

Les services à domicile en Provence-Alpes-Côte d'Azur Conjoncture mars 2022

1. Contexte et objectifs

L'enquête de conjoncture auprès des structures des services à domicile, 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 plusieurs variables présélectionnées. Il s'agit de la septième enquête de conjoncture menée par le Pôle, depuis 2011 (l'avant dernière en date de septembre 2021) dont les résultats sont disponibles sur le site internet.

L'enquête reflète l'opinion des professionnels des services à domicile en région Provence-Alpes-Côte d'Azur. 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, 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

2.1. Septième enquête de conjoncture

Le Pôle a lancé la septième enquête de conjoncture entre février et mi-mars 2022. Cette campagne a recueilli 22 réponses sur 64 structures adhérentes du Pôle, soit **un taux de réponse à l'enquête de 34%**. En général, les taux de réponses à ce type d'enquête sont plus élevés. Néanmoins, dans la mesure où plus d'un adhérent sur trois a répondu, les résultats de l'enquête sont exploitables. Pour cette 7^e campagne, comme pour les trois dernières, il n'y a pas eu des réponses de structures en dehors du réseau du Pôle. Sur les sept enquêtes, le nombre de répondants est variable (55 en 2011, 71 en 2012, 60 en 2013, 43 en 2014, 22 en 2017, et 26 en 2021). Le Pôle continuera à sensibiliser les structures à l'enquête, pour augmenter le taux de réponses dans les campagnes futures. **Les répondants à cette enquête représentent environ 7 350 emplois, soit 16% des emplois régionaux du secteur.**

A l'image des méthodes des autres enquêtes de conjoncture, les principaux résultats de l'enquête sont exprimés sous forme de solde d'opinions (cf. point 4 sur la méthode).

2.2. Evolutions récentes

La conjoncture du secteur des services à domicile, en mars 2022, continue à se détériorer. Cette appréciation de l'activité par les entrepreneurs est aussi la plus mauvaise depuis que le Pôle conduit ces enquêtes, dépassant les résultats de l'enquête de septembre 2021, qui a déjà été la plus mauvaise depuis 2011, date de la première enquête de conjoncture du Pôle. En mars 2022, les structures expriment sans ambiguïté cette conjoncture difficile. Par rapport à l'enquête en septembre 2021, la part des structures signalant une « baisse » de l'activité augmente, particulièrement au niveau des « effectifs salariés ». Pour l'heure, la dégradation semble moins perceptible au niveau des « heures réalisées ».

Ainsi, les grandes difficultés à recruter des intervenants (qualifiés ou non) continuent à fortement freiner l'activité des structures pour répondre à la demande, et ainsi leur croissance. A terme, ces difficultés du personnel vont probablement se traduire par une baisse du volume réalisé (heures). Ces difficultés de recrutement risquent de persister dans les mois à venir.

En Provence-Alpes-Côte d'Azur, **les opinions des dirigeants des structures de services à domicile sur leur activité au mois de mars 2022, par rapport au mois de septembre 2021, restent clairement négatives et continuent à se dégrader.** Les dirigeants sont très largement pessimistes ; le volume d'heures effectuées (tous services confondus) est à la baisse, ainsi que le nombre de salariés.

