			Effectifs de salariés Prestataire			Total de l'activité : effectifs de salariés		
	Mandat	Mandat	Evolution 2006-2007	Prestation	Prestation	Evolution 2006-2007	Total	Total	Evolution 2006-2007
Associations	570	532	-6,67%	913	1002	9,75%	1483	1534	3,44%
Entreprises	46	0	-100,00%	27	34	25,93%	73	34	-53,42%
CCAS	3	0	-100,00%	103	109	5,83%	106	109	2,83%
Total	619	532	-14,05%	1043	1145	9,78%	1662	1677	0,90%

La durée annuelle du temps de travail a légèrement augmenté pour les intervenants en mode prestataire, elle est passée de 674,43 heures en moyenne par an en 2006 à 794,26 heures en moyenne en 2007. Cette légère augmentation traduit une tendance à la redistribution des heures de travail sur les salariés existants.

Le département des Alpes de Haute Provence, en création nette de structures, ne semble pas marqué par un développement intense de la concurrence « commerciale » cependant, en regard de l'évolution du nombre d'heures réalisées et du nombre de salariés, ce sont bien les entreprises à caractère commercial qui dynamise la croissance de l'activité. Les structures commerciales nouvellement crées génèrent à elles seules près de 20 % de la croissance horaire alors même que leurs effectifs sont en diminution importante. Ceci sous entend un allongement des durées et temps de travail pour les intervenants de ces structures. (569 heures en 2007 et 528 en 2006).

 Ce constat interroge directement la nature de la demande de services autant que la capacité des structures à « capter » les nouveaux marchés et à développer leur offre de services.

En tout état de cause, l'absence d'un « développement intensif de l'offre de services et de la concurrence commerciale » interroge directement la capacité des structures historiques à investir le champ de ces nouveaux marchés potentiels en accompagnant notamment le développement de la polyvalence de leurs salariés.

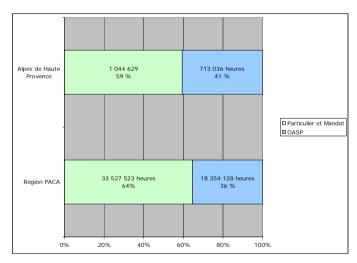
3 L'ACTIVITE DU PARTICULIER EMPLOYEUR

Les données du Particulier employeur ne sont à l'heure actuelle disponibles que sur les années 2005 et 2006 pour les Déclarations Nominatives Simplifiées (DNS) et pour les années 2005, 2006 et 2007 pour le CESU.

3.1 Le poids du Particulier employeur

L'activité du Particulier employeur domine

Graphique 3 : Part de l'activité du particulier employeur sur l'activité globale de services à la personne



Avec un volume horaire de 1 millions heures consommées en 2006 par les particuliers employeurs, l'activité de services à la personne réalisée en emploi direct représente 59 % de l'activité globale de services à la personne dans le département des Alpes de Haute Provence.

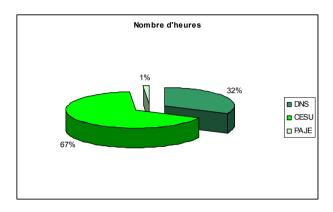
Ainsi, au 31 décembre 2006, **3 458 particuliers** employaient **2 443 intervenants** à domicile soit un nombre d'emploi global presque deux fois plus élevé que celui des organismes de services prestataires.

Le mode mandataire représente 8 % du volume d'heures réalisé en emploi direct.

L'analyse des fichiers de recouvrement des cotisations de sécurité sociale, permet une caractérisation relativement précise de la consommation de services à la personne en emploi direct; à savoir, le volume de la consommation, la répartition entre les différents modes de règlements et de déclaration des services, le nombre et la durée mensuelle moyenne des emplois créés.

Une activité dominée par le CESU

Graphique 4 : Part des différents modes de règlement des salariés



En 2006, **695 293 heures**, ont été consommées en **CESU** par le Particulier employeur. Ce sont **2 367** employeurs en moyenne sur l'année qui ont utilisé ce mode de paiement pour embaucher **1 533 salariés**. (76 % des intervenants à domicile)

Il sera intéressant de mesurer ultérieurement le taux de croissance de ce mode de « règlement-contractualisation » qui pourrait alors apparaître comme un « véritable dynamiseur de consommation ».

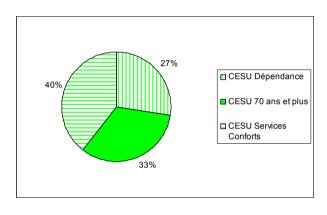
Cependant les données dont nous disposons, ne nous permettront pas de préciser si l'évolution de l'utilisation de ce mode de règlement de services est due au CESU bancaire ou au CESU pré financé.

Cela ne permettra pas de s'interroger sur les questions de dynamiques de consommation de services et de solvabilisation de la demande sur certains territoires du département.

Une activité CESU centrée sur l'entretien du domicile

Avec près de 500 000 heures réalisées hors prestation ADPA, l'activité principale du particulier employeur se concentre sur l'entretien courant du domicile.

Graphique 5 : Répartition de la consommation de services en CESU



Les heures consommées en **CESU** représentent **67 %** du volume global **d'heures** produites par les salariés du particulier employeur. A l'inverse de ce que semble indiquer les chiffres des statistiques des OASP, l'emploi d'intervenants par le particulier employeur est essentiellement réalisé dans le cadre de « **l'entretien du domicile** », auprès de **tous publics** et pour près de 40 % pour des ménages de plus de 70 ans qui ne bénéficient pas d'un accompagnement ADPA.

Les données URSSAF n'identifient que 298 employeurs bénéficiant de l'ADPA et embauchant directement leur intervenant à domicile, alors que le département des Alpes de Haute Provence comptabilise 1058 bénéficiaires à domicile au 31 mars 2007¹.

Il semble donc que l'activité auprès des personnes dépendantes soit essentiellement réalisée par les organismes prestataires de services.

L'importance relative des ménages de plus de 70 ans, dénote un potentiel de consommation de services sur les nouvelles niches d'activités et sur les activités de services du quotidien pour les OASP.

¹ Données de l'observatoire statistique APA de la DREES, du Ministère de la Santé.

Faiblesse apparente de la garde d'enfant au domicile du particulier²

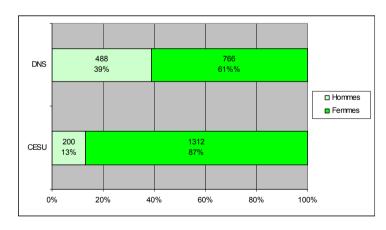
Les données disponibles au sein des trois organismes collecteurs ne prennent pas en compte les données concernant la garde d'enfant par les assistantes maternelles. D'après la Caisse d'Allocation Familiale (CAF), 924 familles ont bénéficié de l'Aide à la Famille pour l'emploi d'une assistante maternelle agrée (AEFEMA) ou du complément de libre choix pour l'emploi d'une assistante maternelle ou la garde à domicile, 11 familles ont bénéficié de l'Allocation de garde d'enfant à domicile (AGED) et 1 368 familles du Complément de libre choix du mode de garde de la PAJE.

Dans le même temps, la CAF identifie 3 767 familles comme bénéficiant de l'allocation de base de la PAJE, ce qui potentiellement signifie autant d'enfants de moins de trois ans à faire « garder » en continu ou partiellement.

D'après l'IRCEM, en 2006, 22 employeurs (PAJE +DNS) ont consommé 36 168 heures de services et employé 22 salariés.

Une activité exercée essentiellement par les femmes

Graphique 6 : Répartition de l'activité entre les hommes et les femmes



Les salariés intervenant chez le particulier employeur sont pour 75 % des femmes.

Il est intéressant de noter que dans le cadre de l'emploi classique par DNS les **hommes** représentent **39** % des intervenants. Ce chiffre est relativement important en regard de la typologie habituelle de la filière et notamment dans le cadre de l'emploi des OASP.

Sans mener une enquête précisant le « type d'emploi » occupé par ces hommes, il n'est pas possible d'identifier clairement la nature exacte de cette particularité.

_

² Données de la Caisse d'Allocation des Alpes de Haute Provence.

De façon globale, le particulier employeur embauche des hommes dans une proportion plus importante que les OASP. Ceci s'explique aisément soit par l'aspect ponctuel de l'intervention sur des activités de petit jardinage par exemple, ou bien parce que le particulier employeur embauche également des personnes de sa connaissance ou de son entourage.

Des contrats de travail de faible volume horaire

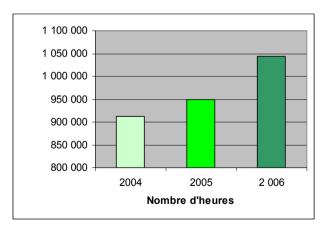
Au 31 décembre 2006, le nombre d'heures moyen effectué par un intervenant à domicile est de 384 heures (632 heures par an en mode prestataire). Les salariés travaillent essentiellement à temps partiel ce qui laisse supposer une segmentation des heures de travail.

Un équivalent temps plein représente 4 salariés environ.

3.2 Evolution de la consommation de services du particulier employeur³

La consommation d'heures de services par le particulier employeur est en évolution constante depuis 2004.

Graphique 7: Evolution du nombre d'heures



Ainsi il semble que la mise en œuvre de la loi Borloo ait eu pour incidence un développement constant de l'activité de services en emploi direct.

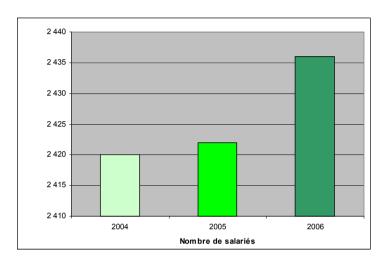
Entre 2005 et 2006 le nombre d'heures consommées par le particulier employeur affiche un taux de croissance de 10 %.

Comme pour l'activité de services intermédiée, la mise en œuvre de la loi sur les services à la personne a initié un phénomène de reprise de l'activité.

³ Dans toute cette partie les données IRCEM annuelle 2004 sont estimées d'après les données du second trimestre 2004.

Un maintien de l'activité à temps partiel

Graphique 8 : Evolution du nombre de salariés en emploi direct



Le nombre de **salariés** est en **évolution constante** sur la période observée. Pourtant, nous assistons à une augmentation de la durée moyenne des temps de travail.

En 2006 les intervenants à domicile en emploi direct travaillent en moyenne 428 heures par an (392 heures en 2005) ce qui représente environ un peu plus d'un quart de temps.

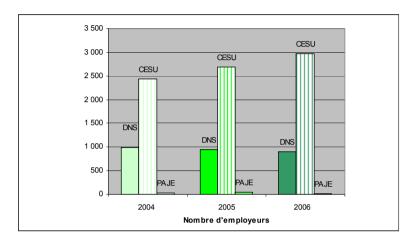
Ce constat pose la question de la qualité des emplois produits et interroge les pratiques de multi emploi qui caractérise cette filière d'activité.

Le multi emploi se traduit par une tendance des salariés à travailler sur tous les modes de distribution de l'offre et à travailler pour plusieurs employeurs.

La création d'emploi de qualité et l'augmentation des temps de travail constituent deux piliers du « développement économique viable » de cette filière d'activité. Ce constat interroge directement les pratiques de communication et de mise en réseau du particulier employeur, et le soutien qu'il serait opportun d'apporter aux différents acteurs et réseaux existants.

Un nombre de particuliers employeurs en évolution constante

Graphique 9 : Evolution du nombre de particuliers employeurs



Le nombre de particuliers employeurs est en évolution constante. Au fil des ans les employeurs utilisant le CESU tendent à prendre le pas sur les employeurs utilisant la DNS.

