

Maison de l'emploi de Marseille
Groupe de travail Services à la personne

**L'état du marché des services à la personne sur le territoire de la
Maison de l'emploi de Marseille**

Organisation et potentiel en matière de formation et d'emploi

Rapport final



Etude réalisée par MSD 63 rue de Forbin 13002 Marseille

SOMMAIRE

Maison de l'emploi de Marseille	1
Groupe de travail Services à la personne	1
<i>L'état du marché des services à la personne sur le territoire de la Maison de l'emploi de Marseille</i>	<i>1</i>
Organisation et potentiel en matière de formation et d'emploi	1
Rapport final	1
1 Méthode de travail	4
2 Les Organismes agréés de services à la personne sur le territoire de la MDE	9
2.1 Les caractéristiques de l'offre de services	9
Une concentration de l'offre de services sur trois arrondissements	9
Une offre de services réalisée essentiellement par les associations en mode prestataire	10
Une activité centrée sur l'accompagnement à la dépendance	12
Une dynamique de création sur les nouvelles activités commerciales	13
2.2 Les caractéristiques de l'emploi dans les OASP	14
Un emploi salarié pérenne mais des temps partiels importants	14
Des métiers ultra féminisés pour une ressource humaine vieillissante	16
Un niveau d'encadrement difficile à identifier	16
2.3 Evolution de l'activité des OASP du territoire	17
Evolution globale de l'activité	17
2.4 Des constats et des questions à se poser	18
2.5 L'offre de services et sa distribution sur le territoire : quels services pour quels métiers	19
Repérage des différents emplois et métiers : Un faible niveau de qualification pour les intervenants	19
Repérages des principaux emplois des intervenants du secteur	20
Un diplôme récent, le DEAVS : Une préférence pour le Titre professionnel ADVF	21
2.6 Des nouveaux services et des référentiels de compétences multiples	22
Repérage des « référentiel métiers en fonction » de la nature des services sur le territoire	24
Les Services à la maison : des activités largement répandues	28
2.7 Des constats et des questions à se poser	30

3	<i>Les métiers et la formation</i>	31
3.1	Les différents cursus de formation	31
	Un manque de lisibilité de l'offre de formation	31
	Résultats des cursus de formation en 2006 et 2007	39
	Les besoins identifiés des OASP	40
4	<i>Conclusion</i>	41
5	<i>La demande d'emploi du territoire de la Maison de l'emploi de marseille</i>	43
5.1	Profil des demandeurs d'emplois : âge, niveaux de qualification et compétences	43
	Une majorité de femmes et d'âge moyens sur des métiers d'accompagnement	43
	Peu de projets validés sans accompagnement pour une main d'œuvre faiblement qualifiée	44
5.2	La demande d'emploi et les besoins identifiés du territoire	46
5.3	Des constats et des questions à se poser	49
6	<i>La répartition de l'offre de services en regard des déterminants de la demande de services</i>	50
6.1	Analyse ciblées des déterminants de la demande de services	50
	Une population vieillissante sur l'ensemble du territoire	50
	Une structure par famille ou les couples dominant et augmentation du nombre de personnes seules	51
	Des freins à la consommation de services liés à une grande disparité de revenus et à un taux d'activité féminin inférieur à la moyenne régional	52
6.2	Niveau de services et indicateurs clés	53
	Un niveau de service satisfaisant sur le territoire	53
	Des revenus élevés concentrés sur le sud et le nord est du territoire	54
	Des ménages de retraités aux revenus élevés	55
7	<i>Des constats, des questions, des préconisations</i>	56

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 d'analyse des besoins, les 20 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 quatre 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 de moins de trois.
- 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.
- Les services aux personnes : Cours à domicile (lorsque la distinction sera possible avec le soutien scolaire), assistance informatique, assistance administrative.

Rappel des objectifs de l'étude

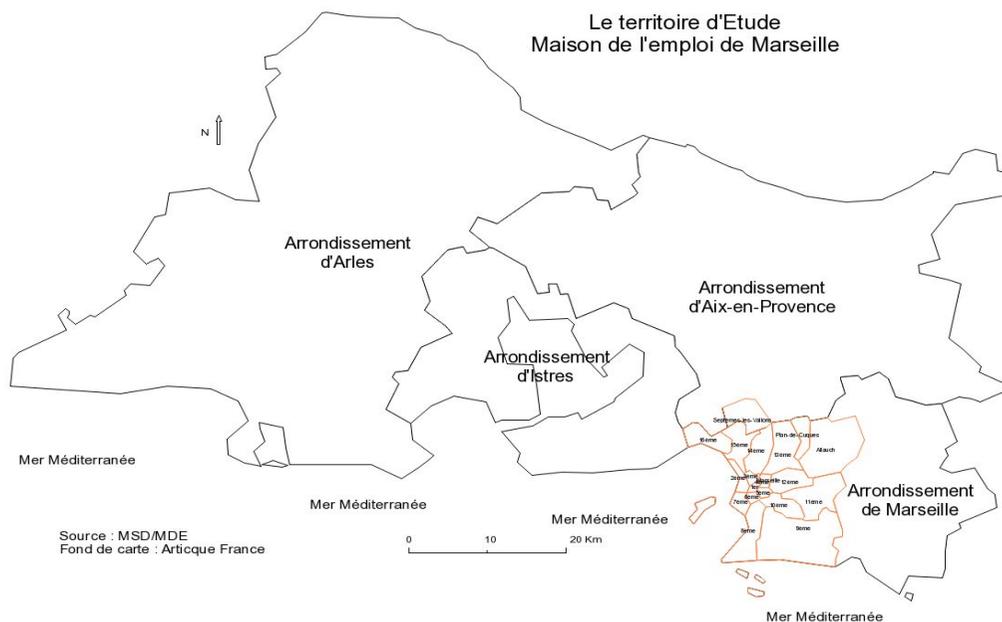
En termes de résultat, ce diagnostic doit permettre d'établir :