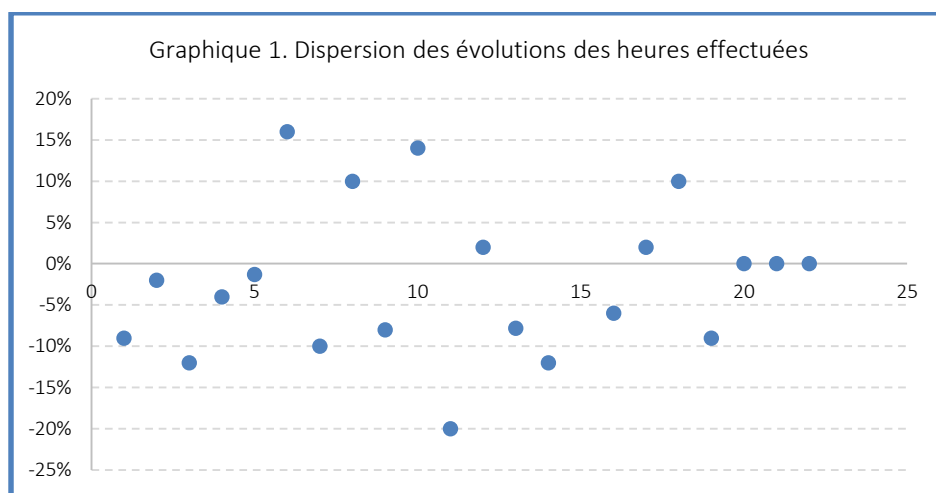
Les soldes d'opinion reflétant les différences entre les parts des réponses « positives » et « négatives » indiquent cette perception négative des dirigeants. La mise à l'écart des réponses médianes dans le calcul (« stable ») n'altère pas la qualité des résultats (cf. point 4).

Tableau 1. Les réponses et les soldes d'opinions sur l'évolution mars 2022 / sep. 2021

	Effectifs salariés	Heures effectuées
"En hausse"	9%	27%
"Stable"	14%	14%
"En baisse"	77%	59%
Solde d'opinion	-68%	-32%

Source : Observatoire du Pôle - 2022

Les heures effectuées (tous services confondus) au mois de mars 2022 sont pour la plupart des structures inférieures à celle de septembre 2021 (-2% en moyenne). Cependant, 27% de répondants signalent néanmoins une situation inverse (cf. ci-dessous graphique n°1).

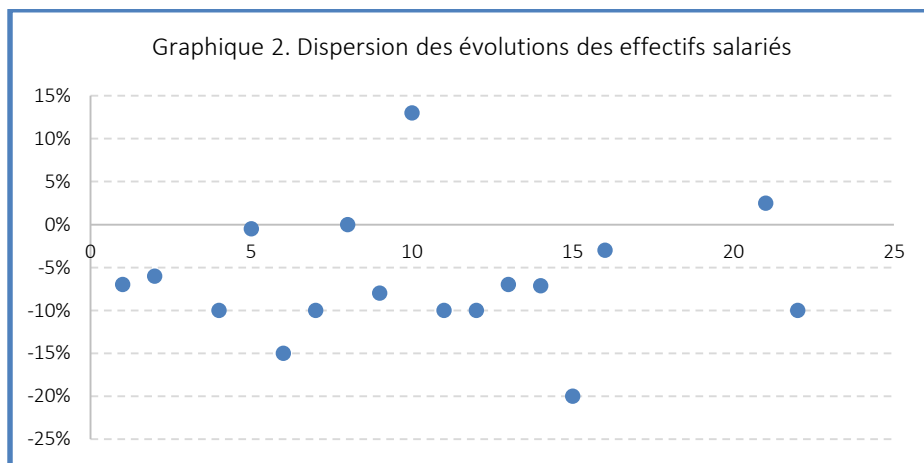


Source : Observatoire du Pôle - 2022

Guide de lecture : ce graphique présente les réponses individuelles sur l'évolution en % des heures réalisées en mars 2022 par rapport au septembre 2021.

Les effectifs salariés sont également à la baisse de manière générale (-6% en moyenne). Toutefois, une structure sur dix connaît une hausse de ses effectifs. Les situations individuelles de chaque structure sont données ci-dessous (cf. graphique n°2). Pendant la réalisation de l'enquête, des employeurs ont souhaité faire connaître les raisons de cette baisse, qui sont les suivantes :

- Arrêts maladie (59% des employeurs, contre 86% en sept 2021) ;
- Démissions (9% des employeurs, contre 71% en sept 2021) ;
- Abandons de poste (9% des employeurs, contre 71% en sept 2021) ;
- Autres, comme « refus de l'obligation vaccinale », etc. (15% des employeurs, contre 14% en sept 2021).



Guide de lecture : ce graphique présente les réponses individuelles sur l'évolution en % des effectifs salariés en septembre 2022 par rapport au septembre 2021.