Sur l'intégralité de la période, le nombre d'employeurs augmente de près de 14 % et le nombre de particuliers employeurs utilisant le CESU augmente de près de 22 %.(8 % DNS)

Les nouveaux employeurs utilisent donc majoritairement le CESU.

Un zoom sur les données du Centre National des CESU et sur les données spécifiques du CESU va permettre de préciser l'évolution de ce mode de consommation de services.

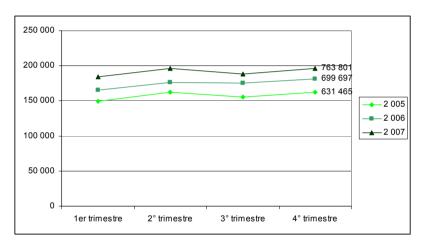
Les données disponibles ne permettent pas de mesurer la part du CESU pré financé et son impact sur l'évolution de la consommation.

De la même manière, le fait que le nombre des employeurs soit supérieur au nombre des salariés indique un taux de multi emploi relativement important.

3.3 Evolution de la consommation de services via le CESU en 2007

L'analyse de la consommation du particulier employeur montre une tendance à la concentration de la consommation de services via le CESU. Ce sont près de **764 000 heures** qui ont été consommées en utilisant ce mode de contractualisation en **2007**. En 2007, les heures CESU représentent 95 % des heures réalisées par les OASP.

Graphique 10 : Evolution du nombre d'heures consommées via le CESU



Une évolution constante et importante du volume d'heures consommées

La consommation de services via le CESU enregistre une évolution du volume d'heures de près de 21 % entre 2006 et 2007. Cette croissance tend à confirmer l'hypothèse selon laquelle la diminution de l'activité mandataire des OASP s'est réalisée au profit de l'emploi direct.

La simplicité d'utilisation du CESU semble agir comme un moteur pour faciliter l'embauche directe de salariés par le particulier.

Des employeurs toujours plus nombreux pour de nouveaux salariés

L'utilisation du CESU a incité près de 2 700 employeurs à embaucher directement 1 654 salariés dans l'année 2007. Ce sont près de 25% de nouveaux employeurs qui ont embauché 20 % de nouveaux salariés. L'augmentation de l'activité n'a donc pas eu pour effet de permettre une augmentation efficace des temps de travail.

Le développement continu de la consommation de services est donc le fait de nouveaux consommateurs utilisant le CESU et engageant de nouveaux intervenants.

4 ANALYSE DES DETERMINANTS DE LA DEMANDE

4.1 Les déterminants de la demande pour l'offre de services globale

Une structure de population vieillissante

La structure par âge de la population, si elle ne renseigne pas sur les éléments clés de la consommation de services, fournit de grandes tendances, elle permet notamment de repérer les personnes en âge de travailler ou de se faire aider. Elle permet d'envisager des premiers scenarii en termes de besoins de services.

La population du département des Alpes de Haute Provence est de 154 500 (estimés) au 1er janvier 2006⁴.

La population se compose essentiellement de personnes en âge de travailler. Ce type de population constitue le vivier de « consommateurs » pour l'ensemble des services de la « vie quotidienne » mais dont la capacité à consommer des services dépend à la fois de leur situation économique et de leur situation familiale.

Le département est marqué par l'importance relative de la population des seniors ; elle se compose pour 26 % de personnes de plus de 60 ans, ce qui est légèrement supérieur à la Région. (23 %)

Tableau 5 : Evolution de la structure par âge de la population du département

	2006		20	10	2015		
	Nombre	Part %	Nombre	Part %	Nombre	Part %	
0-19 ans	36509	23,6	36947	23,1	37734	41,2	
20-59 ans	77814	50,3	78444	49	79391	47,4	
60 et plus	40531	26,2	44609	27,9	50205	30,0	
Total	154854	100	160000	100	167330	119	

-

⁴ Estimation de population d'après les enquêtes annuelles de l'INSEE.

Les récentes analyses et projections INSEE (Sud INSEE -mars 2007) tendent à démontrer que ce phénomène ira en s'accentuant et qu'à l'horizon 2030, ce département serait le département le plus âgé de la région Provence Alpes Côte d'Azur (PACA) avec près de 36 % de personne de plus 60 ans.

Ce vieillissement de la population dû à un phénomène naturel de vieillissement générationnel non compensé par les naissances et l'arrivée de population plus jeune, serait même accentué par une arrivée importante de population de plus de 60 ans.

Le vieillissement naturel de la population influe sur le besoin de services à la dépendance, il semble donc que le département des Alpes de Haute Provence, ait un besoin continu de ce type de services. La **population des plus de 60 ans** est composée pour plus de **50 %** de personnes de plus de **70 ans**, ce qui tend à renforcer le besoin en termes d'accompagnement à la dépendance.

L'arrivée de population de plus de 60 ans, qui correspond à une population de retraités devrait renforcer le besoin en « services dit de confort ».

4.2 Analyse ciblée des déterminants de la demande

Importance des couples et des personnes seules

La structure des ménages influe fortement sur la consommation de services qui est fonction de la composition familiale, du niveau de vie et du niveau d'activité⁵. Le département compte 63 301 ménages au 1^{er} janvier 2006.

	2005	Part %	2010	Part %	2015	Part %
Familles monoparentales	5 000	8,0%	5000	7,5%	5 000	7,4%
Familles couples	34 900	55,8%	35414	52,9%	36 200	53,4%
Personnes seules	21 400	34,2%	23221	34,7%	25 200	37,2%
Autres types de ménages	1300	2,1%	1349	2,0%	1400	2,1%
Total	62 600	100,0%	66994	100,0%	67 800	100,0%

_

⁵ Etude CERPHI-DOMPLUS-SAP- Et du côté des Utilisateurs - septembre 2006 et Etude XERPHI- Collection IC-Precepta, Juin 2006

La structure des ménages se caractérise par un taux important de personnes seules (34 % en 2005) légèrement supérieur à la moyenne régionale (32 %) et nationale (31 %). Cette catégorie de ménages est constituée pour plus de 59 % de personnes de plus de 55 ans.

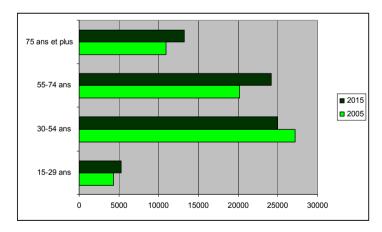
Ces personnes sont susceptibles de consommer les services de la vie quotidienne à condition que leur niveau de vie le permette.

Des ménages en âge de travailler et de consommer des services

Les **ménages**, dont l'âge de la personne référence est compris entre **30 et 75 ans**. (76 % en 2005) constituent le vivier de consommateurs type de « services dits de confort » ou « facilitateur de vie ». C'est en effet dans cette tranche d'âge que se trouvent à la fois les ménages actifs, les ménages avec enfant(s), les ménages vieillissants.

Le poids relativement important de cette tranche d'âge laisse supposer un potentiel non négligeable pour le développement des services du quotidien, « services à la maison et services aux personnes », et pour le développement des services à la famille.

Graphique 11 : La structure de la population des ménages

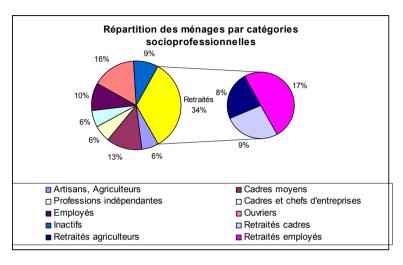


La population des ménages est relativement vieillissante, ce phénomène est commun à l'ensemble de la région PACA.

Si cela sous-entend un besoin important de services d'aide à la dépendance, cela laisse également supposer un besoin important de services de la vie quotidienne ; toutes les études s'accordent pour identifier les « retraités » comme constituant le vivier de consommateur de services le plus important.

Les ménages de plus de 55 ans représenteront près de la moitié de la population des ménages d'ici à 2015.

Des ménages de retraités et des salariés des classes moyennes



A l'instar de l'âge de la population, la population active se compose essentiellement de **retraités** (39 % de la population active). Les retraités représentent près de 34 % de la population des ménages, et donc près de 14 % de la population est à la retraite.

Si les retraités constituent un atout important dans la consommation de services, il est important de s'intéresser à leur pouvoir d'achat. Ainsi, la plupart des retraités (17 %) sont d'anciens employés (secteur privé, administration).

L'importance des employés et des ouvriers laisse supposer un pouvoir d'achat relativement modeste, mais qui peut apparaître comme relativement stable sur l'ensemble de la vie professionnelle. L'analyse des revenus fiscaux, salaires et retraites nous permettra de préciser cette question.

Une activité féminine centrée sur les activités de revenus moyens

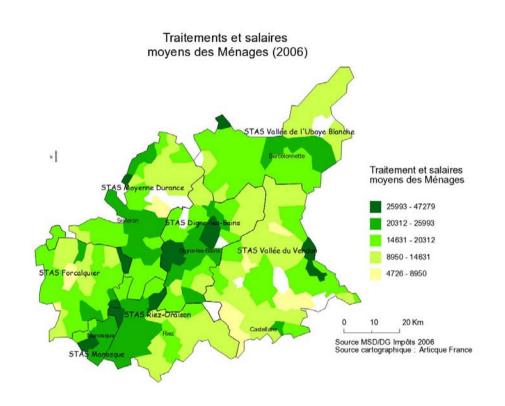
Le taux d'emploi et le niveau d'emploi des femmes constituent une variable d'ajustement majeure pour la consommation de « services aux enfants » mais également sur la consommation des services dits de confort. Plus le niveau d'activité sera élevé, plus le besoin sera important en matière de garde d'enfant. De la même manière plus le niveau de qualification et le niveau de salaire seront importants, plus la consommation de services « dits de confort » sera impactée.

Avec un taux d'activité féminin estimé à 61,8 % en 2006, le département des Alpes de Haute Provence se situe dans la limite inférieure de la région PACA (63,7 %).

Cependant, cette activité est exercée de façon importante sur des emplois de revenus moyens (plus de 70 % sur les catégories d'Employé ou Ouvrier) ce qui influe sur le besoin en matière de garde d'enfants à domicile mais freine le besoin en matière de services « dits de confort », d'autant que le faible taux de cadres (5,2%) peut accentuer cette difficulté d'accès aux services.

Les revenus des ménages

Carte 3 : Traitements et salaires Moyen des ménages



Concentration des revenus important dans la proche périphérie des communes centre

Les revenus fiscaux du département présentent une grande disparité. Les revenus importants ont tendance à se concentrer dans la proche périphérie de la ville de Digne-les-Bains, mais également dans les communes « centre » des territoires de vie telle que Manosque.

Il semble tout de même que le niveau de vie du département soit légèrement supérieur sur les territoires de Digne-les Bains, Manosque, sur la partie ouest de Riez Oraison, ainsi que sur une partie de la Vallée de L'Ubaye et sur la partie du Sud du territoire de la Moyenne Durance.

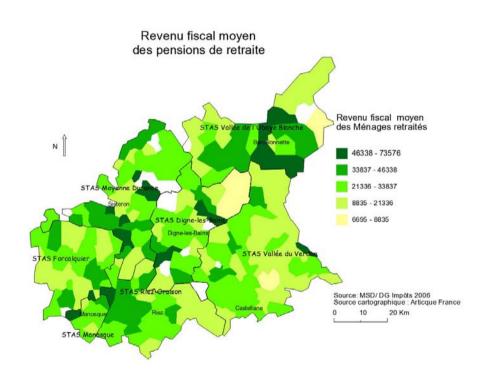
Le revenu moyen médian par ménage est relativement faible (16 720) est se situe dans la classe moyenne de revenus légèrement supérieur au SMIC.