- Un panorama de l'activité, par segment de territoire et par type d'activités ;
- Un prévisionnel de développement économique par segment de territoire et par type d'activité;
- Prospectives sur les besoins en emploi chiffrés, sur les trois prochaines années, par métier lié à chaque grand type d'activité et par profil de compétences souhaité par la profession.

Le territoire de l'Etude

Le territoire de l'étude-diagnostic correspond au territoire d'intervention de la Maison de l'emploi de Marseille :

Carte 1 : Le territoire d'étude



- Allauch ;
- Marseille ;
- Plan-de-Cuques ;
- Septèmes-les-Vallons.

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 :

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

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

L'étude des DADS des OASP permet de compléter les données disponibles notamment sur la qualification de la ressource humaine : (en cours de réalisation, partenariat non concrétisé avec l'URSSAF).

- Age des intervenants ;
- Niveau de qualification reconnu à l'embauche ;
- Nature et durée des contrats ;
- Echelon de qualification....

L'étude des Déclarations Nominatives Simplifiées et des « Volets Sociaux du CESU » permet de quantifier le nombre des salariés, le nombre d'employeurs et le nombre d'heures consommées du Particulier employeur.

A l'heure actuelle, les données ne sont disponibles que pour l'ensemble du territoire départemental. Il est difficile d'envisager une extraction « statistique » de ce que pourrait représenter en termes de « poids de populations » la zone d'étude. En effet, la capacité de consommation de « services à la personne » dépend effectivement de la concentration de population, mais l'importance du facteur économique est le « critère primordial ». Ce ne sont pas forcément les zones les plus peuplées qui concentrent le plus de consommation de services.

Une enquête qualitative

Une enquête qualitative sous forme « d'entretiens » avec deux groupes représentatifs des OASP (plateforme CQFD et un groupe interentreprises) a permis notamment d'appréhender les pratiques de gestion des ressources humaines. Il s'agit de comprendre :

- Les besoins des structures : recrutement, profils d'emplois, accompagnement à la formation.

Une enquête réalisée récemment dans le cadre de « l'Observatoire régional des Services à la personne » et du partenariat PSP PACA / MSD a permis d'identifier les territoires réels d'intervention des structures agréées

Point sur la fiabilité des résultats de l'enquête sur les zones de chalandises :

Sur les 126 (+2) organismes interrogés par téléphone, il a été obtenu :

- un taux de réponse de 54 % des OASP du territoire ;
- représentant 74 % du volume d'heures réalisées.

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 :

- Niveau de qualification des demandeurs d'emploi ;
- Formation existantes et VAE ;
- Accompagnement à la professionnalisation avant la mise en emploi ;
- 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 socio-économiques

Les caractéristiques de la demande de services sont analysées d'après les caractéristiques socio-économiques du territoire. Différentes études menées sur les années 2005 ont permis de préciser les éléments ou indicateurs constituant les « déterminants de la demande de services ». Il s'agit essentiellement d'analyser les caractéristiques de la population des ménages à partir de quelques indicateurs clés :

- l'âge de la population et la composition des ménages ;
- le niveau de vie des ménages ;
- le taux d'activité féminin.

Les données étudiées sont les données disponibles de l'INSEE. Les résultats des enquêtes annuelles de population sont partiels et doivent être maniés avec précaution.

Pour éviter tous problèmes de « déformation statistique », les données fiscales (revenus fiscal moyen des ménages) sont traitées en utilisant les données de la DGI impôt. Le référentiel ménage retenu est l'unité de consommation (UC) :

Le revenu fiscal par unité de consommation (UC) est le revenu du ménage rapporté au nombre d'unités de consommation qui le composent. Par convention, le nombre d'unités de consommation d'un " ménage fiscal " est évalué de la manière suivante :

- Le premier adulte du ménage compte pour une unité de consommation ;
- les autres personnes de 14 ans ou plus comptent chacune pour 0,5 ;
- les enfants de moins de 14 ans comptent chacun pour 0,3.