Source : Observatoire du Pôle - 2022

La conjoncture actuelle s'est légèrement détériorée depuis décembre, notamment au niveau des effectifs salariés et moins au niveau des heures réalisées.

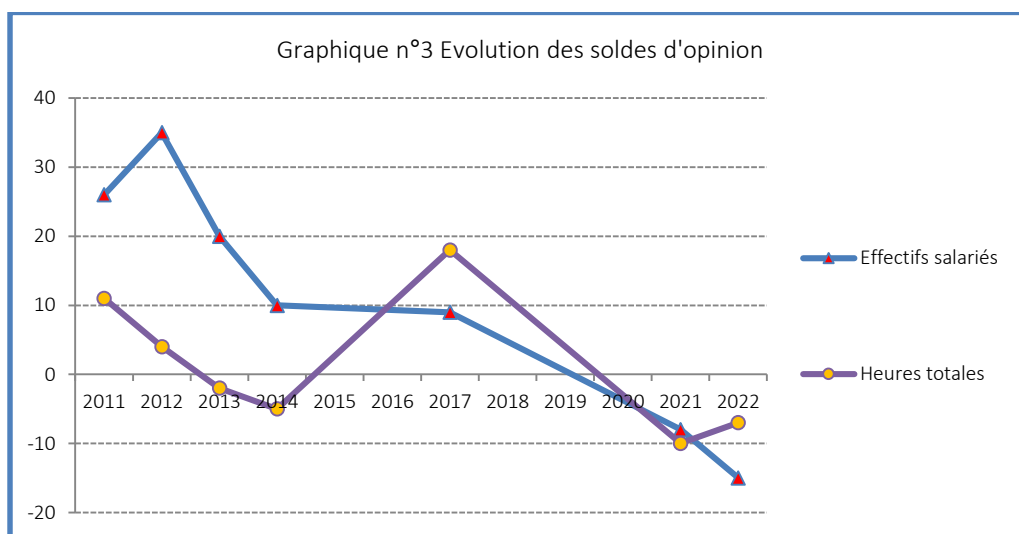
Ces résultats contrastent avec l'enquête du Pôle en 2017, pour laquelle l'ensemble des soldes d'opinion relatifs aux services était positif.

En termes de perspectives, les dirigeants s'attendent à une amélioration des effectifs salariés dans les mois à venir. Les heures à effectuer (activité à réaliser) devraient au mieux rester stables, si non, suivre la baisse des effectifs.

2.3. Evolution depuis 2011

Après une amélioration en 2017, en mars 2022, les opinions des dirigeants restent à des niveaux historiquement bas, après une année 2021 particulièrement difficile. En 2017, les professionnels étaient nettement plus optimistes concernant leur activité, appréciée en termes d'heures effectuées (-18 points en mars 2022 par rapport à 2017). Les opinions sur les effectifs salariés se dégradent également (-41 points), étant au plus bas depuis 2011.

A ce stade, les causes de ces évolutions récentes sont encore incertaines mais la principale semble tenir aux difficultés de recrutement des employeurs (cf. ci-dessous graphique 3).