Le territoire de Manosque est le territoire qui présente la plus grande homogénéité de revenus.

Les territoires de la Vallée du Verdon et de Forcalquier présentent le niveau de vie le plus faible.

Des pensions de retraites moyennes et concentrées sur les communes « centre »

Carte 4 : Pensions de retraites moyennes des ménages



Les revenus issus de pensions de retraites sont assez stables en regard des revenus de salaires, ce qui laisse supposer un pouvoir d'achat qui se maintien dans le temps.

Cependant, le territoire présente une forte disparité de niveau de vie. La médiane des pensions de retraite est relativement élevée (25 159 €) ce qui signifie un pouvoir d'achat un peu supérieur à la moyenne des ménages de retraités.

En regard des caractéristiques des salariés, il semble que le département des Alpes de Haute Provence face l'objet d'un flux positif de population de retraités dont les niveaux de vie sont légèrement supérieur à la population locale.

Les pensions de retraite les plus élevées se concentrent sur la périphérie « deuxième ceinture » des communes « centre ».

Le territoire présente donc une des caractéristiques identifiées comme «représentant un facteur favorable de développement de la consommation de services ».

Leur présence sur le territoire apparaît comme un facteur dynamisant pour le développement des nouvelles niches d'activités.

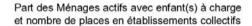
_

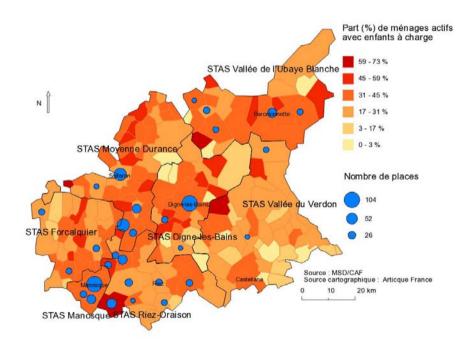
⁶ Etude CERPHI-DOMPLUS-SAP- Et du côté des Utilisateurs - septembre 2006 et Etude XERPHI- Collection IC-Precepta, Juin 2006

4.3 Les données du territoire

L'offre collective de services aux enfants

Carte 5: L'offre collective aux enfants





Les « structures d'accueil collectif » de garde d'enfants sont concentrées essentiellement sur la partie Sud du territoire et dans les centres urbains.

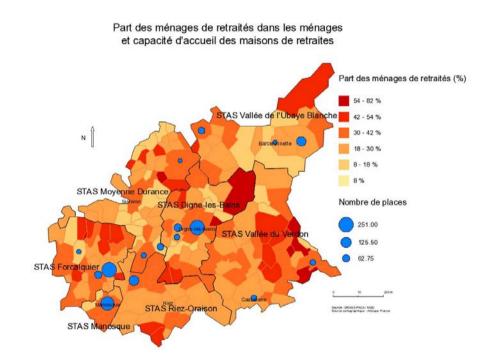
Les structures présentant le plus grand nombre de places sont concentrées dans les villes importantes et attractives des bassins de vie.

Les **40 structures** d'accueil collectif du département proposent 881 places ce qui représente environ 174 places pour 1000 enfants. Ce taux d'équipement est légèrement supérieur à la moyenne nationale (108 %°) et régionale (148 %°).

L'offre de services collective est, soit positionnée sur les centres urbains, soit au cœur de territoires de vie ou elle semble accessible pour le plus grand nombre.

L'offre collective aux personnes âgées

Carte 6 : Part des ménages de retraités et capacité d'accueil des maisons de retraites



Le département des Alpes de Haute Provence est identifié comme un des territoires présentant un indice de vieillissement⁷ les plus importants de la région PACA (86,9).

Les maisons de retraites ou d'accueil des personnes âgées sont concentrées sur le centre du département et sur la partie Sudouest sur les territoires de Digne-les Bains, Manosque, Forcalquier, Riez Oraison.

Le département des Alpes de Haute Provence comptabilise 34 établissements pour personnes âgées (tous modes confondus) qui représentent 1 942 places disponibles.

Les maisons de retraites sont logiquement concentrées sur les centres urbains des territoires de vies.

Au 31 mars 2007 le nombre de bénéficiaires ADPA à domicile est estimé à 1 859 personnes et à 2099 au 31 mars 2008.

-

⁷ 65 ans et plus pour 1000 personnes de moins de 20 ans.

5 CONCLUSION DE LA PREMIERE PARTIE

Cette première phase d'analyse permet de poser les grandes caractéristiques de l'offre des services et de disposer des éléments significatifs caractérisant le territoire.

- Une offre de services intermédiée centrée sur l'accompagnement à la dépendance et réalisée par des structures de formes associatives.
- Une consommation de services « dits de confort », que nous appellerons dans la seconde partie « services du quotidien », réalisée essentiellement en emploi direct et une quasi absence de développement de cette activité (en apparence), par les organismes agréés de services à la personne si ce n'est dans le cadre de l'accompagnement à la dépendance.
- Une concentration de l'offre de services sur le réseau des ADMR et trois organismes agréés de services à la personne sur les 68 structures existantes.

Il permet également de cerner les principales caractéristiques socio-économiques du département :

- o Une structure de population vieillissante;
- Des ménages en âge de travailler aux revenus moyens (classes moyennes, ouvriers employés);
- O Un taux d'activité féminin relativement élevé mais qui sont pour la plupart des employés et/ou ouvriers ;
- Une grande disparité dans les niveaux de vie des retraités et une concentration des pensions de retraites les plus importantes dans la périphérie des « communes centre » ;
- La présence de ménages de retraités « aisés » constituant le « consommateur typique » des services facilitateurs de vie et de services aux personnes.

Aucun des territoires observés ne se détache réellement des autres territoires, si ce n'est le territoire de Manosque, aui par sa petite taille et l'homogénéité de ses caractéristiques présente une singularité.

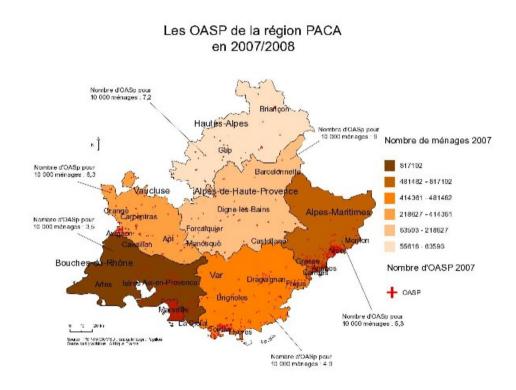
Diagnostic Territorialisé : Deuxième partie

L'offre de services à la personne et son potentiel de développement dans le département des Alpes-de-Haute-Provence

L'organisation de l'offre de services et les enjeux : emplois et développement de l'offre de services

1 ORGANISATION DE L'OFFRE DE SERVICES SUR LE TERRITOIRE

Carte 7: Localisation des OASP sur le Territoire



1.1 La couverture territoriale et les spécificités de l'offre de services

Un nombre d'OASP par ménage supérieur à la moyenne régionale

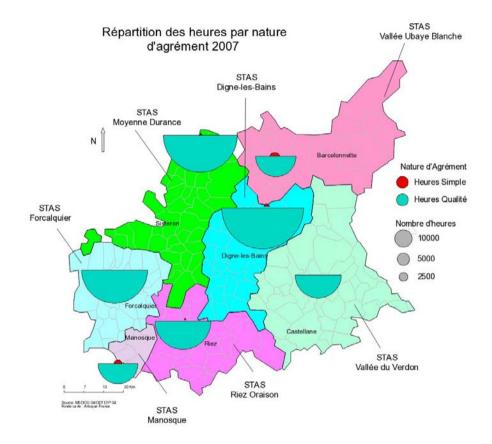
Le département des Alpes de Haute Provence comptabilise au mois d'avril 2008 soixante huit organismes agréés de services à la personne, toutes formes juridiques confondues et tous modes de distribution de l'offre.

Malgré une concentration évidente des structures sur les zones de forts peuplements, il n'en demeure pas moins que les OASP sont présents sur l'ensemble du territoire département.

Avec 9 OASP pour 10 000 ménages, le département des Alpes de Haute Provence présente le nombre d'OASP par ménage le plus élevé de la région (4,78 en région PACA).

Cette forte représentation en nombre de structures ne doit pas être interprétée comme l'assurance d'un « développement important » de l'activité sur le territoire. En effet l'analyse des volumes horaires a montré un « développement lent » de certains types d'activités et il apparaît que la consommation de services est essentiellement le fait de la prestation aidée.

Carte 8 : Répartition des heures par nature d'agrément



Faiblesse de l'offre commerciale

Ce territoire est fortement marqué par la faiblesse de l'offre commerciale.

Les sociétés commerciales, bien que représentant près de 27 % des OASP ne couvrent que 2,13 % des heures de services produites soit 19 352 heures en mode prestataire.

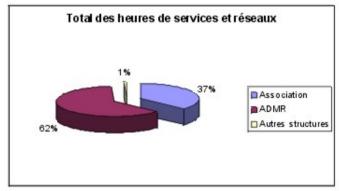
Les associations sont positionnées pour plus de 88 % d'entre elles sur l'agrément qualité, alors que les structures commerciales disposent pour 83 % d'un agrément simple.

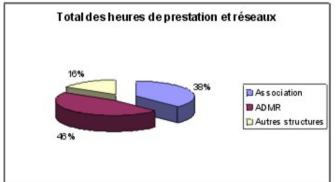
A l'instar de l'ensemble du territoire national ou du territoire régional, les créations de structures sur les « nouvelles niches d'activités » tendent à se réaliser essentiellement sous forme commerciale, soit sous forme de petites entreprises (EURL ou EI) soit avec l'installation de franchises.

L'activité commerciale est donc réalisée par des structures de très petites tailles (EURL ou EI sans salariés) qui ont une croissance très lente.

Concentration de l'offre de services sur certains réseaux et sur les activités d'accompagnement à la dépendance

Graphique 12 : Répartition des heures de services sur les réseaux





L'offre de service du département est concentrée autour « d'organismes leader » et autour du **réseau des ADMR** qui comptabilise **28 OASP** réparties sur l'ensemble du territoire.

L'ensemble des ADMR représente près de 70 % des associations du département et réalisent plus de 60% de l'ensemble des heures de services consommées.

Sur l'ensemble des OASP (hors ADMR) cinq OASP réalisent 37 % des heures produites.

Une part importante (63 %) des heures prestées consommées est accompagnée par de la prestation sociale (ADPA), elle représente environ 517 894 heures. Il est d'ores et déjà possible d'affirmer que l'activité est fortement concentrée sur l'accompagnement à la dépendance voire sur l'assistance aux personnes âgées. Les ADMR génèrent à elles seules près de 55 % des heures de prestations bénéficiant d'une aide ou d'un accompagnement.

En réalité, l'activité est concentrée sur environ 30 OASP, dont deux principales (hors ADMR), lesquelles interviennent sur l'ensemble du territoire départemental.

Ceci peut d'ailleurs constituer une des raisons expliquant ou tout du moins renforçant, la lenteur de développement des services à la maison (annexes) et des services du quotidien. Ces structures qui interviennent sur l'ensemble du territoire départemental ne disposent pour la plupart, que de permanences sur les territoires d'intervention « hors leur siège social ». La lisibilité de l'offre de services et la « facilité d'accès au services » constituent un des facteurs de développement de l'offre qui risque de leur faire défaut.

Des questions à se poser

Cette double spécificité territoriale, « faiblesse de l'offre commerciale » et « concentration de l'offre de services sur des réseaux et leader » pose au moins deux questions.

Le développement effectif de l'offre sur les services à la famille et les services du quotidien.

