

# Conjoncture 2014

## 1. Contexte et objectifs

L'enquête de conjoncture auprès des structures des services à la personne, adhérentes au Pôle, interroge les dirigeants des structures sur l'état actuel de leur activité et sur leurs prévisions à court terme. Elle recueille des informations qualitatives sur un certain nombre des variables présélectionnées. Il s'agit de la quatrième enquête de conjoncture menée par le Pôle, après celles de 2011, 2012 et 2013 disponibles sur notre site.

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

## 2. Résultats

### a. Quatrième enquête de conjoncture

Le Pôle a lancé la quatrième enquête de conjoncture en 2014. Cette campagne a recueilli 43 réponses sur 129 structures adhérentes du Pôle, soit un taux de réponse à l'enquête de 33%. En général, les taux de réponses à ce type d'enquête sont plus élevés (env. 70% à 80%). Néanmoins, dans la mesure où presque un adhérent sur trois a répondu, les résultats de l'enquête sont exploitables. Pour cette quatrième campagne, comme lors de la troisième, il n'y a pas eu des réponses de structures hors le réseau du Pôle. Par rapport aux exercices précédents, le nombre de répondants varie (55 en 2011, 71 en 2012, et 60 en 2013). Le Pôle continuera à sensibiliser les structures à l'enquête, pour augmenter le taux de réponses dans les campagnes futures. Les répondants 2014 représentent environ 25% des emplois et 27% des ETP régionaux.

A l'image des méthodes d'autres enquêtes de conjoncture, les principaux résultats de l'enquête sont exprimés sous forme de solde d'opinions. Le dernier chapitre ci-dessous précise la méthodologie employée.

La conjoncture du secteur des services à la personne, à fin 2014, est difficile. Elle se dégrade de manière continue depuis 2011. Quelques anticipations positives sur le très court terme (emploi) ne permettent pas d'inverser les tendances, et annoncent la continuité des difficultés en 2015 (heures prestées, situation économique, activité, etc.).

### b. Evolution récente

En PACA, au cours du deuxième trimestre 2014 la situation des structures des services à la personne est difficile ; l'optimisme des structures sur les effectifs salariés est contrebalancé par des perceptions négatives sur le niveau d'activité, les volumes horaires et la situation économique globale des structures. Les soldes d'opinions, reflétant les différences entre les parts des réponses « positives » et « négatives », indiquent des évolutions positives pour des embauches mais ne sont pas suivies par une hausse de l'activité, des heures facturées ou une amélioration de la situation économique. C'est notamment cette dernière qui freine tout optimisme, pour la deuxième année consécutive. La mise à l'écart des réponses médianes (« stable ») dans ce calcul n'altère par la qualité de ces résultats (cf. point 4).

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

	Effectifs salariés	Niveau d'activité	Situation économique	Moyenne des h. effectuées tous les services	Heures effectuées dans les services à la famille	Heures effectuées dans les services pers. dép.	Heures effectuées dans les services à la vie quot.
« En hausse »	32	24	17	20	21	27	13
« Stable »	43	46	50	50	52	42	56
« En baisse »	24	30	33	30	28	30	31
Solde d'opinions	8	-6	-17	-10	-7	-3	-19

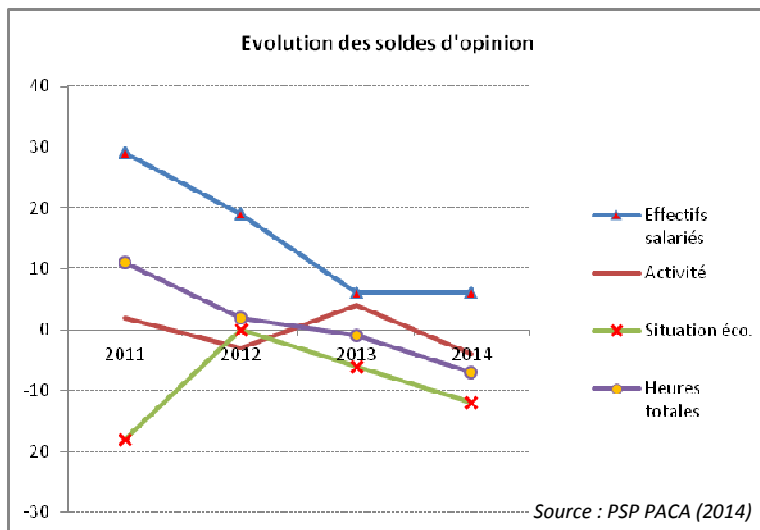
Source : PSP PACA (2014)