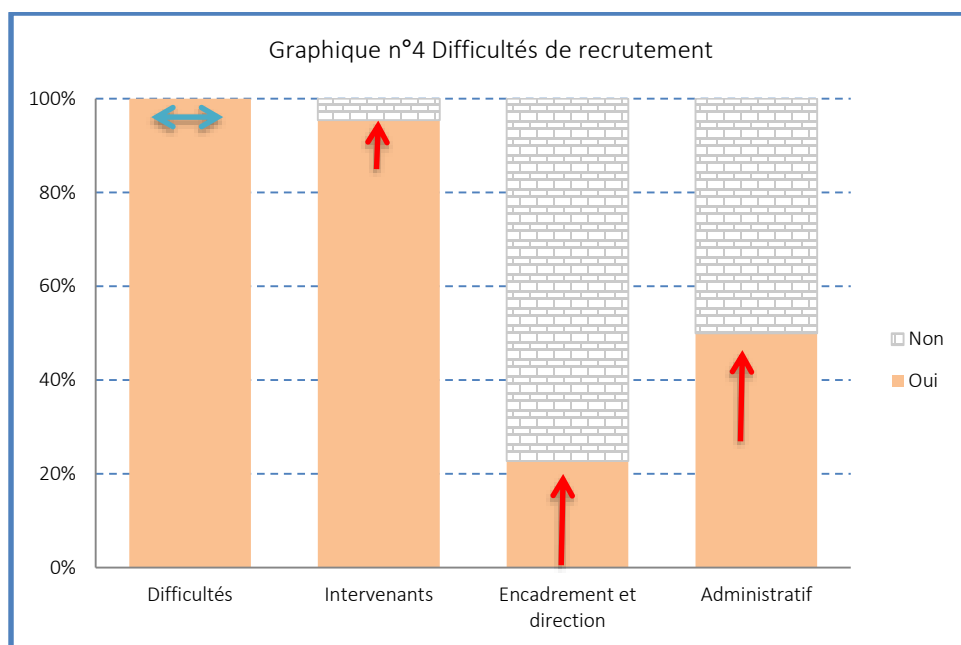
Source : Observatoire du Pôle - 2022

Contrairement aux précédentes enquêtes de conjoncture, en mars 2022, les heures d'activités sont appréciées globalement et ne sont pas dissociées par famille de services (aux personnes dépendantes, de la vie quotidienne et à la famille).

2.4. Difficultés de recrutement

Comme en septembre 2021, toutes les structures connaissent des difficultés de recrutement (100% des répondants). Ces difficultés se situent d'abord au niveau des intervenants (95%). Ce chiffre est en forte hausse comparativement à 2017 (+10 points), lui-même étant en hausse par rapport à 2014 (+18 points). Cette dégradation des possibilités de recrutement est confirmée par une question spécifique dans l'enquête ; 31% d'employeurs déclarent que ces difficultés sont à un niveau « jamais vu » auparavant, et 38% autres qu'elles sont « plus fortes que d'habitude ». Ceci confirme une évolution du secteur ; la difficulté de la demande a été remplacée par celle de la main d'œuvre, depuis 2017.

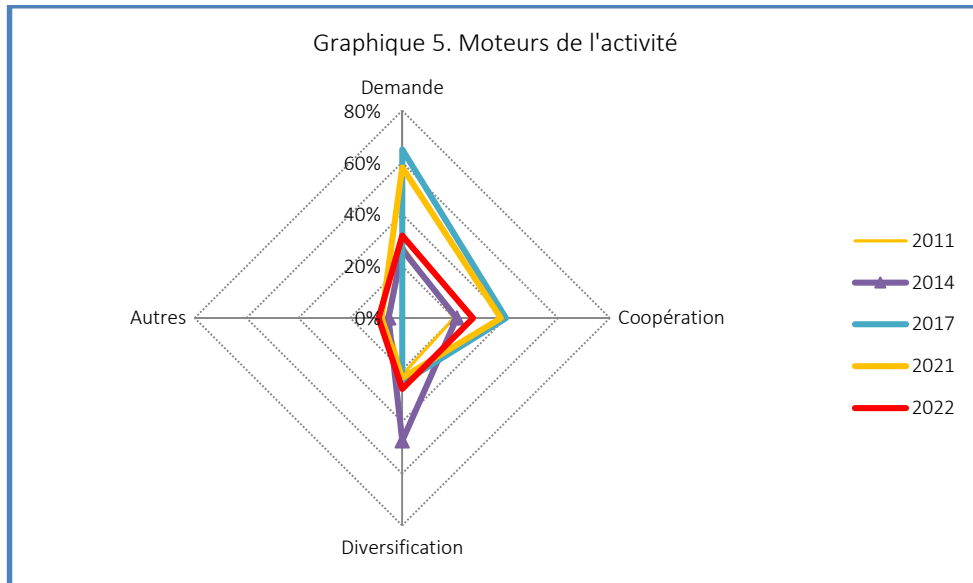
En outre, 50% des structures rencontrent des difficultés à recruter du personnel administratif et 23% du personnel d'encadrement / direction. Par rapport à 2017, ces difficultés ont particulièrement augmenté (respectivement 10% pour chacune d'entre elles en 2017).