Le département des Alpes de Haute Provence, en création nette de structures, ne semble pas marqué par un développement intense de la concurrence « commerciale » ; cependant, en regard de l'évolution du nombre d'heures réalisées et du nombre de salariés, ce sont bien les entreprises à caractère commercial qui dynamisent la croissance de l'activité. Les structures commerciales nouvellement créées génèrent à elles seules près de 20 % de la croissance horaire alors même que leurs effectifs sont en diminution importante.

Ce constat interroge directement la nature de la demande de services autant que la capacité des structures à « capter » les nouveaux marchés et à développer leur offre de services.

Deux cas de figures peuvent se présenter :

- Les usagers potentiels ne peuvent accéder aux services pour des questions financières et le développement de l'offre de services nécessite un accompagnement et la solvabilisation de la demande de services.
- Les structures ne sont pas en capacité d'identifier le potentiel de développement du territoire ou elles ne disposent pas des compétences (en termes de salariés intervenants) nécessaires à ce développement de nouveaux marchés.

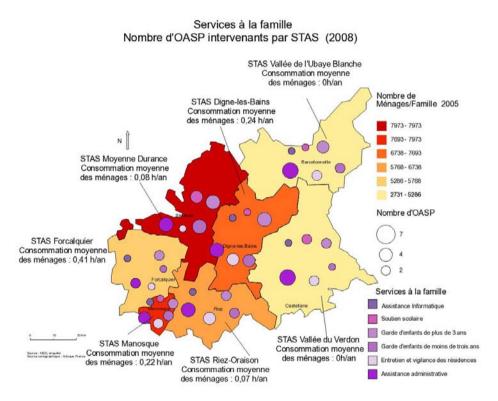
La capacité des structures leader à investir le champ de ces nouveaux marchés potentiels :

L'offre de services étant réalisée par un très petit nombre de structures et par le réseau des ADMR historiquement positionnées sur le département, la captation des nouveaux marchés nécessite une adaptation de ces dernières aux nouveaux besoins et aux nouveaux consommateurs en accompagnant notamment le développement de la polyvalence de leurs salariés. Deux questions s'imposent :

- L'importance des zones de chalandises des OASP de ce département en l'absence de développement en « annexe » induit une problématique de gestion des ressources humaines qui sont alors éloignées de leurs employeurs.
- De quels outils et marges de manœuvres et capacités disposent les OASP, éloignées de leur « clients bénéficiaires » pour mesurer les besoins effectifs et les contours du marché des territoires d'intervention.

1.2 Répartition des activités sur le territoire départemental

Carte 9 : Distribution de l'offre de services à la famille sur le territoire départemental



Les services à la famille

Le territoire départemental est globalement entièrement couvert par l'offre de services à la famille.

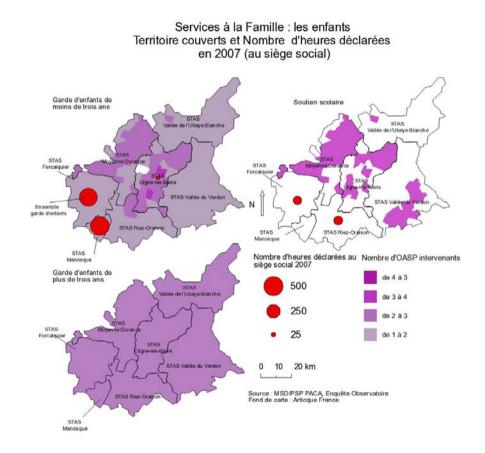
Ces services ont pour « cible de consommation » les ménages « famille ». L'ensemble du territoire comptabilise 2,23 OASP pour 10 000 ménages. (0,09 /10 000 ménages en région PACA).

Le territoire présentant l'offre de services la plus importante en nombre de structures, est celui de la Vallée du Verdon avec 5 OASP pour 10 000 ménages, alors même que les OASP de ce territoire ne déclarent aucun volume horaire consommé sur ces services.

Les 1 988 heures produites sur les services à la famille représentent environ 0,10% du volume d'heures global de l'offre de services intermédiés et les ménages consomment une moyenne de 0,18 heures par an.

Couverture territoriale et nombre d'OASP délivrant les services à la famille par territoires

Carte 10 : Zones de chalandise services à la famille : services aux enfants



Les services à la famille : les services aux enfants

Les services aux enfants sont présents et délivrés sur l'ensemble du territoire à l'exception du soutien scolaire. Ce sont en moyenne entre trois et quatre OASP qui interviennent par territoire et qui déclarent 1532 heures de garde d'enfants (prestation et mandat).

En 2005, les Alpes de Haute Provence comptabilisent 8 527 enfants de moins de quatre ans et ne disposent que de 881 places en collectifs. En 2007 le particulier employeurs a réalisé 36 168 heures de services.

Tous modes de services confondus, la population des ménages des Alpes de Haute Provence consomme 0.97 heures de services de garde d'enfants.

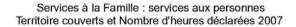
Ces services semblent donc relativement peu développés même si la consommation moyenne par ménage correspond à ce qui est observé sur l'ensemble des départements de la région.

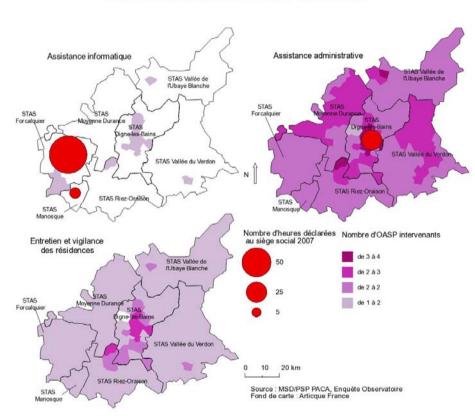
La première partie montre le poids relativement élevé des « assistantes maternelles » et l'analyse des données CAF montre une importante consommation (1 363 bénéficiaires/familles) du « complément de libre choix d'activité ».

.

Les services à la famille : services aux personnes

Carte 11 : Zone de chalandise : services aux personnes





Ces services regroupent essentiellement les services considérés comme faisant partie des « nouvelles niches d'activités ».

Le service d'assistance informatique est le service le moins distribué sur le département. Seuls les territoires de Digneles-Bains, de Forcalquier, de la Moyenne Durance et de la Vallée du Verdon disposent d'une offre de services en assistance informatique.

A l'inverse, les services d'assistance administrative et d'entretien et de vigilance des résidences sont présents sur l'ensemble du territoire.

L'assistance administrative était souvent délivrée de façon informelle dans le cadre de « l'aide à domicile » classique, sa reconnaissance comme une activité à par entière par la loi sur les services à la personne a permis aux OASP d'identifier clairement cette activité.

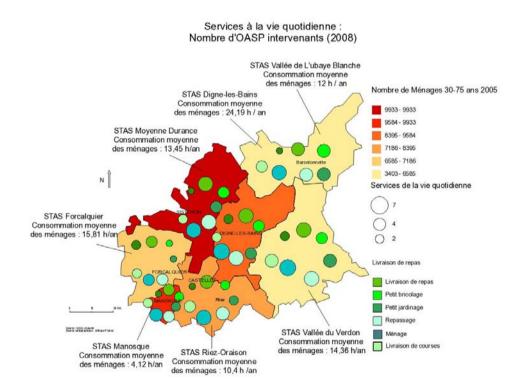
Le caractère touristique du département peut par ailleurs expliquer l'importance de l'activité d'entretien et de vigilance des résidences

Ces activités génèrent un volume horaire déclaré de 115 heures sur l'ensemble du département ce qui reste relativement confidentiel.

Les services du quotidien

Il s'agit pour la plupart des services identifiés comme des « services de conforts » et ne présentant aucun caractère obligatoire.

Carte 12 : Distribution de l'offre de services du quotidien sur le territoire



Ils sont distribués sur l'ensemble du territoire et ce pour les sept services, par une moyenne de trois OASP intervenants par territoire.

Les 695 995 heures (OASP) produites sur les services du quotidien représentent environ 70 % du volume d'heures global de l'offre de services intermédiés et les ménages consomment une moyenne de 18 heures par an ce qui est relativement élevé sur ce type de services.

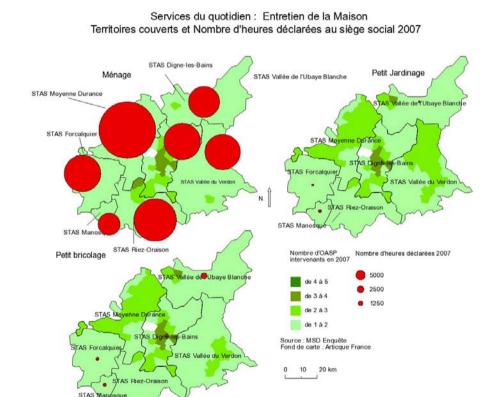
La nouvelle configuration des remontées statistiques annuelles distingue clairement la quasi totalité des 21 activités, cela pose donc la question de l'interprétation qu'il est possible de faire sur ces volumes horaires déclarés.

En effet, une part importante des heures de ménages sont réalisée avec des heures de prestations aidées disposant de l'agrément qualité (40 %)..

Couverture territoriale et nombre d'OASP délivrant les services du quotidien par territoires

Les services d'entretien de la maison

Carte 13 : Zone de chalandise : services d'entretien de la maison



Ces services sont distribués sur l'ensemble du territoire par un nombre moyen de 5 OASP intervenants sur les territoires qui déclarent **598 380 heures**.

Il s'agit des services classiques d'entretien de la maison et de son extérieur. L'essentiel des heures produites sont réalisées sur les services ménage /repassage.

Elles sont distribuées pour près de 83% par des OASP disposant d'un agrément simple et qualité. Ce chiffre est de près de 99% en y ajoutant les OASP agréés qualité.

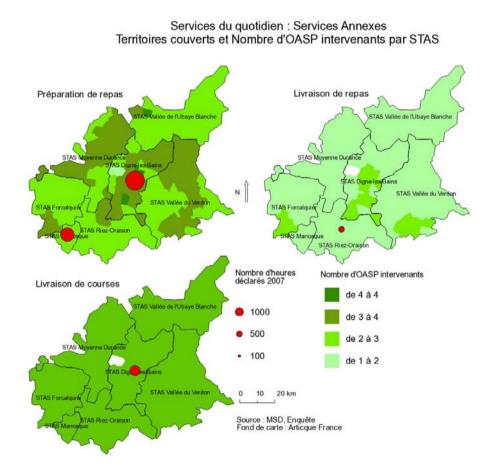
Ces activités ne nécessitant qu'un agrément simple ne sont pourtant réalisées que pour 0,28% des heures par des OASP disposant d'un agrément simple.

Sur les activités de **Petit jardinage** et de **Petit bricolage** l'activité des OASP reste relativement faible avec **6 900 heures** produites par les OASP.

Ces services nécessitent l'embauche de salariés disposant de compétences techniques sur les tâches de base de l'entretien du domicile et de petit bricolage.

Services annexes

Carte 14 : Zone de chalandise : services annexes quotidien



Ces services sont distribués sur l'ensemble du territoire par un nombre moyen de 3 structures intervenant par territoire.

Il s'agit essentiellement de services de livraison qui peuvent aussi bien être réalisés auprès des « actifs » que des personnes dépendantes. Ils nécessitent de fait, l'embauche de salariés disposant à minima du permis de conduire.

Le service le plus délivré sur le territoire départemental est le service de **préparation de repas** avec **8 595 heures** de services consommées.

Ces heures de services sont délivrées **exclusivement** par des OASP disposant d'un agrément qualité et/ou simple et qualité.