### c. Evolution depuis 2011

Par rapport à la même période en 2011, **la situation des structures s'est considérablement dégradée**. En 2011, les soldes d'opinion des professionnels étaient beaucoup plus favorables sur les effectifs salariés et les heures réalisées (baisse de 23 et 18 points respectivement). En 2014, pour la première fois, les perceptions sont pessimistes sur trois variables à la fois (activité, situation économique et heures prestées).

Sur la période, deux inflexions sont à noter. La situation économique globale des structures, après une amélioration en 2012, continue à se dégrader en 2014 pour la plupart des dirigeants. Ensuite, l'activité générale des structures, la seule variable qui a progressé en 2013, décline à nouveau en 2014. A ce stade, les raisons de ces évolutions sont incertaines, mais les évolutions concordantes de trois variables soulignent à la fois l'ampleur des difficultés et leurs perceptions largement partagées par des dirigeants de structures. Ainsi l'amélioration observée en 2013 sur l'activité générale n'a pas été confirmée dans la durée, et elle ne s'est pas répercuté ensuite sur les heures effectuées et les effectifs salariés.

Au niveau des familles de services, en 2014, pour la première fois l'évolution des heures liées à la dépendance se dégrade. Après une forte baisse des services de la vie quotidienne en 2012, des services à la famille en 2013, **cette fois-ci les difficultés touchent aussi les services « dépendance »**. Les services de la vie quotidienne et à la famille continuent et confirment leur déclin. Ces dégradations, pour des services souvent à destination des « actifs », reflètent probablement la crise économique toujours en cours. Les services aux personnes dépendantes recueillent moins d'optimisme que les années précédentes ; contrairement aux années précédentes, ils n'atténuent plus la baisse de l'activité du secteur. Ces perceptions restent à confirmer par des données quantitatives.

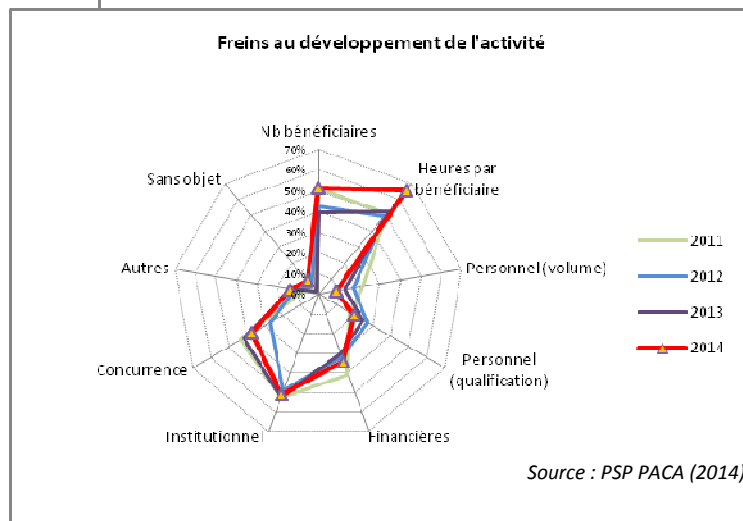
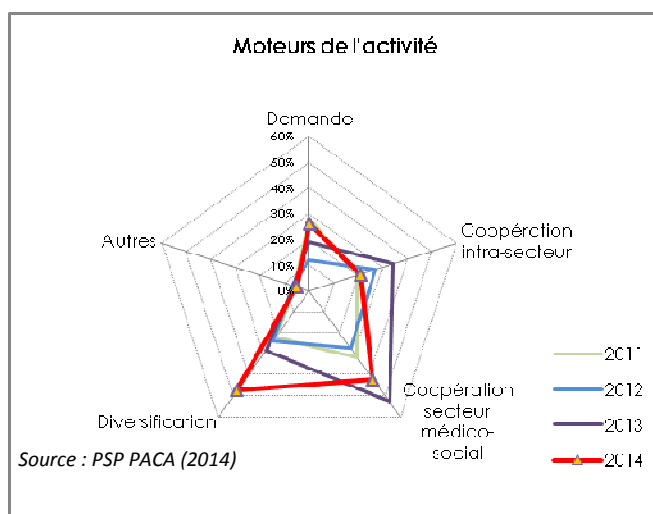