Eléments de méthode sur la représentation graphique

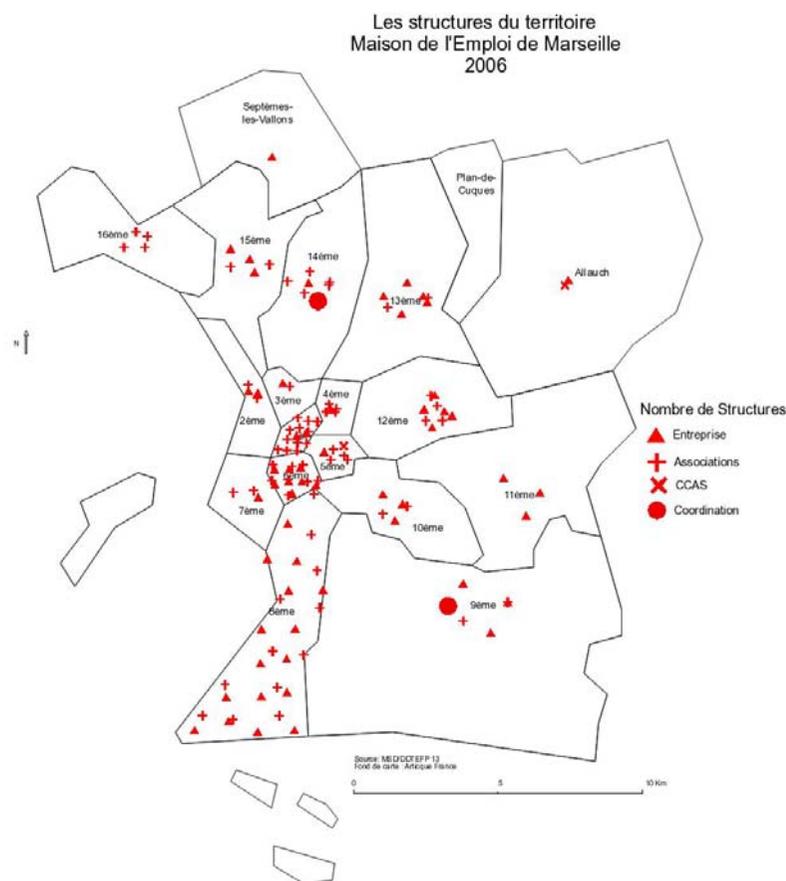
Afin de faciliter la lecture des cartes et des graphiques, une logique de couleur récurrente a été utilisée.

- La couleur bleue est systématiquement utilisée pour la représentation du nombre d'heures.
- La couleur verte est systématiquement utilisée pour représenter l'implantation des services : elle ne traduit pas forcément une valeur chiffrée mais parfois juste un « indice de présence ».
- La couleur rouge est systématiquement utilisée pour représenter les OASP : nombre, présence.
- La couleur violette est systématiquement utilisée pour la représentation des salariés.
- La couleur orange pour les analyses socio-économiques (population, revenus).

2 LES ORGANISMES AGREES DE SERVICES A LA PERSONNE SUR LE TERRITOIRE DE LA MDE

2.1 Les caractéristiques de l'offre de services

Carte 2: Localisation des OASP sur le territoire



Les données recueillies par la Direction du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des Bouches-du-Rhône permettent une caractérisation assez précise de l'offre de services du territoire de la MDE.

Une concentration de l'offre de services sur trois arrondissements

En 2006, le territoire comptabilise **126 structures agréées de services à la personne** et **2 organismes de coordination** des services. (155 et 2 en 2007)

Les Organismes Agréés de Services à la Personne (OASP) sont concentrés sur les 1^{er}, 6^{ème} et 8^{ème} arrondissements de la Ville de Marseille.

En 2006 comme en 2007, ces trois arrondissements accueillent plus de 46 % des OASP du territoire. Il semble donc que les OASP aient une tendance naturelle à s'installer sur le centre ville de Marseille et sur le 8^o arrondissement

Le siège social des structures ne correspond pas forcément au territoire d'intervention. L'analyse des résultats de l'enquête PSP-PACA/MSD permettra de préciser la zone de chalandise.

Il semble néanmoins que **l'offre de services** soit fortement **concentrée** sur ces territoires, car s'agissant de **services de proximité** il est envisageable que les usagers se tournent en premiers lieu vers les structures identifiables rapidement à proximité de leur lieu de vie ou de travail.