Source : Observatoire du Pôle – 2022

2.5. Autres éléments conjoncturels

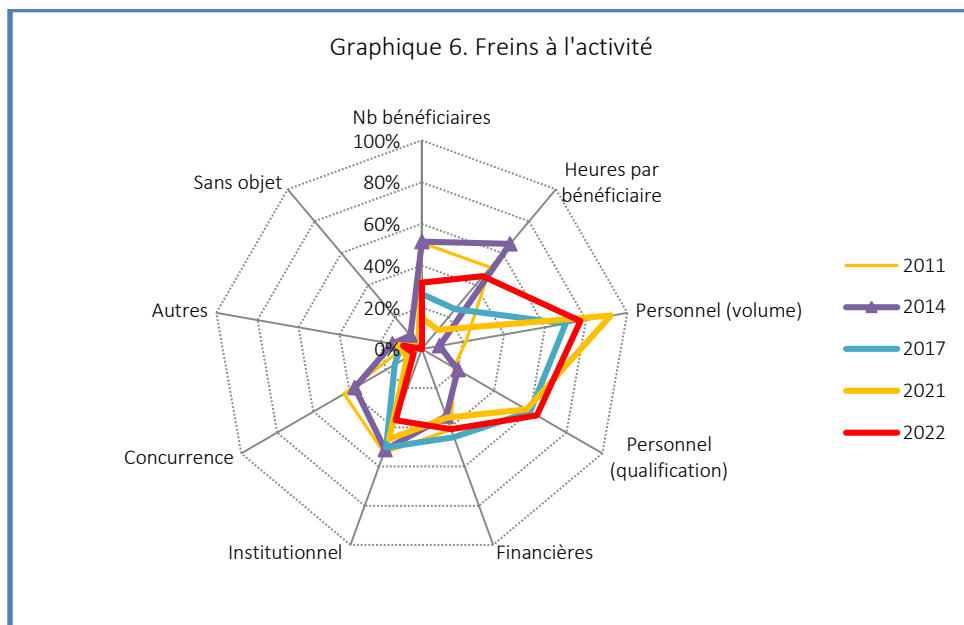
Depuis 2017, la demande est le principal moteur de l'activité du secteur. La diversification des activités, principal moteur lors de l'enquête 2014, n'est plus prépondérante en 2022. Alors qu'en 2014 elle était évoquée comme moteur pour 47% des responsables, elle ne l'est plus que pour 27% d'entre eux. Les coopérations au sein du secteur sont également un moteur souvent cité ; cette tendance est aussi en baisse sur les dernières enquêtes réalisées (57% contre 40% en 2017).



Source : Observatoire du Pôle, 2022

L'enquête aborde aussi les freins au développement de l'activité. Alors que la demande (nombre de bénéficiaires et nombre d'heures par bénéficiaire) était le frein au développement de l'activité en 2014 (2011 et 2013), en mars 2022, ce n'est plus le cas. Désormais, ce sont **les difficultés de recrutement qui sont les principaux freins à l'activité** (à la fois en volume et en niveau de qualification).

Ces évolutions s'inscrivent dans un processus logique : la demande étant présente, les structures se confrontent de nouveau au problème du recrutement des intervenants, structurellement difficile dans le secteur et dont la difficulté s'accroît.



2.6. Prévisions à court terme

Les professionnels anticipent une poursuite de dégradation de leur activité à court terme (T+1), et particulièrement au niveau des « heures à effectuer » en prestation. Les soldes d'opinion sont négatifs. Il faudra attendre les prochaines enquêtes pour voir si ces attentes se confirment dans le temps.