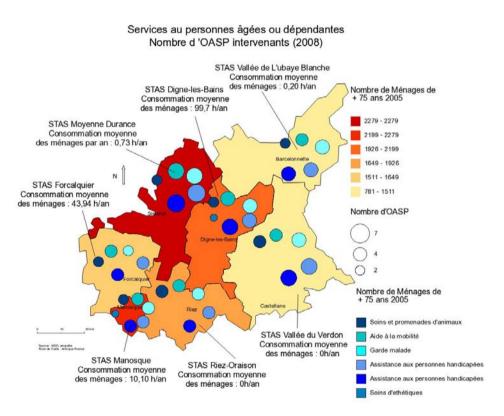
Cette spécificité interroge également le développement du marché en direction des actifs.

Ces services représentent 10 707 heures consommées sur l'ensemble du département.

Tous modes de distribution de services confondus les ménages des Alpes de Hautes Provence consomment en moyenne 25 heures par an de services du quotidien.

Les services d'accompagnement de la dépendance

Carte 15 : Distribution de l'offre de services à la dépendance sur le territoire



Il s'agit des services nécessitant l'obtention d'un agrément qualité et qui ne peuvent être dispensés qu'auprès de personnes dépendantes.

Ces services bénéficient d'un accompagnement financier essentiellement par le biais de l'Allocation Départementale Personnalisée d'Autonomie (ADPA) mais aussi par le biais des caisses de retraites et de la Prestation Compensatoire du Handicap (PCH).

Les services d'accompagnement à la dépendance représentent un volume horaire de 259 606 heures soit 13,35% de l'offre globale de services. Les ménages du département consomment en moyenne 25,31 heures par an.

Les heures de prestation prises en charge représentent 517 894 heures soit plus deux fois plus que les heures déclarées.

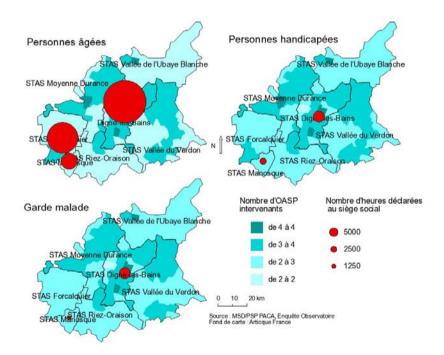
Il semble donc qu'une grande partie de l'activité des organismes agréés qualité se concentrent sur des services de l'agrément simple.

Couverture territoriale et nombre d'OASP délivrant les services d'accompagnement à la dépendance

Les services classique d'aide à domicile

Carte 16 : Zone de chalandise de l'aide à domicile classique

Services d'accompagnement à la dépendnace : l'aide à domicile Territoire couverts et Nombre de structures intervenants



Ces services regroupent les activités classiques d'accompagnement à la dépendance. Ils sont distribués sur l'ensemble du territoire par un nombre moyen de 4 OASP par territoire.

Ces services constituent le coeur de la prestation « aidée » et représentent un volume horaire global de 256 228 heures soit 13% des heures de services globales et près de 99 % des heures de services d'accompagnement à la dépendance.

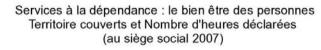
Le service le plus délivré sur le territoire départemental est le service d'accompagnement des personnes âgées.

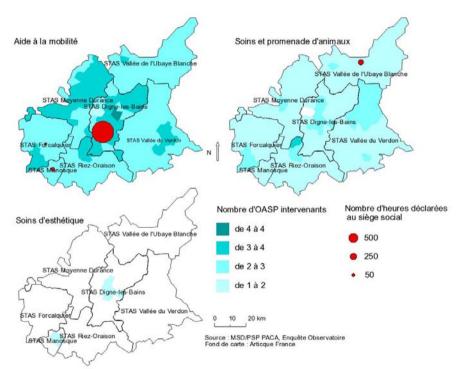
Plus de **94%** des heures d'accompagnement à la dépendance sont réalisées auprès de personnes âgées.

La mise en œuvre de ces services nécessite l'emploi de personnels qualifiés, et dont la qualification est identifiable soit par l'obtention d'un des titres ou diplômes reconnus par la profession et l'accord de branche, soit d'une expérience significative.

L'assistance aux personnes handicapées est relativement peu développée sur ce département (9 827 heures en 2007) alors même que le département dénombre 3 466 personnes souffrant de handicap, soit une moyenne de 3 heures de prestions par an.

Carte 17 : Zone de chalandise services du bien être





Le territoire départemental n'offre que peu de places en établissements spécialisés, qu'il s'agisse d'établissement d'accueil éducatif pour les jeunes (131 places) ou d'établissements de travail en milieu protégé (319 places).

Selon les études menées par le CREAI, environ 200 enfants souffriraient d'une ou de deux déficiences sévères et environ 3 150 adultes souffriraient de handicaps dont certains sur des handicaps non pris en charge par les établissements du département.

La question de la capacité d'accès à l'accompagnement à domicile est donc réellement posée, qu'il s'agisse d'enfants ou d'adultes, dont seulement 311 sont en emploi.

Les services du bien être

Il s'agit pour la plupart de services qui ont été identifiés par la loi et le décret sur les services à la personne : aide à la mobilité, soins et promenades d'animaux, soins d'esthétique et mise en beauté;

Ce sont donc soit des services qui n'étaient pas identifiés en tant que tel auparavant, soit des services complètement nouveaux. Ils sont distribués sur l'ensemble du territoire départemental à l'exception des soins d'esthétiques qui ne sont distribués que les territoires de Digne-les-Bains et de Manosque.

Ce sont en moyenne trois OASP qui interviennent sur ces services par territoire pour un volume de 3 378 heures consommées.

Ces services nécessitent également l'embauche de personnels disposant de compétences spécifiques (permis de conduire, CAP esthétique...).

Des questions à se poser

La lecture territoriale de l'activité des OASP autant que l'analyse plus fine de la production horaire nous informe sur les caractéristiques spécifiques de la distribution de l'offre de services et de façon induite des caractéristiques de la « demande de services :

- Le département offre aux usagers une couverture territoriale importante à l'exception de trois activités: Soutien scolaire assistance informatique et soins d'esthétiques.
- Le volume horaire produit par les OASP est certes faible mais cohérent avec le nombre de ménages et la croissance régionale observée.
- Une part relativement importante de l'offre de services de OASP agréés qualité se concentre sur les tâches d'entretien courant du domicile « ménage repassage ».

Le volume horaire de prestation « aidée » déclarées par les OASP est cohérent avec le volume horaire identifié spécifiquement sur la dépendance à savoir : l'accompagnement des personnes âgées et des personnes fragiles. A priori, la « prestation aidée » est bien positionnée sur l'accompagnement effectif à la dépendance bien que 50 % du volume horaire déclaré soit positionné sur des tâches ménagères et d'entretien du domicile. Il est intéressant de constater que lors des entretiens téléphoniques et lors des échanges avec les OASP, la majorité d'entre eux semblent fortement concentrés sur leur accompagnement à la dépendance. Le potentiel de développement de l'offre du quotidien de base (ménage repassage) est pourtant présent sur l'ensemble du territoire. Près de 57 % de l'offre de services « d'entretien de la maison » est réalisée par des OASP agréés qualité et hors prestation aidée.

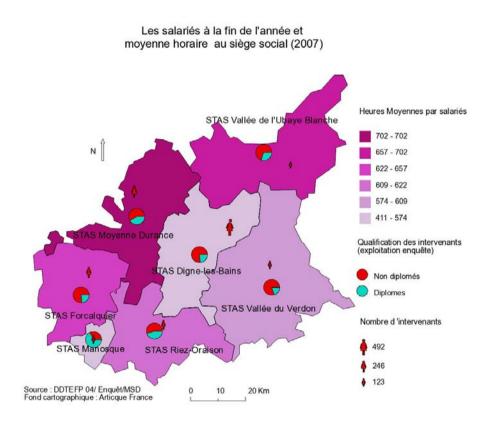
Le développement effectif de ce type d'activité et le développement d'une offre présentant un « caractère plus commercial » ne semble pas devoir être freiné par des problèmes de personnels trop qualifiés ou refusant d'aller sur ce type de services.

Cette importante consommation de services du quotidien « ménage-repassage », informe également sur les potentiels de consommateurs. Le frein économique identifié en première partie sur le faible « niveau de vie de ce département » peut être en partie levé. Il semble que le consommateur «privilégié » des services annexes à la famille et au quotidien soit présent sur ce département. Il s'agit des « retraités dit aisés ». Si l'accompagnement ADPA est complété par l'achat de prestation en propre, en complément ou par de nouveaux consommateurs, un développement de l'activité des OASP sur les nouvelles niches de services dépendra plus de leur capacité à communiquer sur une offre de services lisible et une communication à même d'accompagner la nature des services consommés.

Ce constat permet de poser trois questions pour accompagner la capacité des OASP à se doter des « compétences » nécessaires au développement des nouvelles activités :

- Comment accompagner la formation des personnels (ou recruter les personnels formés) sur les compétences correspondant aux besoins ?
- o Comment accompagner les OASP dans leur capacité à développer une connaissance suffisante de leur marché?
- o Comment accompagner les OASP sur des pratiques de communication permettant d'assurer une lecture claire de l'offre de services accessibles par les consommateurs potentiels ?

2 LES ENJEUX DE PROFESSIONALISATION DANS LES ORGANISMES PRESTATAIRES



L'activité de services à la personne des OASP comptabilise, tous modes de distribution de l'offre confondus 1 677 salariés.

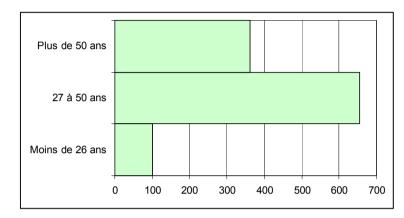
La première partie de ce diagnostic a montré que ces heures de travail sont réparties sur un grand nombre d'intervenants et que la majorité des emplois sont des emplois à temps partiel avec un niveau horaire moyen de travail de 209, 57 heures en mode mandataire et de 794,26 heures en mode prestataire soit 16 heures hebdomadaires.

Le nombre de personnes employées relativement important se traduit par un nombre d'équivalent temps plein (ETP) en revanche assez faible, l'activité de services à la personne représente environ 500 ETP en mode prestataire et 70 ETP en mode mandataire.

Cette partie de l'étude est réalisée essentiellement à partir des données qualitatives, mais également quantitatives issues de l'enquête auprès des OASP.

2.1 Le niveau de qualification et profil de compétences des salariés

Graphique 13 : Age des salariés de la prestation



Des effectifs de salariés vieillissants et pérennes

Les majorités des effectifs de la prestation se situent dans les classes d'âges intermédiaires (27-50 ans). La forme de la pyramide des âges tend à s'orienter vers une forme de champignon caractéristique des « structures d'effectifs » confrontées au vieillissement à moyen terme.

Dans ce type de configuration la moyenne d'âge du personnel est de 45 ans, c'est à dire de personnels qui soit iront bientôt à la retraite soit seront bientôt confrontés aux problématiques d'usures professionnelles.

Les OASP seront confrontés à plus ou moins long terme à un renouvellement massif des effectifs et à un risque de perte des compétences.

A priori dans ce **type** de **structure d'effectif**, le niveau de renouvellement des salariés est faible et les embauches peu nombreuses. L'enquête a effectivement montré que les structures ont peu embauché sur les deux dernières années et les prévisions d'embauche sont faibles. Elle a également révélé peu d'interrogation face aux difficultés de « turn-over » et « d'absentéisme » et donc de fidélisation des personnels.

Plus de 77 % des emplois sont en CDI, ce qui confère aux intervenants une « stabilité effective de l'emploi » même si dans la durée horaire et donc dans le niveau de salaire, nous nous trouvons face à des emplois de bas niveau (plus 50% des effectifs ont été déclarés à temps partiel) mais très ancrés dans leur habitude économique de travail.