Carte 3 : Activité des OASP et heures produites au siège social

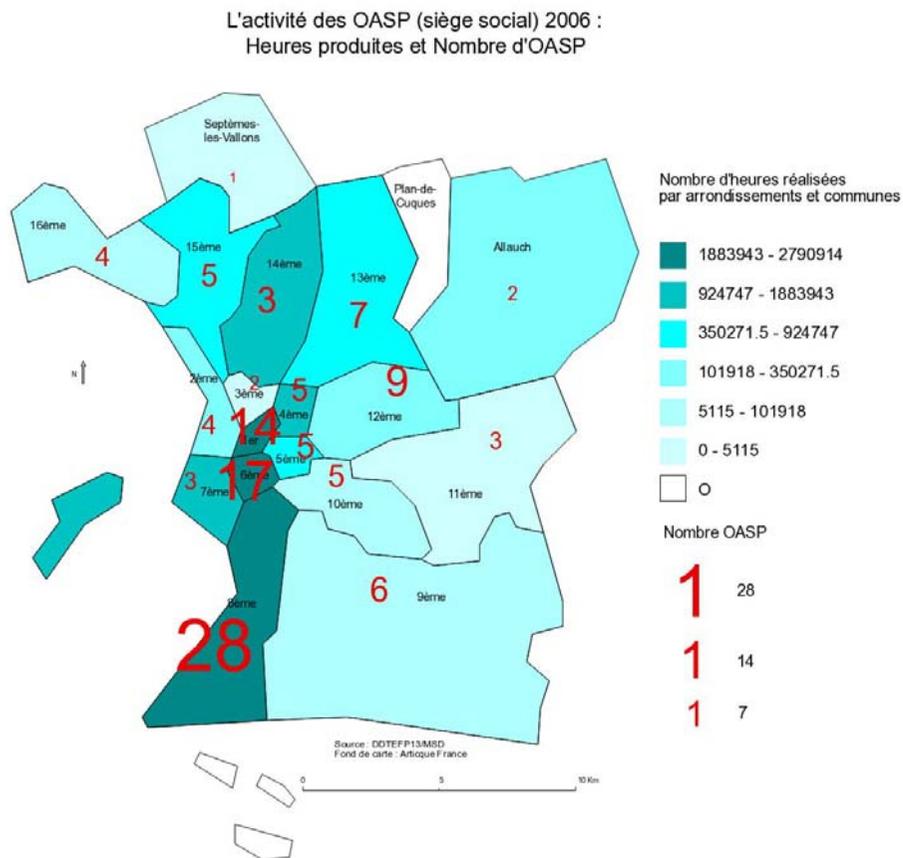
Cela renseigne également sur le potentiel d'emplois relativement élevé existants sur ces arrondissements. La filière d'activité des services à la personne représente 8 %¹ de l'emploi sur ce territoire.

Une offre de services réalisée essentiellement par les associations en mode prestataire

En 2006, si le nombre de structures est relativement équilibré entre les différents statuts juridiques (associations et entreprises commerciales), les **52 %** d'OASP sous **forme associative** réalisent environ **89 %** des **5 086 082** d'heures consommées.

Le territoire de la **Maison de l'emploi de Marseille** réalise près de **51 %** de l'offre de service globale de l'ensemble du département des Bouches-du-Rhône (9 906 265 d'heures en 2006), et accueille 38 % des OASP.

Ce territoire regroupe des **structures de tailles et de poids économique** relativement importants. Il semble que le **potentiel d'emplois dépasse** largement le cadre de ce territoire en tenant compte de la **zone de chalandise** des structures.



¹ Source ANPE PACA : Le marché de l'emploi sur le bassin d'emploi de Marseille - Chiffre 2007- ce chiffre tient compte de l'emploi direct.

Les **126 OASP** du territoire emploient ou ont employé **7 813 salariés intervenants** sur l'année 2006, tous modes de distribution confondus.

Tableau 1: Répartition des effectifs par types de structures

	Nombre OASP	Poids Juridique %	Salariés Nombre	Heures Produites
Associations	66	52%	6943	4 519 849
Entreprises	58	46%	773	426 488
CCAS	2	2%	157	139 746
Total	126	100%	7873	5 086 082

Les **entreprises** ne représentent qu'une part infime du marché (8 % des heures consommées) et emploient **10 % des salariés** intervenants au domicile des particuliers.

L'**activité** est réalisée essentiellement en mode **prestataire** et ce sont tout de même les associations qui réalisent l'essentiel de l'offre de services en mode mandataire. (**1 145 757 d'heures** consommées soit 95 % du total de l'activité de services).

Tableau 2: Activités Mandataire et Prestataire

	Salariés Prestataires	Heures Prestataires	Salariés Mandats	Heures Mandats	Salariés 2 statuts
Associations	4 952	3 374 092	1 983	1 145 757	697
Entreprises	759	426 318	113	5 074	12
CCAS	81	84 371	76	55 375	0
Total	4 992	3 884 781	2 172	1 206 206	709

Les **effectifs intervenants** pour le compte des OASP sont essentiellement « **salariés** » des structures pour lesquels ils travaillent. L'importance de ce mode de distribution de l'offre de services induit une **potentialité** d'intervention des OASP sur l'accompagnement à la **professionnalisation des salariés**. Cela induit une **interrogation** quant aux **difficultés** et aux pratiques de gestions des ressources humaines au sein de ces structures.

Le questionnaire d'enquête permettra d'investiguer cette thématique et de remonter éventuellement les besoins d'accompagnement des personnels d'encadrement et de direction.

Le mode mandataire n'impacte qu'un peu plus d'un quart des emplois d'intervenants.

Une activité centrée sur l'accompagnement à la dépendance

Un peu plus de **3 millions d'heures** sont réalisées sur les « services aux personnes fragiles » et certainement sur les activités d'accompagnement à la dépendance. Elles représentent **78 % de l'activité réalisée**.

