

## 1. Contexte et objectifs

L'enquête de conjoncture auprès des structures des services à la personne, adhérentes ou non au Pôle, interroge les dirigeants des structures sur l'état actuel de leur activité et sur leurs prévisions à court terme. Elle recueille des informations qualitatives sur un certain nombre de variables présélectionnées. Il s'agit de la deuxième enquête de conjoncture menée par le Pôle, après celle de 2011 disponible sur [notre site](#).

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

## 2. Résultats

### a. Deuxième enquête de conjoncture

Le Pôle a lancé la deuxième enquête de conjoncture en 2012. Cette campagne a recueilli 68 réponses sur 144 structures adhérentes du Pôle en 2012, soit **un taux de réponse à l'enquête de 47%**. En général, les taux de réponses à ce type d'enquête sont plus élevés (env. 70% – 80%). Néanmoins, dans la mesure où presque un adhérent sur deux a répondu, les résultats de l'enquête sont représentatifs. Aux adhérents du Pôle s'ajoutent les participations des trois autres structures. Par rapport à l'exercice 2011, le nombre de répondants a considérablement progressé (+ 16 %). Raisonnablement, les structures vont continuer à se familiariser avec la démarche et répondre davantage lors des campagnes futures. Les répondants représentent 27 % des emplois et 28 % des ETP régionaux.

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

### b. Evolution récente

En PACA, au cours du deuxième trimestre 2012, **la situation des structures des services à la personne s'améliore légèrement**, au regard des effectifs salariés et des heures effectuées en général qui augmentent. Les soles d'opinions, reflétant les différences entre les parts des réponses « positives » et « négatives », indiquent qu'une majorité des répondants estime que ces deux variables s'améliorent sur la période. La mise à l'écart des réponses médianes (« stable ») dans ce calcul n'altère pas la qualité de ces résultats (Cf. point 4).

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

	Effectifs salariés	Niveau d'activité	Situation économique	Moyenne des h. effectuées tous les services	Heures effectuées dans les services à la famille	Heures effectuées dans les services pers. dép.	Heures effectuées dans les services à la vie quot.
« En hausse »	40	31	32	31	29	35	28
« Stable »	39	36	36	40	51	35	34
« En baisse »	21	34	32	29	20	30	38
<b>Solde d'opinions</b>	<b>19</b>	<b>-3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>-10</b>

Source : PSP PACA (2012)

Toutefois, **cette situation reste fragile**. Bien que leur situation économique reste stable sur les deux trimestres, une majorité des responsables estiment que leur activité se dégrade. Tout particulièrement, se contractent les heures effectuées dans les services de la vie quotidienne.

### c. L'évolution depuis 2011

Par rapport à la même période en 2011, **la situation des structures s'est considérablement dégradée**. En 2011, les soldes d'opinion des professionnels étaient beaucoup plus favorables aussi bien au niveau des effectifs salariés, que des heures réalisées et du niveau de l'activité (écarts entre -10 et -5 points). Seule l'évolution des opinions sur la situation économique des structures est divergente. A ce stade, les raisons d'une telle divergence sont incertaines. Ce point doit être clarifié dans les prochaines enquêtes.

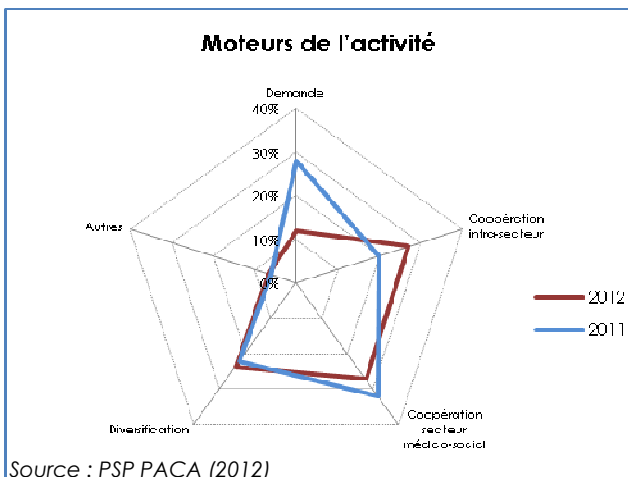
Tableau 2. Evolution de soldes d'opinions par rapport à 2011 (en %)

	Effectifs salariés	Niveau d'activité	Situation économique	Moyenne des h. effectuées tous les services	Heures effectuées dans les services à la famille	Heures effectuées dans les services pers. dép.	Heures effectuées dans les services à la vie quot.
<b>Solde d'opinions</b>	<b>19</b>	<b>-3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>-10</b>
<b>Ecart / 2011</b>	<b>-10</b>	<b>-5</b>	<b>+18</b>	<b>-10</b>	<b>-4</b>	<b>0</b>	<b>-24</b>

Source : PSP PACA (2012)

Au niveau des familles, les **services de la vie quotidienne** se dégradent le plus. La baisse de ces services, souvent à destination des « actifs », signale probablement l'impact de la crise économique actuelle. Les services à la famille se sont également repliés mais dans des proportions plus faibles, tandis sur les services aux personnes dépendantes se maintiennent. Ces derniers, au vue de leur importance, atténuent la baisse de l'activité du secteur. Cet écart entre les services reste à confirmer par des données quantitatives.