### d. Autres éléments conjoncturels

Contrairement aux enquêtes précédentes, **la diversification est le principal moteur de l'activité**. Ensuite vient la coopération avec le secteur médico-social, aussi observée précédemment. La coopération des acteurs au sein du secteur n'est plus aussi dynamisante (-14 points / 2013).

La demande des usagers, quant à elle, gagne en importance par rapport à 2012 et 2013 (+ 14 et + 7 points).

La fragilité du secteur, souvent évoquée, doit être davantage expliquée. Nos **quatre campagnes affichent des résultats d'une grande régularité sur les principaux freins**. Ils concernent la demande (nombre d'heures par usager et nombre d'usagers) et le cadre institutionnel qui s'impose au secteur. Depuis 2011, l'importance du volume horaire par usager est confirmée par chaque enquête, ce qui signale un changement de mode de consommation (prestations moins longues).



67% des structures connaissent des **difficultés de recrutement**. La principale difficulté concerne les intervenants (67%), puis le personnel d'administratif (14%).

Ces difficultés évoluent dans le temps. Après une baisse en 2013, les difficultés de recrutement augmentent de nouveau en 2014 (60% à 67%). Le recrutement du personnel d'encadrement est de nouveau une préoccupation (12% en 2012, 0% en 2013), et augmente pour les administratifs (5% en 2012 et 8% en 2013).

### e. Prévisions à court terme

**Les professionnels n'anticipent pas d'améliorations de leur situation à court terme**, comme signalé par la synthèse de plusieurs variables en une seule dimension (indice de confiance).

Plus précisément, les dirigeants attendent la poursuite de dégradation de leur activité pour le trimestre à venir (solde d'opinion -8). Ils prévoient néanmoins des embauches, ce qui confirme le rôle pourvoyeur d'emplois du secteur, confirmé par de nombreuses enquêtes (enquête Besoins en Main-d'œuvre du Pôle emploi par exemple), et pouvant être explicité par les spécificités du secteur (turn-over, parcours professionnels, etc.). Les perspectives pour les heures de prestation sont, en revanche, moroses ; les professionnels s'attendent à la poursuite de perte de volume horaire de presta-

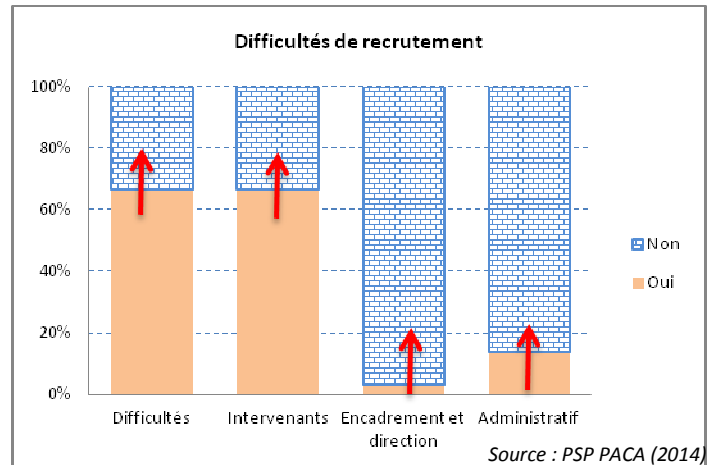


Tableau 2. Les réponses et les soldes d'opinions sur l'évolution T/T-1 (en %)