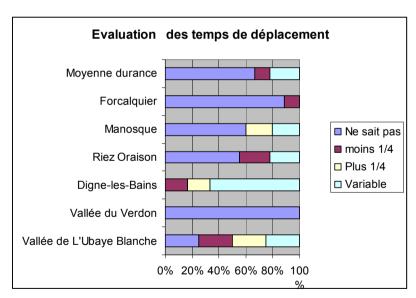
L'évolution des compétences « métiers » en lien avec un possible besoin de développement de nouvelles activités pourrait se faire par la mise en place d'un accompagnement des « salariés » par le biais de la formation, ou par la motivation que peu induire la mis en œuvre de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

Une majorité d'effectifs non diplômés

La majorité de l'effectif de salariés est « non diplômé » (66%), mais cette absence de diplômes ne signifie pas une absence de savoir faire et d'expérience. En effet ces métiers nécessitent une capacité d'adaptation et le développement de « savoir être » qui bien souvent ne s'acquièrent qu'avec l'expérience.

Les entretiens téléphoniques ont d'ailleurs souvent mis en avant les besoins importants des employeurs sur les questions de « savoirs techniques de base », mais aussi sur les questions de « savoir être ». Si le diplôme ou le titre professionnel apporte les gestes de « techniques et d'hygiène » la mesure de la relation à l'autre et l'adaptation aux « clients/bénéficiaires » et aux situations rencontrées dans la pratique quotidienne, sont soit « innées » soit « développées » avec l'expérience. Les pratiques d'échanges entre intervenants ou de mise en place de tutorat peuvent faciliter l'acquisition de ce type de compétences relationnelles.

Une moyenne de cinq clients/bénéficiaires par intervenants dans un territoire d'intervention réduit



La clientèle des OASP a été de 5 154 particuliers en 2007 en mode prestataires et 784 particuliers en mode mandataire, ce qui constitue une moyenne de 5 particuliers par salariés en prestation et de 1,14 particuliers en mandat. Cette différence importante entre les intervenants en mode prestataire et en mode mandataire correspond à la différence observée sur les temps moyens de travail. Les intervenants du mode mandataire travaillent 7 fois moins que les intervenants du mode prestataire.

Suivant la répartition hebdomadaire des clients/bénéficiaires par intervenant, la question du temps passé à ces déplacements **entre les domiciles** des particuliers, peut être primordiale, notamment pour augmenter les volumes horaires des contrats de travail.

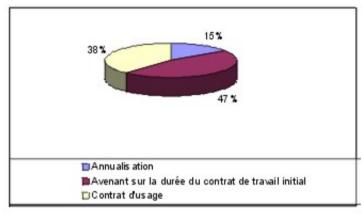
36% des employeurs estiment que ce temps de déplacement est inférieur à un quart d'heure et presque autant ne savent pas répondre à cette question. Les modalités de prise en charge des déplacements sont ceux de la Convention Collective.

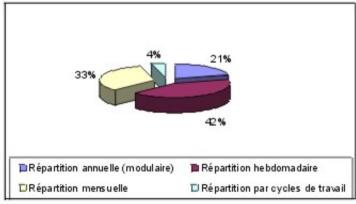
2.2 Les pratiques de gestion et management

Près de 53 % des OASP ayant répondu à l'enquête appliquent la Convention collective 3217 de l'aide à domicile ou l'accord de branche étendu. Ceci induit des obligations « conventionnelles » en termes de rémunération, calcul des temps de travail, indemnisation des frais de déplacements.

Graphique 14 : Mode de contractualisation et organisation des

Temps de travail des intervenants





Des contrats annuels soumis à avenants

Moins de 50 % des employeurs ont déclaré avoir mis en place la modulation horaire des temps de travail, de ce fait le mode de contractualisation le plus répandu (sur les répondants à ces questions soit 30%) « l'avenant sur le contrat initial » suivi par le « contrat d'usage ».

Le niveau important de « non réponse » à cette question dénote bien de la difficultés rencontrés par les OASP sur les questions de gestion des plannings et horaires de travail, mais également sur leurs difficultés à projeter le développement de leur activité sur au moins le moyen terme.

La nature même de l'activité tend à induire une gestion du quotidien liée à la réponse dans l'urgence à la demande de services souvent réalisée elle au dernier moment.

42 % des employeurs répondant déclarent organiser de façon hebdomadaire les temps de travail des salariés

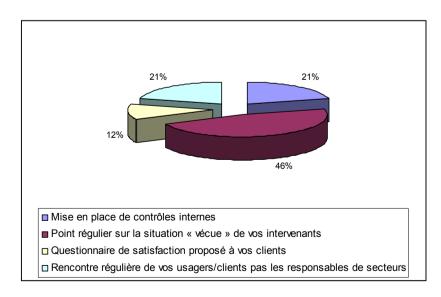
La volonté de respecter les obligations conventionnelles mais des difficultés dans la mise en œuvre de ces obligations

Les questions sur les délais de communication des plannings ont eu un taux de réponses proche de zéro (92 % de non réponses) ces questions ne seront donc pas traitées. Les échanges téléphoniques ont permis de mettre à jour les difficultés de gestion des plannings notamment lors de l'acceptation de nouveaux clients /bénéficiaires sur l'accompagnement à la dépendance. La prise en charge d'un nouvel usager dépendant présente souvent un caractère d'urgence qui ne permet pas la plupart du temps de respecter les « obligations conventionnelles »

De la même manière, près de 50 % des OASP répondants déclarent avoir effectué une évaluation des risques professionnels et disposent d'un Document Unique d'Evaluation des risques et environ 10 % de ceux qui n'en ont pas par manque de temps ou de compétences envisagent d'en réaliser un dans l'année à venir.

Le suivi des effectifs de salariés et de la qualité des interventions peu formalisé par manque de temps

Graphique 15 : Le suivi de la qualité des interventions



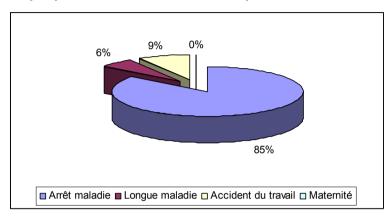
La pratique de suivi de la « qualité des interventions et de suivi des salariés » reste peu formalisée. Elle est réalisée essentiellement de façon informelle. Sur les répondants à l'enquête seulement 12 % des employeurs déclarent avoir mis en place des « tableaux de bords de suivi » des salariés

La majorité des employeurs effectue se suivi en réalisant des points réguliers sur la situation vécue des intervenants et des rencontres régulières avec les responsables de secteurs.

Ces entretiens réalisés de façons plutôt informelles sont complétés par les questionnaires de satisfaction auprès des usagers.

Peu d'inquiétude sur les taux de turn-over et les problématiques d'absentéisme

Graphique 16 : Motifs d'absences les plus cités

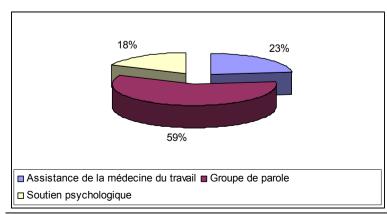


Peu d'employeurs répondant à l'enquête semblent inquiets vis à vos des problématiques « d'absentéisme et de turn-over ». Près de 67 % d'entre eux considèrent n'avoir aucun problème de fidélisation. Cependant certaines structures dont les « territoires de chalandise » sont très étendus (à l'ensemble du département) ressentent une difficulté des intervenants à développer un « sentiment d'appartenance » vis-à-vis de l'employeur OASP, souvent bien moins présent dans leur quotidien que les particuliers chez qui ils travaillent.

La présence sur les territoires d'intervention est souvent réalisée sous forme de permanence et ce type de situation peut notamment constituer un frein au suivi effectif et à l'accompagnement des salariés.

Le motif d'absentéisme le plus cité (près de 90 % des cas) est la « maladie ». Aucune des structures interrogées n'a été en capacité d'indiquer le taux d'absentéisme ou de turn-over

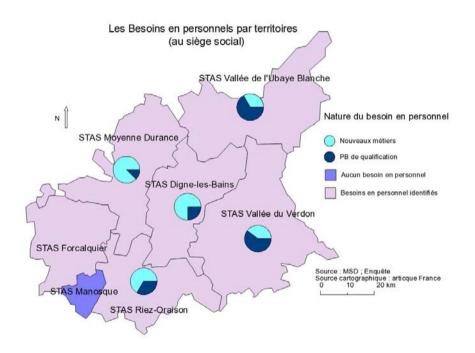
Des pratiques de soutien des intervenants en cours de formalisation



De la même manière très peu d'employeurs interrogés ont identifié des problèmes de fidélisation des personnels. En raison du manque de temps (motif cité pour plus de 50% des cas), l'accompagnement des salariés est réalisé la plupart du temps de façon « informelle » lors des entretiens avec les responsables de secteurs. 50% des OASP interrogés disposent d'accompagnement spécifiques sous forme de « groupes de paroles ».

2.3 Les besoins et priorités des employeurs en termes de « qualification »

Carte 18 : les besoins en personnel par territoire



Des besoins en personnel liés aux nouveaux « métiers »

Six territoires sur sept ont identifié des besoins en personnel liés essentiellement au développement de nouvelles activités et de nouveaux métiers (63%) et liés à des problèmes de qualification (42%).

Aucun des organismes interrogés n'a identifié de problèmes de personnels liés à l'âge, ce qui semble correspondre à l'analyse de la pyramide des âges (cf. supra). Dans l'immédiat, la majorité de l'effectif de salariés se situe dans les classes d'âges moyennes.

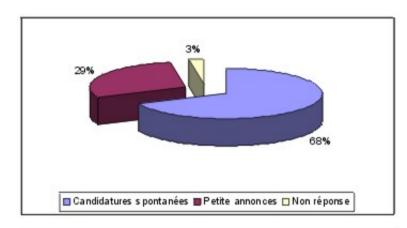
Aucune des structures interrogées n'a cité comme motif d'absentéisme « la maternité », ce qui laisse supposer que les personnels sont de plus dans les tranches d'âges supérieures 27-50 ans.

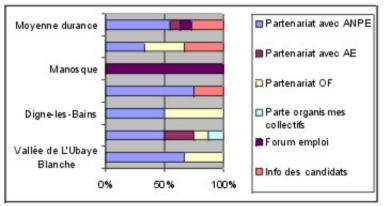
Seulement 27% des employeurs pensent pouvoir apporter une réponse interne à ces nouveaux besoins par la voie de la formation (63%) et par la voie du tutorat (25%).

Pour les 73% d'employeurs envisageant d'apporter une réponse externe à leurs besoins en personnel, il s'agit essentiellement de faire appel à la formation (95%), seulement 5% envisagent de nouveaux recrutements.

Des recrutements réalisés par petites annonces

Graphique 17 : Les modalités de recrutement et les partenariats envisagés





Les recrutements sont réalisés essentiellement en réponse à des candidatures spontanées (65%) et pour 28% en accompagnement avec l'ANPE.

43% des OASP interrogés se déclarent satisfaits de leur partenariat avec l'ANPE et envisagent de continuer à faire appel à leurs services.

Plus de 77% des employeurs ayant répondus à l'enquête se déclarent non satisfaits par leurs modalités de recrutements sans toutefois envisager clairement de solution à ce problème.

Sur les mesures d'accompagnement au recrutement, les structures interrogées sont majoritairement intéressées par un partenariat avec l'ANPE, des partenariats avec les organismes de formation et une meilleure information des candidats.

Il semble que les organismes du département n'ont pas une grande pratique de procédures de recrutements spécifiques. Cette situation traduit essentiellement la difficulté de « sortir » de la gestion quotidienne déjà évoquée sur les questions de gestions de planning.