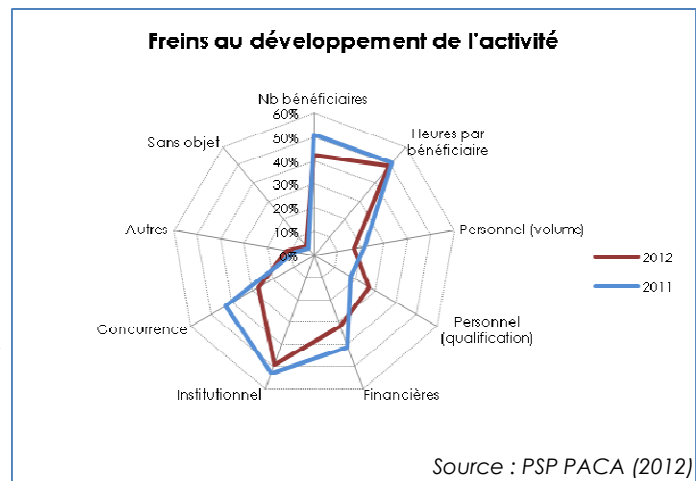
#### d. Les autres éléments conjoncturels



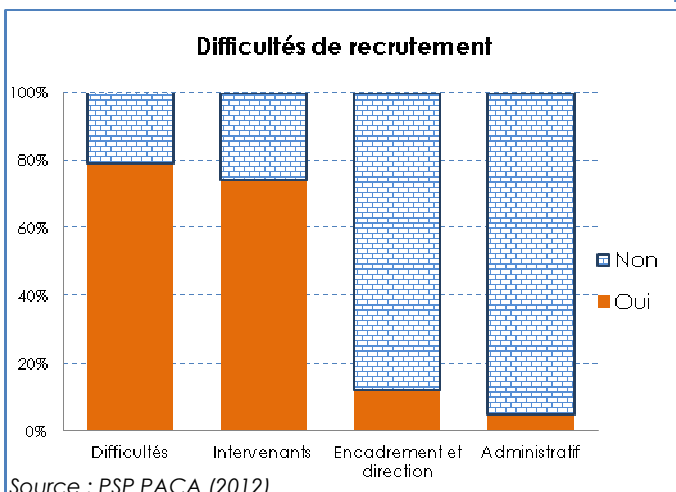
Source : PSP PACA (2012)

Dans la fragilité actuelle du secteur, ces leviers doivent être pondérés. Comme en 2011, les **principaux freins** au développement de l'activité sont situés au niveau de la demande (nombre de bénéficiaires et le nombre d'heures par bénéficiaire) et du cadre institutionnel qui s'impose au secteur.

Comme en 2011, le **principal moteur de l'activité** provient de la coopération avec le secteur médico-social. La coopération des acteurs au sein du secteur des services à la personne dynamise l'activité plus qu'en 2011 (+7 points). En revanche, la demande des usagers baisse de manière considérable (-20 points), et confirme ainsi la dégradation de l'activité.



Source : PSP PACA (2012)



Source : PSP PACA (2012)

Quatre structures sur cinq ont des **difficultés de recrutement**. La principale difficulté concerne les intervenants.

Dans des proportions moins importantes, le personnel d'encadrement / direction et le personnel d'administratif sont aussi visés. Par rapport à 2011, la situation a peu changé. Les recrutements du personnel d'encadrement (+6 points) et d'administratifs (+3 points) sont plus difficiles.

#### e. Les prévisions à court terme

La majorité des répondants **anticipe une évolution favorable**, comme indiqué par la synthèse de plusieurs variables en une seule dimension (indice de confiance). Plus précisément, les dirigeants de structures prévoient une légère amélioration de l'activité pour le trimestre à venir. Ils anticipent des hausses des effectifs salariés et des heures à effectuer. Ces dernières seront tirées par les services de la dépendance, notamment, et les services à la famille ; les services de la vie quotidienne, en revanche, continueront à connaître des difficultés.

**Tableau 3. Les réponses et les soldes d'opinions sur l'évolution attendue pour T+1/T (en %)**

	Effectifs salariés	Niveau d'activité	Situation secteur	Moyenne des h. effectuées tous les services	Heures effectuées dans les services à la famille	Heures effectuées dans les services pers. dép.	Heures effectuées dans les services à la vie quot.
« En hausse »	44	32	24	30	33	35	22
« Stable »	47	37	43	44	41	44	47
« En baisse »	9	31	33	26	26	21	31
<b>Solde d'opinions</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>-9</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>-9</b>

Source : PSP PACA (2012)

Cependant, par rapport à 2011, les prévisions des professionnels sont moins favorables. Comme en 2011, les structures s'attendent à ce que le secteur, dans son ensemble, continue à connaître des difficultés (faible écart +1). Mais les perspectives d'activité et des heures à effectuer se sont considérablement dégradées (soit -11 points et -7 points). Les heures attendues dans les services de la vie quotidienne déclinent particulièrement (-19).