Tableau 3 : Les quatre grands types d'activité : Nombre d'heures et salariés

	Heures Prestation	Heures Mandat	Total	Part de Marché
Services Personnes Fragiles et Dépendantes	3 081 323	881 900	3 963 223	78%
Services à la Famille	26 154	105 416	131 570	3%
Services à la Maison	577 401	162 627	740 028	15%
Services aux personnes	199 903	56 263	256 166	5%
Total	3 884 781	1 206 206	5 090 986	

Le volume d'heures prises en charge représente plus de 50 % de l'activité d'accompagnement à la dépendance. Cet élément renseigne entre autre sur le fait que près de la **moitié des heures de services consommées** et représentant plus de **deux tiers** de la consommation globale de services est liées à l'accompagnement de l'acte d'achat.

Avec un indice de vieillissement de **74 % en 2006**, (estimé à 78 % en 2011²), il semble évident que l'activité d'accompagnement à la dépendance ne semble à priori pas compromis. Cependant, il s'agit d'un **marché captif** et dépendant en grande partie de la capacité **d'accompagnement public**.

Les **services à la famille**, qui englobent la garde d'enfant (moins de trois ans et plus de trois ans confondus) ne représentent que **3 %** du volume **global** de l'activité, ce qui révèle la **faiblesse** de l'activité positionnée sur ces services. Dans le détail l'activité de garde d'enfants représente **120 369 heures** et l'activité de Soutien scolaire **11 201 heures** ; soit plus de 90 % des services à la famille.

La question de la garde d'enfants et de son faible poids interroge directement d'une part les pratiques et modes de garde utilisés et le niveau d'équipements collectifs et d'autre par le niveau d'activité féminin qui impacte directement ce besoin. *L'analyse socio-économique permettra d'apporter les premiers éléments de réponse.*

² Source : DRASS PACA : Chiffre clés de la population PACA.2007

Une dynamique de création sur les nouvelles activités commerciales

L'analyse de la création de structures agréées de services à la personne entre la fin de l'année 2006 et la fin de l'année 2007 montre une tendance effective à la création d'activité sur les nouveaux services identifiés comme « porteurs et représentant des niches d'activités ».

Les premiers résultats de l'enquête réalisée auprès des OASP dans le cadre de l'Observatoire des Services à la personne PSP/MSD indique qu'une partie des activités identifiées comme « nouveaux services » sont en réalité déjà implantées le territoire d'étude.

Il s'agit essentiellement des activités qui complètent l'offre de services d'accompagnement de la dépendance :

- Transport des personnes ;
- Soins d'esthétiques ;
- Assistance administrative ;
- Livraison des courses à domicile.

Ainsi l'enquête comptabilise **28 structures** délivrant le service d'Aide à la Mobilité et au transport, **14 structures** délivrant le service de **soins et promenade d'animaux** et **26 structures** délivrant le service **d'assistance administrative à domicile**.

Entre le 31 décembre 2006 et le 31 décembre 2007, **18 structures** se sont créées dont **14** sur les services relevant de l'agrément simple, soit potentiellement identifié comme un nouveau service.

Le niveau de multiservices à la demande de l'agrément a tendance à diminuer, cependant les structures tendent à se positionner sur les bouquets d'activités « complémentaires ».

EN **2006**, les OASP disposent de l'agrément pour une moyenne de « **6 activités** », et les structures créées en 2007 disposent de l'agrément pour une moyenne de **4 activités**.

Les structures **nouvellement créées** semblent concentrer leurs activités autour d'un cœur de métier (exemple : Entretien du domicile) et développent leurs activités sur des services complémentaires (exemple : livraison de course, petit jardinage). Ce sont plus de **66 % de SARL** qui ont obtenu un agrément et ont débuté leur activité en **2007**.

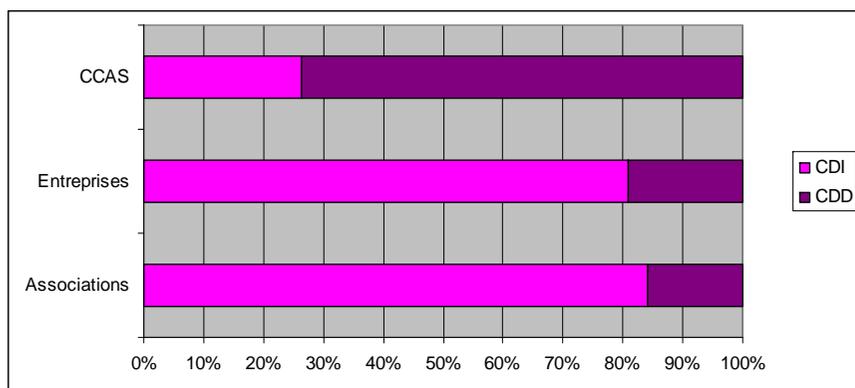
La forme juridique et commerciale des nouveaux OASP laisse supposer un potentiel d'emploi en développement.