Les recrutements ne sont pas gérés en fonction de besoins « prévisionnels » mais bien en fonction de besoins « immédiats ».

2.4 Les besoins de employeurs en termes de diplômes et de titres professionnels

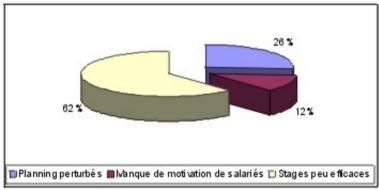
L'accompagnement à la formation

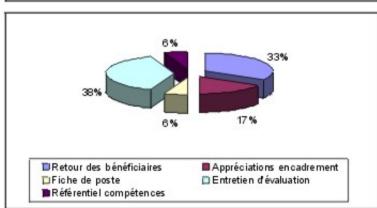
Des plans de formations pour l'ensemble des salariés

Plus de **60** % des OASP ayant répondus ont déclarés disposer d'un « Plan de formation pour l'ensemble de leurs salariés » et « utiliser l'intégralité de leur budget de formation ».

Graphique 18 : les principaux freins à l'envoi des salariés en formation

Evaluation des compétences





Un nombre relativement important d'entre à déclarer mettre en place de dispositifs de formation « qualifiants » sur les questions d'hygiène, de sécurité, de prise en compte de pathologie spécifique (maladie d'Alzheimer...).

Les principaux freins identifiés pour l'envoi des salariés en formation sont :

- o l'inefficacité des « formation proposées » (98%),
- o la perturbation des plannings (60%),
- o non motivation des salariés.

Peu de pratiques d'évaluation des compétences des salariés

55% des employeurs interrogés n'ont mis en place aucune pratique « d'évaluation des compétences de salariés ». Le motif le plus souvent invoqué est « le manque de temps » ou le manque de compétences internes sur ce type de dispositifs. Un nombre relativement important d'entre eux souhaite cependant recourir à ce type de suivi des salariés en s'appuyant essentiellement sur la mise en place de fiches de poste.

Peu d'accompagnement à la VAE

Près de 73% des employeurs ayant répondu à l'enquête sont favorable à l'utilisation de la Validation des Acquis de l'Expérience, (VAE) et ont informé leurs salariés sur ces dispositifs. Les échanges téléphoniques ont permis d'identifier le « caractère motivant » de ce type de dispositifs et l'intérêt que peut représenter l'accompagnement à ce type de démarche.

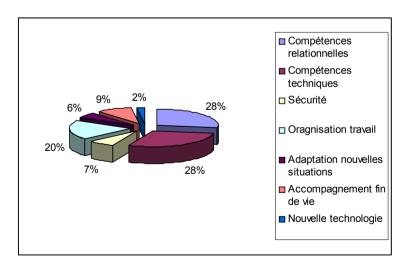
Les freins sont bien sûr les surcoûts engendrés par l'obtention de diplômes qualifiants.

2.5 Les enjeux de professionnalisation du point de vue des employeurs

Nature des besoins en formation

Un besoin important de formation « spécifiques » pour les encadrants

Graphique 19: Les besoins en formation pour les intervenants



Plus de 70% des employeurs interrogés ont répondus à ces questions. Les résultats obtenus permettent donc d'identifier clairement les besoins « effectifs » des acteurs principaux de la filière d'activité.

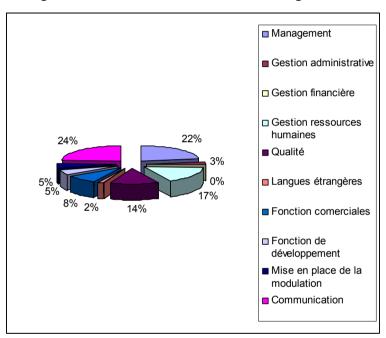
Les besoins les plus importants sont sur la création de modules adaptés à l'employabilité immédiate des intervenants :

- o compétences techniques de base,
- o compétences relationnelles,
- organisation du travail.

Peu de structures identifient des besoins sur les nouvelles technologies.

Accompagner les cadres intermédiaires et les dirigeants dans leurs pratiques de management et de gestion des ressources humaine

En raison de la spécificité du territoire, une grande partie des fonctions d'encadrement et de direction est réalisée par des « bénévoles ». Lors de la tenue des entretiens, les questions sur les besoins en formation des cadres intermédiaires et dirigeants distinguaient volontairement ces deux catégories.



Le traitement final restitué ici, rassemble sous une même analyse les données traitées.

En regard des différents éléments observés précédemment, il n'est pas surprenant de constater que les besoins d'accompagnement et de formation des effectifs d'encadrement et de dirigeants se focalisent sur le management et la gestion des ressources humaines et la communication.

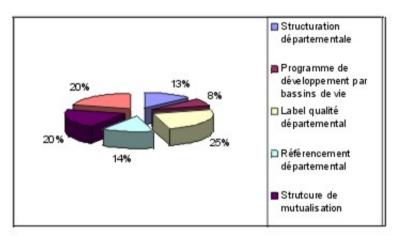
Dans les parties précédentes, nous avons pu observer une réelle difficulté des OASP interrogés à sortir de leurs pratiques de « gestion de l'urgence ».

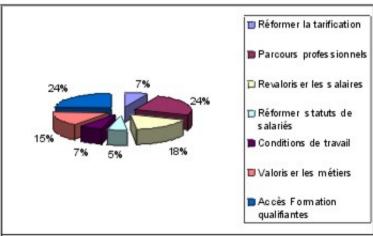
Qu'il s'agisse des problématiques de gestion de planning, de respect des obligations conventionnelles, autant que les possibilités d'identifier et de développer de nouveaux marchés.

Une meilleure maîtrise des fonctions de management, de gestion des ressources humaines et des techniques de communication permettrait certainement aux équipes de dirigeants d'envisager leur activité sur le moyen terme voire sur le long terme.

Nature des besoins à l'accompagnement des structures

Graphique 20 : nature des besoins d'accompagnement





L'accompagnement et la mise en réseau

Les OASP interrogés durant cette enquête ont répondu pour plus de 62% à cette question.

Leur besoin d'accompagnement global se focalise sur la reconnaissance de la qualité des « services rendus » et 25% d'entre eux trouverait intéressant la création d'un « label qualité départemental ».

Leur principal soucis étant également lié à leurs difficultés de gestion quotidienne et de développement de leur activité, pour 20% d'entre eux il serait également intéressant de mettre en place des « programmes de développement par bassin de vie » et de trouver les moyens de mettre en place un système de mutualisation.

La gestion des personnels

Les OASP interrogés ont répondus pour 53% à cette question.

Leur besoin d'accompagnement sur les problématiques de gestions des ressources humaines se focalise sur les **difficultés de qualification** de leurs personnels et en corrélation avec cette préoccupation sur l'image négative des **métiers** et certainement la difficulté d'attirer de nouveaux salariés.

2.6 Des questions à se poser

Les difficultés de gestion des personnels semblent en majorité liées à la situation vécue des dirigeants et encadrants de « gérer une quotidienneté » qui prend le pas sur tout.

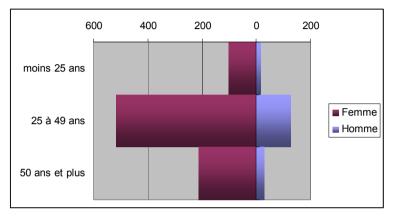
Les volontés d'améliorer les conditions de travail des intervenants autant que des effectifs d'encadrement se heurtent trop souvent à la contrainte de temps et aux difficultés « techniques » de mise en œuvre.

Il s'agit donc essentiellement d'offrir aux employeurs du secteur des outils, mais également des pistes de collaboration qui permettraient par la voie de la « mutualisation/ mise en commun » de dégager l'espace temps nécessaire pour acquérir « les compétences manquantes » si nécessaires, mais également dégager le temps nécessaire à la mise en place de processus de management prévisionnels.

Ce temps retrouvé permettrait également de mettre en place des pratiques de formation correspondant à la fois aux besoins des salariés et des employeurs.

3 L'ACCES DES PUBLICS DEMANDEURS D'EMPLOI AUX METIERS DES SERVICES A LA PERSONNE

Graphique 21 : Pyramide des pages de la demande d'emploi



Le département des Alpes de Hautes Provence comptabilise 939 demandeurs d'emplois positionnés sur la filière des Services à la personne.

832 femmes et 174 hommes souhaitent intégrer la filière sur un des quatre codes métiers ROME identifiés :

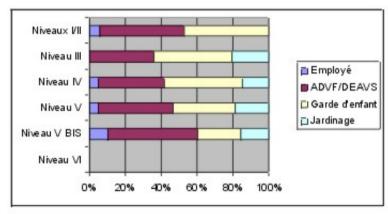
- o 111 11 : Employés de ménage à domicile,
- o 11112: Intervenant/Intervenante à domicile,
- o 11113: Intervenant/Intervenante auprès d'enfants,
- 41113 : Jardinier/jardinière d'espaces verts.

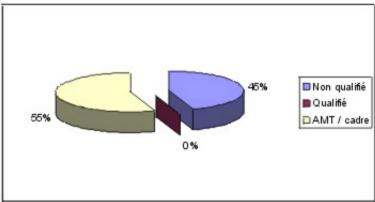
Les demandeurs d'emplois souhaitant travailler dans la filière d'activité ont pour plus de 70 % un âge compris entre 25 et 49 ans, ce qui correspond aux effectifs existants de la filière.

Sur les 174 hommes positionnés sur les métiers de services à la personne 91% souhaite trouver une activité de jardinier, alors que seulement 10 % des femmes sont positionnées sur ce métier.

Niveau de qualification et profil de compétences

Graphique 22 : Niveau de qualification des demandeurs d'emplois





Sur les demandeurs d'emplois positionnés sur les métiers des SAP seulement 7% disposent d'un niveau de formation initiale supérieur au niveau V soit BEP.

Ces demandeurs d'emplois sont positionnés sur des emplois essentiellement non qualifiés ce qui laisse supposer que même ceux d'entre eux qui dispose de niveau de formation initiale correspondant aux niveaux d'emplois de la filière ne sont pas issus de cette filière initialement.

La demande d'emplois cadres ne représente que 0,64% de la demande d'emplois.

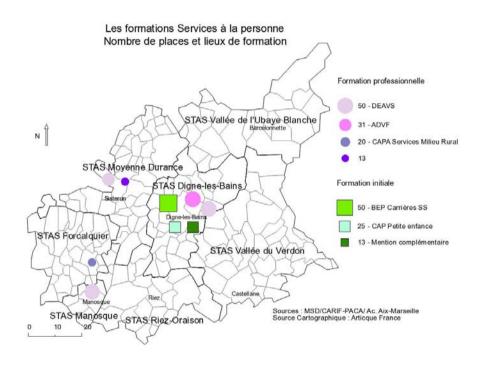
35% des demandeurs d'emplois sont en recherche d'emplois depuis plus de 12 mois, et 44% d'entre eux exercent une activité.

52% d'entre eux sont indemnisés par l'assurance chômage et 7% d'entre eux bénéficient d'un régime de solidarité. Ces demandeurs d'emplois, sous certaines conditions sont donc éligibles à des cursus de formation.

41% d'entre ne disposant d'aucune modalité d'indemnisation nécessitent un accompagnement spécifique.

4 L'OFFRE DE FORMATION DU TERRITOIRE

Carte 1: La formation professionnelle



4.1 L'offre de formation professionnelle

L'offre de formation professionnelle (hors formation initiale) du département des Alpes de Haute Provence est assurée par deux établissements qui dispensent le « diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale: DEAVS », le titre « Assistante de Vie aux Familles: ADVF », ainsi que le « CAPA Services en Milieu Rural » et le « BEP Carrières Sanitaires et sociales.