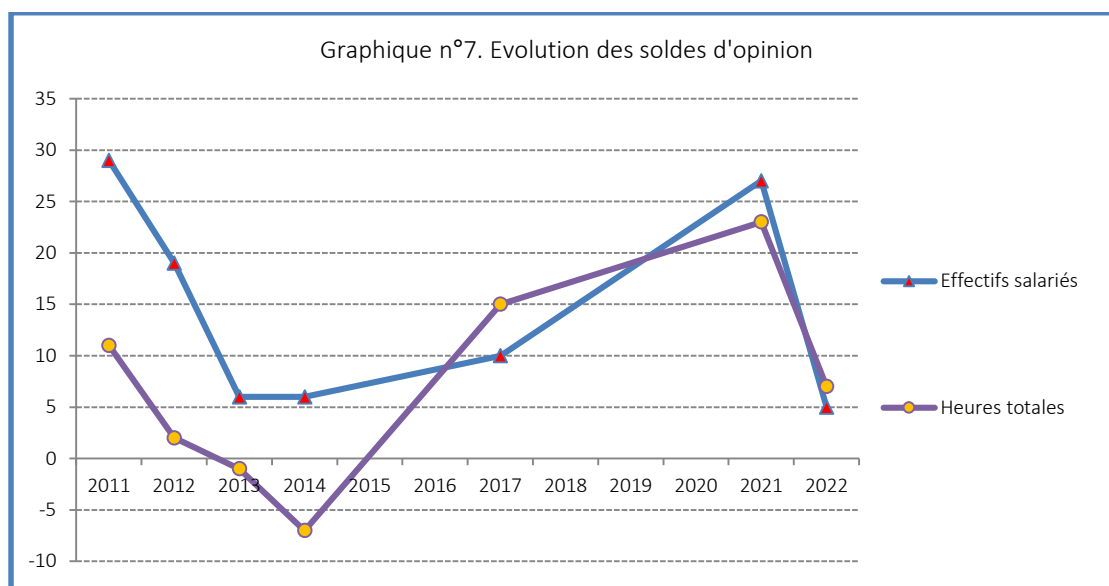
Tableau 2. Les réponses et les soldes d'opinions sur l'évolution attendue pour T+1/mars 2022

	Effectifs salariés	Heures à effectuer
"En hausse"	18%	18/27%
"Stable"	36%	27%
"En Baisse"	41%	50%
Solde d'opinion	-23%	-32%

Source : Observatoire du Pôle - 2022

Par rapport aux campagnes précédentes, l'optimisme des structures se dégrade. Les anticipations des structures baissent nettement par rapport à 2021, qu'il s'agisse des effectifs salariés ou des heures à réaliser, bien qu'elles restent positives.

6



Source : Observatoire du Pôle - 2022

3. Limites de l'exercice

Deux limites contraignent ces résultats. La période de collecte des réponses est courte (4 semaines), conduisant à un faible nombre de réponses.

De plus, l'enquête est basée sur les opinions des dirigeants, qui ont par essence un caractère subjectif. Ainsi, les réponses « ressenties » peuvent différer des résultats « comptables ». Ces réponses sont à mettre en parallèle avec des résultats quantitatifs lorsqu'ils seront disponibles pour corroborer les analyses. Par ailleurs, la comparaison entre les différentes enquêtes doit être traitée avec prudence (l'échantillon varie selon les enquêtes, en nombre et en profil).

4. La méthodologie de l'enquête de conjoncture

4.1. 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 (mois passé, par exemple septembre 2021) et sur les perspectives à court terme (trimestre à venir, par exemple T4 2021).

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 2021, la base dénombre 65 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 2021 s'étend à deux semaines.

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.

4.2. 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 clés 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 clé 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 quatre questions clés et prépose ainsi une réponse synthétique. Il reflète la moyenne des soldes d'opinions sur l'évolution récente (es heures réalisées) 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 2012, signifierait que les structures sont plus « confiantes » en 2013 et que la conjoncture est plus favorable**. Les prochaines campagnes de conjoncture permettront d'exploiter les résultats de l'enquête 2011.

4.3. 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 voire des acteurs institutionnels.