2.2 Les caractéristiques de l'emploi dans les OASP

Un emploi salarié pérenne mais des temps partiels importants

Les salariés intervenant aux domiciles des particuliers sont pour la plupart engagés en Contrats à Durée Indéterminée (CDI) dans le cadre de l'offre de services en mode prestataire³. Au 31 décembre 2006 les 5 792 salariés encore en emploi au sein d'une structure sont pour plus de 80 % en CDI (offre prestataire).

Graphique 1 : La nature des contrats de travail



Le niveau d'embauche en CDI est sensiblement équivalent pour les associations et les entreprises commerciales ; les C.C.A.S embauchent quant à eux majoritairement leurs intervenants en Contrats à Durée Déterminée (CDD).

Cette relative stabilité de l'emploi (il faudrait pouvoir étudier le taux de turn-over des structures) ne permet cependant pas de corriger le taux important de temps partiel qui constitue une des principales caractéristiques et difficultés de gestion des personnels dans la filière.

Les **horaires** de travail **récurrents**, les **déplacements** entre les différents domiciles d'interventions sont autant de facteurs augmentant les tendances d'embauche à temps partiel.

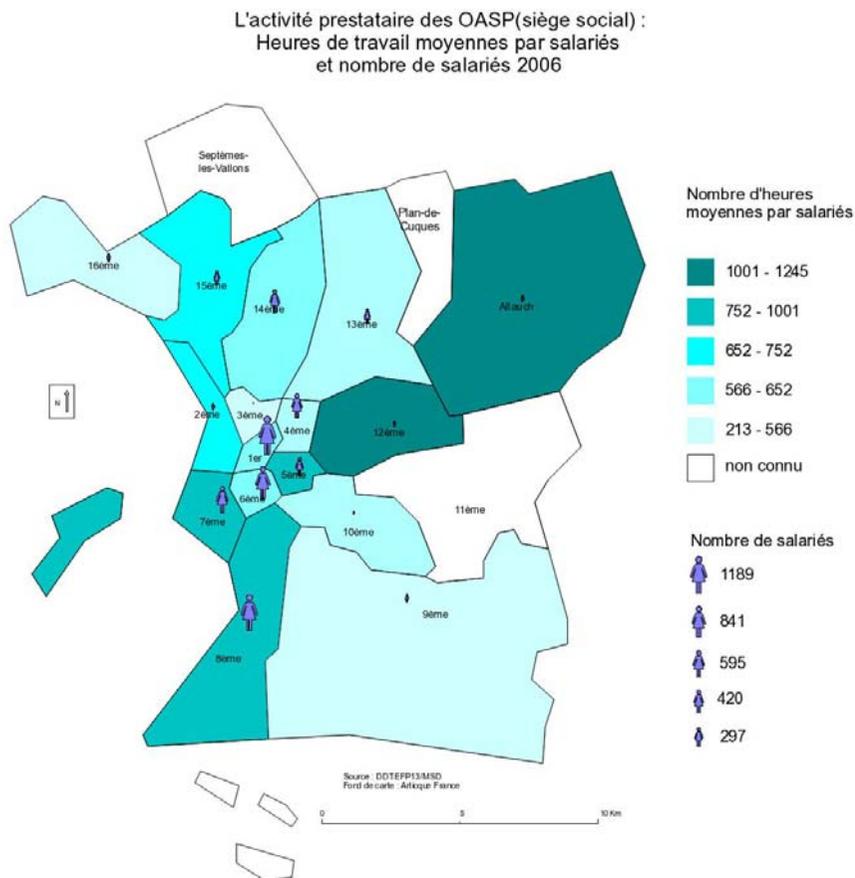
Le nombre important de salariés masque la plupart du temps une réduction importante de l'emploi en Equivalent Temps Plein (ETP⁴).

³ En l'état actuel des données recueillies, nous ne disposons pas de ce chiffre pour l'offre de services mandataire.

⁴ ETP : temps de travail officiel correspondant à un emploi à temps plein : 1607 heures de travail annuel

Sur le territoire de la MDE, le **nombre d'heures moyen** annuel effectué par un salarié est de **670 heures en prestation** et de **578 heures en mandat**.

Carte 4: Heures moyennes de travail et nombre de salariés



Les temps de travail moyens sont donc inférieurs à un mi-temps (804 heures annuelles).

Un emploi dans les services à la personne est égal à **2,40 ETP** sur le territoire de la Maison de l'emploi.

L'emploi à temps partiel est **complexe**, lié nous l'avons vu à des **caractéristiques** inhérentes au **domaine d'activité**, mais également aux **habitudes de travail** des intervenants (es).

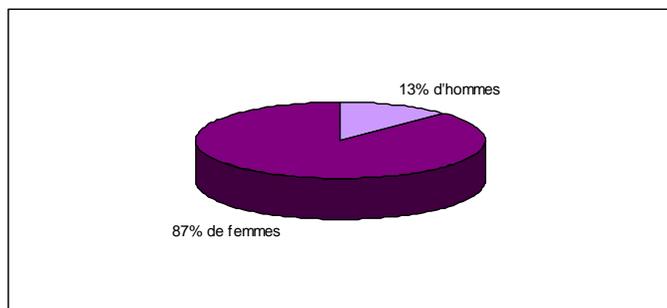
A priori (carte 3), il **n'existe pas de typologie spécifique**, permettant de relier le **nombre de salariés** et le **volume annuel de travail**. Il semblerait tout de même que les territoires présentant les plus **faibles taux de travail** annuel soient également les territoires présentant le plus grand nombre de salariés ou les structures les plus récentes.