Ce sont au global **160 places disponibles** sur l'ensemble de ces diplômes ainsi réparties :

- 109 places DEAVS sur Digne les Bains, Sisteron et Forcalquier;
- o 50 places sur le titre d'ADVF sur Digne les Bains ;
- 13 places sur le CAPA services en milieu rural sur Forcalquier
- 12 places sur le BEP Carrières Sanitaires et sociales sur Sisteron

Ces formations sont bien sûr accessibles de façon différentielle et en fonction de la situation initiale du stagiaire et selon le financement initial.

Selon la DRASS PACA, en 2006, 50 diplômes DEAVS ont été délivrés sur le département.

4.2 L'offre de formation initiale

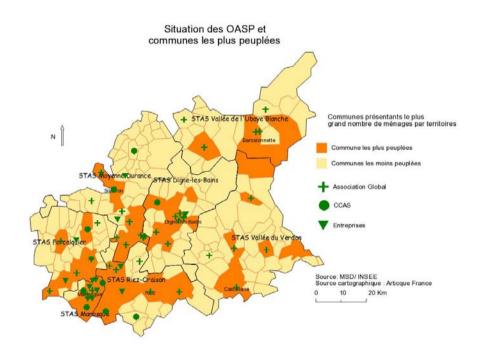
L'offre de formation initiale est assurée par deux établissements : un CFA et un Lycée professionnel situés sur Digne-les-Bains. Ce sont au total 110 places de formation ainsi réparties :

- o 25 places sur le CAP Petite enfance;
- o 60 places sur le BEP Carrière sanitaire et sociale ;
- o 25 places sur la mention complémentaire « aide à domicile ».

Sur l'année dernière, l'offre de formation initiale à ainsi permis de former quelques 85 futurs intervenants à domicile.

5 LE RAPPROCHEMENT DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE DE SERVICES

Carte 19 : Situation des OASP et zones de concentration des ménages



5.1 Niveau de consommation et indicateurs clés

Niveau de services sur les territoires

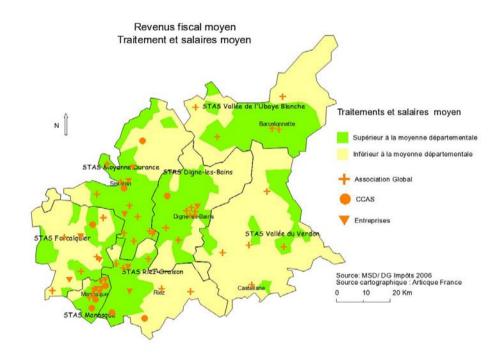
Les communes les plus peuplées concentrent naturellement l'offre de services des OASP.

Il s'agit essentiellement des grandes villes, Digne-les-Bains, Manosque et des bourgs centre des territoires de vie identifiés.

L'analyse des identifiants de la demande de services a permis de constater que ces territoires correspondent également aux zones de concentration des ménages actifs disposant des niveaux de vie le plus élevés.

A priori, ces ménages d'actifs ne devraient pas avoir de difficulté à accéder à l'offre de services des OASP qui se situent dans leur proximité immédiate.

Carte 20 : Traitements et salaires moyens : zones de concentration des revenus élevés



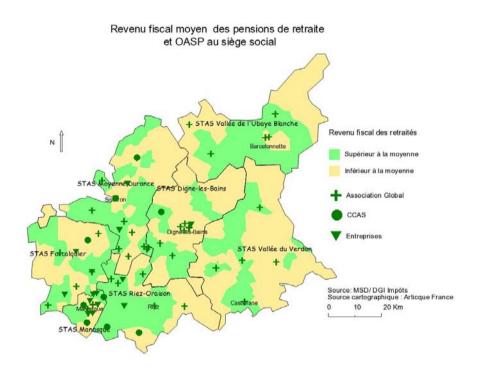
Les zones de concentration des revenus salariés les plus importants, se situe dans le même territoire que la concentration de la population des ménages.

Ceci est tout de même une spécificité territoriale qui est certainement lié à la typologie géographique de département et à la facilité de vie procurée par la proximité immédiate de son travail et des services collectifs.

Cette carte conforte l'analyse précédente. Si sur ces territoires la consommation de services du quotidien ne se développe pas, la question peut être posée de lisibilité effective de l'offre de services proposé par les OASP qui se situent dans ces périmètre de vie.

Ces territoires identifiés comme « potentiel de consommation tendent d'ailleurs à attirer les quelques structures commerciales du département. C'est le cas sur le territoire de Manosque.

Carte 21 : pensions de retraite : zones de concentration des revenus élevés



La répartition des pensions de retraite élevées est un peu différente de celle observée pour les traitements et salaires.

Les retraités présentant les plus fort revenus ont tendance à se positionner plutôt sur la périphérie, troisième ceinture des villes et bourgs centre.

Il apparaît tout de même une tendance naturelle des OASP un peu excentrés, à s'implanter sur ces zones de revenus élevés.

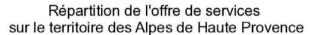
Sur ces territoires, l'offre disponible n'est pas immédiatement lisible dans la plus part des cas. Il semble primordial pour les structures positionnées sur les zones plutôt « urbaines » de s'assurer de la bonne diffusion de leur offre de services dans son intégralité.

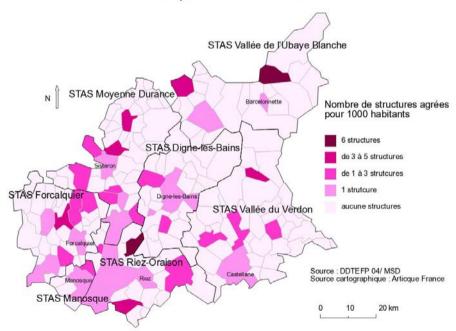
Une fois encore, il s'agit avant tout de mettre en œuvre les moyens de communications nécessaires et assurant la lisibilité claire de l'offre de services.

6 INDICATEURS CLES ET CONCLUSION

6.1 Les indicateurs clés

Carte 22 : Le nombre d'OASP pour 1000 habitants





Le niveau de services est relativement bien mesuré en comparant le nombre d'OASP (au siège social) pour 1000 habitants. Cet indicateur a été retenu car il permet de renseigner sur trois éléments :

- o La concentration des OASP sur le territoire ;
- o L'importance des zones de chalandise ;
- L'importance de la consommation de services d'accompagnement à la dépendance (plus ce taux est élevé, plus la dépendance domine l'activité).

La concentration de services est effectivement repérée sur les territoires de forte densité qui correspondent la plupart du temps aux villes et bourgs centre des territoires d'étude.

Les espaces de faibles densité présentent très peu d'OASP alors même que l'analyse des zones de chalandise à permis d'identifier une couverture quasi-totale du département sur la plupart des services.

Ce département présente comme caractéristique majeure, une tendance des OASP à développer leur activité sur des territoires très importants.

Tableau 6 : les indicateurs clés du département des Alpes de Haute Provence

	Population	Nombre de Ménages	Nombre d'OASP pour 1000 habitants	Nombre d'heures moyen par habitants	Nombre de structures pour 10 000 ménages	Volume Horaire moyen par ménage
Vallée de l'Ubaye Blanche	10 519	4 714	0,48	5,5	10,61	12,27
Vallée du Verdon	9 862	4 959	0,61	7,2	12,10	14,36
Digne-les-Bains	25 269	11 631	0,36	11,1	7,74	24,19
Riez Oraison	21 674	9 956	0,37	4,8	8,04	10,40
Manosque	29 881	13 279	0,30	1,8	6,78	4,12
Forcalquier	18 762	9 124	0,53	7,7	10,96	15,81
Moyenne Durance	30 614	13 763	0,42	6,0	9,45	13,45
Département	154 500	63 680	0,46	13,3	10,69	30,59
Région	4 818 000	2 051 000	0,17	11,6	4,78	27,16

6.2 Prospectives d'action et propositions

L'offre de services du territoire du département des Alpes de Haute Provence est fortement marquée par une concentration de l'offre sur quelques organismes leader et le réseau des ADMR. Cette spécificité tend à afficher une structuration d'offre identifiée et positionnée majoritairement sur l'accompagnement à la dépendance et distribuée sur de vastes « territoires d'intervention ».

Le potentiel de consommation (services du quotidien et services à la famille) identifié sur les deuxième et troisième ceintures des villes centres et dans les villes centres, a donc du mal a accéder à une offre de services qui ne lui semble pas dédiée et qui n'est pas forcément « lisible ».

Les enjeux de développement de l'activité des OASP se situent à la fois sur leur capacité à identifier ces besoins de « nouveaux services », et sur leur capacité et volonté de diversification de leur offre de services rendue lisible. La problématique ce territoire ne réside donc pas dans la « création de nouvelles entités », mais bien dans la capacité des partenariats et des jeux d'acteurs existant à dynamiser le tissu existant afin d'accompagner cette diversification de l'offre de services dans son ensemble.

Les partenariats mis en place devraient donc s'attacher prioritairement à promouvoir la croissance et la diversification de l'offre de services, mais également à accompagner l'accès des besoins solvables à l'offre de services par la mise en œuvre d'un marketing territorial et institutionnel. Pour apporter une réponse efficiente à ce double enjeu il serait opportun de maintenir la dynamique de partenariat initié par la réalisation de ce diagnostic par :

- o l'actualisation permanente de l'état des lieux à partir de l'analyse et du traitement des remontées intermédiaires ;
- o la définition et mise en œuvre d'une campagne de promotion soutenue et légitimé par le partenariat institutionnel ;
- l'accompagnement de l'effort de diversification des OASP pour une professionnalisation des pratiques de marketing et l'animation de plan d'action commercial.

La réalisation de l'enquête a d'ailleurs permis de mettre en évidence les besoins d'accompagnement des OASP à la fois dans leurs pratiques et modes de communication, de management mais aussi et surtout dans la création « d'espace de mutualisation ».

La diversification de l'offre de services, la « captation de nouveaux marchés et de nouveaux consommateurs » impliquent forcément la capacité « managériale » des OASP, l'évolution des compétences des intervenants, autant que la connaissance « fine » des territoires d'intervention. L'harmonisation du développement du marché passe forcément par une mise en réseau et une politique volontaire de développement de la professionnalisation et d'amélioration autant de la qualité des services rendus que des «organisations ».

La volonté de partenariat clairement affichée et la conscience évidente du besoin de l'amélioration des processus de professionnalisation appellent de façon implicite une implication des pouvoirs publics favorisant la mise en réseau et le soutien aux démarches de professionnalisation :

- L'organisation d'un rendez-vous annuel de la profession, permettrait de favoriser « l'émergence d'une communauté de pratiques »;
- Un dispositif collectif de « repérage et de diffusion des bonnes pratiques » permettrait d'accompagner l'amélioration des conditions de travail et de favoriser l'attractivité des métiers. Il s'appuierait sur :
 - o Des 'ingénieries collectives sur les pratiques d'évaluation des compétences,
 - Des ingénieries collectives sur une démarche continue d'amélioration de la qualité.
 - Un dispositif de mutualisation des besoins et des moyens de formation pour la professionnalisation des responsables de secteur.
 - o Le renforcement des modalités de coopération avec les partenaires du SPE pour favoriser l'accès aux métiers.

Une première phase de diffusion des résultats de ce diagnostic à l'ensemble du territoire va permettre de consolider les conclusions de cette étude et de définir clairement un premier plan d'action correspondant aux besoins effectifs des territoires et des différents acteurs notamment sur les enjeux de communication.

La seconde phase de réalisation sur les enjeux de mutualisation et de professionnalisation nécessitera effectivement la mobilisation de l'ensemble des acteurs impliqués et ne pourra être envisagée que sur un marché « économiquement identifié et stabilisé ».