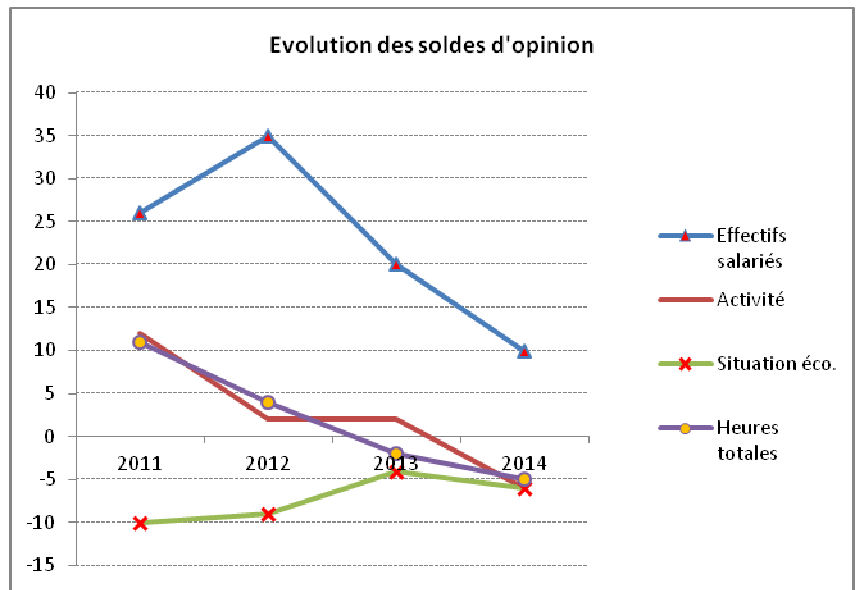
	Effectifs salariés	Niveau d'activité	Situation secteur	Moyenne des h. effectuées tous les services	Heures effectuées dans les services à la famille	Heures effectuées dans les services pers. dép.	Heures effectuées dans les services à la vie quot.
« En hausse »	30	24	17	22	21	24	21
« Stable »	54	43	58	49	52	48	46
« En baisse »	16	32	25	29	28	28	32
<b>Solde d'opinions</b>	<b>14</b>	<b>-8</b>	<b>-8</b>	<b>-7</b>	<b>-8</b>	<b>-3</b>	<b>-11</b>

Source : PSP PACA (2014)

### Par rapport aux campagnes précédentes, l'optimisme des professionnels continue à s'effriter.

Comme en 2011, 2012 et 2013, les structures s'attendent à ce que le secteur, dans son ensemble, continue à connaître des difficultés, avec une aggravation des perspectives négatives (-2 points). Les anticipations favorables sur l'activité des structures, positives auparavant, sont négatives pour la première fois. Les perceptions sur les heures à venir se dégradent depuis 2011 de manière continue. En 2014, pour la première fois, les anticipations sur les heures « dépendance » sont majoritairement négatives (perd 15 points), soulignant que les dirigeants des structures s'attendent à continuer à perdre des heures.

Les perspectives sur des effectifs salariés se sont considérablement dégradées (perdent 25 points en deux ans). Elles restent néanmoins positives ce qui confirme les besoins persistants d'embauches du secteur.



## 3. Limites de l'exercice

Deux limites contraignent ces résultats. La période de collecte des réponses est longue (7 mois). Ainsi les structures répondant en fin de période peuvent considérer plutôt l'évolution de T3 2014 (ou T4) que celle de T2 2014. La difficulté de collecte des réponses 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.

## La méthodologie de l'enquête de conjoncture

### Le cadre de l'enquête

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

Elle sollicite aussi les responsables sur les difficultés de recrutement, les principaux facteurs « *limitant* » et « *tirant* » l'activité. Les questions portent sur le passé récent (trimestre passé, soit T1 2014) et sur les perspectives à court terme (trimestre à venir, soit T3 2014).

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 2014, la base dénombre 129 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 2014 s'étend de juillet à décembre.

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

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

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

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

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

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

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

### Traitement et exploitation des résultats

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

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

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

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

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