Cette caractéristique induit une tendance importante des intervenants, à travailler pour différents employeurs et sur les différents modes de distribution de l'offre (prestataire, mandataire, emploi direct).

Les salariés intervenant au domicile du particulier sont naturellement concentrés sur les mêmes territoires que les OASP, à savoir Marseille Centre et le 8ème arrondissement.

Des métiers ultra féminisés pour une ressource humaine vieillissante

Graphique 2 : Poids des hommes et des femmes dans les effectifs de salariés



La filière des services à la personne est globalement marquée par une féminisation quasiment totale de l'activité d'intervenant à domicile. Les nouveaux services ont permis d'attirer plus facilement les hommes vers des « métiers » apparaissant comme moins féminin ou « neutres », mais il demeure comme clairement établis dans l'esprit collectif, que ces métiers sont plutôt réservés aux femmes, considérés comme « aidant naturel »..

Le résultat est que l'activité en mode prestataire est réalisée pour plus de **87 %** par des « intervenantes » dont la moyenne d'âge se situe aux alentours de **40 ans-45 ans**⁵.

La tendance de concentration des ressources de salariés sur les classes d'âges vieillissantes (28 % de personnes de plus de 50 ans) risque à termes de poser des problèmes de **renouvellement** « massif des effectifs de salariés » avec le risque encouru de **perte de savoir faire** et de qualité de services. *L'étude des DADS permettra d'approfondir ces questions.*

Un niveau d'encadrement difficile à identifier

La seule obligation « réglementaire existante » (autorisation et CRAM) est de **1 encadrant pour 40 000 heures** réalisées ; soit traduit en ETP : un encadrant pour une vingtaine d'intervenants.

En regard des remontées statistiques des OASP, et en nombre « réel de salariés » le niveau d'encadrement serait largement inférieur à ce seuil avec un niveau d'encadrement moyen de **1 encadrant pour 50 salariés** dans les associations et de **1 encadrant pour 15 salariés** dans les entreprises commerciales. Le taux d'encadrement est inversement proportionnel à la taille et à l'ancienneté de la structure.

Les questions de gestion des spécificités d'emploi de la filière : horaires récurrents, déplacements entre les différents domiciles d'intervention interrogent directement la capacité de gestion des ressources humaines et des calendriers et planning de travail.

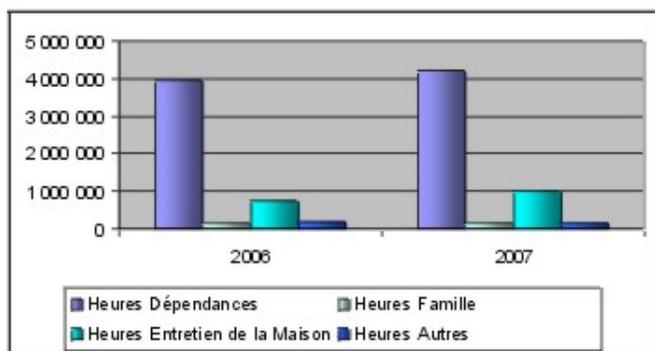
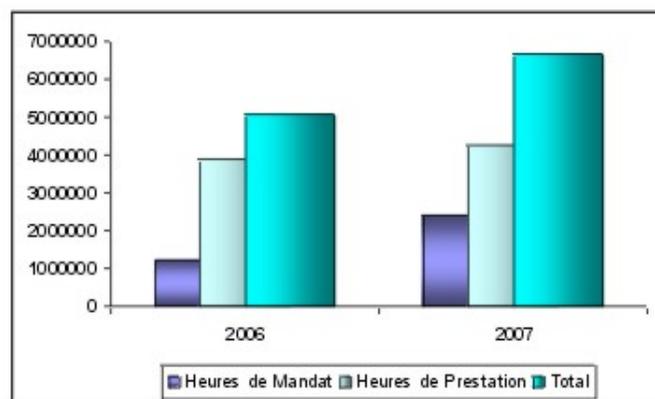
⁵ Source : Rapport thématique Français, ARTES 2007.

2.3 Evolution de l'activité des OASP du territoire

Cette partie ne pourra être traitée en zoomant sur les arrondissements et communes car les données ne sont disponibles que pour l'intégralité du territoire.

Cependant, la comparaison des données statistiques disponibles sur les années 2006 et 2007 permettra de définir une tendance d'évolution globale des services par territoire. Cette analyse ne pourra donc pas faire l'objet d'un traitement statistique.

Graphique 3: Evolution du nombre d'heures 2006/2007



Evolution globale de l'activité

En 2007, le territoire de la MDE dénombre **137 OASP** (126 en 2006), il semble donc que la croissance de création d'activité se maintienne sur ce territoire. En l'absence des données, il ne sera pas possible de préciser le caractère de cette évolution, ni dans sa forme juridique, ni dans sa nature d'agrément.