**Tableau 4. Evolution des soldes d'opinions depuis 2011 (en %)**

	Effectifs salariés	Niveau d'activité	Situation secteur	Moyenne des h. effectuées tous les services	Heures effectuées dans les services à la famille	Heures effectuées dans les services pers. dép.	Heures effectuées dans les services à la vie quot.
<b>Solde d'opinions</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>-9</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>-9</b>
<b>Ecart / 2011</b>	<b>+ 9</b>	<b>-11</b>	<b>+ 1</b>	<b>-7</b>	<b>+ 4</b>	<b>-7</b>	<b>-19</b>

Source : PSP PACA (2012)

Les anticipations sur des effectifs salariés se sont améliorées, néanmoins, ce qui confirme les besoins persistants d'embauches du secteur.

La conjoncture à fin 2012 est donc moins favorable que celle connue en 2011.

### 3. Les limites de l'exercice

Deux limites contraignent ces résultats. La période de collecte des réponses est longue (4 mois). Ainsi les structures répondant en fin de période peuvent considérer plutôt l'évolution de T3 2011 que celle de T2 2011. La nouveauté de l'enquête explique cette longueur.

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

## 4. La méthodologie de l'enquête de conjoncture

### a. Le cadre de l'enquête

L'enquête de conjoncture est fondée sur la collecte d'opinions des employeurs et des responsables des structures. La présente enquête **recueille des données qualitatives** ; les responsables des structures sont demandés d'assigner des « qualités », basées sur leurs opinions et perceptions, sur plusieurs variables d'intérêt. Ainsi, l'enquête demande si la situation économique globale de la structure « s'est améliorée », « est restée inchangée » ou « s'est détériorée » pendant le trimestre en cours par rapport au trimestre précédent. Les résultats portent ainsi sur les avis des responsables et non sur les grandeurs évoquées par les questions (ex. effectifs employés). Elle sollicite aussi les responsables sur les difficultés de recrutement, les principaux facteurs « limitant » et « tirant » l'activité. Les questions portent sur le passé récent (trimestre passé, soit T1 2012) et sur les perspectives à court terme (trimestre à venir, soit T3 2012).

Le champ de l'enquête couvre les activités des services à la personne. Les adhérents du Pôle fournissant des services à la personne constituent **la base de l'enquête**. Au moment du lancement de la campagne 2012, la base dénombre 144 structures. La **participation des structures est volontaire**. L'envoi de l'enquête et la collecte des réponses sont effectués par courrier et par mail. La période de collecte pour la campagne 2012 s'étend de juillet à octobre.

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

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

A l'image des pratiques des autres enquêtes de conjoncture, nationales et internationales, les résultats clefs sont présentés sous deux modalités. D'une part, les questions à trois modalités (« en hausse », « stable », « en baisse ») aboutissent à des « **soldes d'opinions** », à l'image de l'indicateur clef des principales enquêtes de conjoncture (ex. enquêtes de l'INSEE, de la Banque de France, etc.).

Un solde d'opinions est la différence entre le pourcentage des réponses « en hausse » et le pourcentage des réponses « en baisse » données par les responsables des structures sur une variable. Le solde d'opinion décrit plus clairement les tendances et les points d'inflexions dans les évolutions ; en revanche, il est plus difficile d'interpréter trois pourcentages à la fois. Le solde résume ainsi l'information en une seule grandeur ; un solde positif indique qu'une majorité des répondants estime que la variable mesurée devrait progresser (ou a progressé). Par exemple, si 30% des responsables anticipent une hausse des effectifs sur le trimestre à venir contre 10% qui anticipent une baisse, le solde d'opinion est positif de + 20%. Ce résultat ne veut pas dire que les effectifs vont augmenter de + 20%. En revanche, il indique que les responsables des structures anticipent une progression des effectifs. L'exploitation complète de cette information exige des points de comparaisons souvent historiques. Il est difficile d'apprécier + 20% en tant que telles ; en revanche, sa comparaison avec un solde de + 10% d'une période antérieure (disons 2010) indiquerait une hausse des anticipations positives (l'écart en faveur des opinions positives est plus grand). Les prochaines campagnes de conjoncture pourront bénéficier du premier point de référence généré par la campagne 2011.

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

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

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

### c. Traitement et exploitation des résultats

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

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

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

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

Les résultats de cette enquête sont diffusés au grand public sur le site Internet du Pôle Services à la Personne [www.pspaca.fr](http://www.pspaca.fr).



Lauréat sélection nationale  
des grappes d'entreprises 2011



Région  
Provence-Alpes-Côte d'Azur