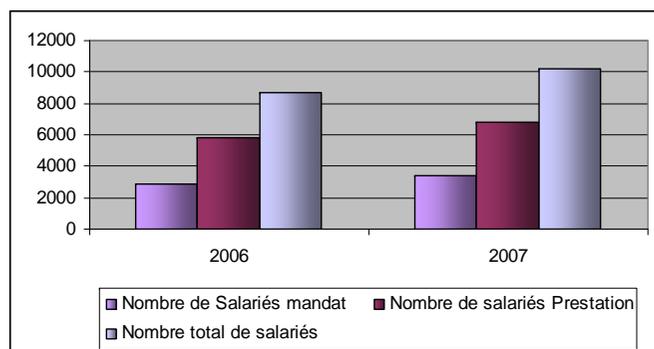
La filière d'activité affiche un taux de croissance net de plus de 30% entre 2006 et 2007.

Ce sont essentiellement les **services d'entretien de la maison** qui affichent un taux de **croissance** de près de **35%**, mais également les services aux enfants qui affichent un taux de croissance de 16%.

Les **heures prises en charges** par divers organismes (CG/ADPA, Caisse de retraites...) ont elles même augmenté de **11%**.

Le nombre de structure demeurant relativement stable, il semble que cette augmentation soit bien liée à une **augmentation de la consommation** des ménages du territoire.

Graphique 4: Evolution du nombre de salariés 2006/2007



En 2007 les OASP du territoire de la MDE emploient tout mode de distribution de l'offre confondu **10 244** intervenants, et **460** encadrants et administratifs.

Cette forte augmentation des volumes horaires consommés aurait pu avoir eu un effet positif sur le **nombre d'heures moyen** travaillé par salariés ; cependant en mode **prestataire**, cette durée moyenne a diminué : **620 heures** en moyennes (670 en 2006) et a augmenté très fortement en **mandat** avec **704 heures** n moyenne (419 en 2006).

2.4 Des constats et des questions à se poser

- Concentration de « l'offre de services » sur le Centre ville de Marseille et sur le 8^{ème} arrondissement ;
- Importance des effectifs de salariés et temps partiel dominant ; phénomène qui se renforce avec l'augmentation du nombre de structures et du nombre d'heures
- Concurrence importante sur les services à la dépendance et les services d'entretien de la Maison courant, qui connaissent un développement dynamisant fortement la croissance globale de la consommation de services.
- Investissement des nouveaux services annexes à la dépendance par les OASP spécialisés sur ces services ; et démarrage de l'activité
- Couverture globale du territoire par l'ensemble des 20 activités de services à la personne ;

Toute la gamme des métiers est disponible sur ce territoire.

2.5 L'offre de services et sa distribution sur le territoire⁶ : quels services pour quels métiers

Repérage des différents emplois et métiers : Un faible niveau de qualification pour les intervenants

L'intégralité des diplômes et titres professionnels des intervenants de l'aide à domicile/services à la personne se situe dans les niveaux V (CAP et/ou BEP) et IV (baccalauréat) du cursus de formation scolaire initial. Les métiers de l'encadrement nécessitent des diplômes à Bac +2 minimum.

Tableau 4: les différents titres professionnels et diplômes

Par ordre alphabétique	Abrégé du certificat ou diplôme	avec épreuves de présélection "pré-requis"	Niveau homologation	Durée de la formation	Public concerné	Sans le BAC	Avec le BAC ou équivalent	BAC+	Autres possibilités d'accès
Assistante de Vie aux Famille	ADVF	oui	V	6 mois	Tout public	oui			VAE
Auxiliaire de vie sociale	DEAVS	oui	V	de 9 à 36 mois	Tout public	oui			V.A.E.
Conseiller en économie sociale et familiale	DCEFS	oui	III	12 mois	Tout public			oui	V.A.E.
Technicien de l'intervention sociale et familiale	DETISF	oui	IV	de 18 à 24 mois	Tout public	oui			V.A.E.
Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement social	CAFDES	oui	I	30 mois	Tout public			oui	
Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale	CAFERUIS	oui	II	24 mois	Tout public			oui	V.A.E.

Niveau I : niveau bac + 5 - Niveau II : niveau bac + 4 - Niveau III : niveau bac + 2 - Niveau IV : niveau bac - Niveau V : niveau CAP ou BEP Source DRASS PACA

⁶ Cette partie est réalisée d'après les premières analyses de « L'enquête sur l'activité et les zones de chalandises » réalisée pour le compte de l'Observatoire Régional des services à la personne- PSP PACA, MSD. - 2008.

Le **diplôme n'étant pas obligatoire** pour accéder à l'emploi d'intervenant(e) à domicile, un grand nombre de personnes ne possède aucune qualification dans ce secteur : environ **50%**, contre **20% en moyenne** dans les autres secteurs d'activités (l'Observatoire Caisse d'Epargne - 2006).

Repérages des principaux emplois des intervenants du secteur

Le repérage des emplois du secteur des services à la personne à été réalisé en mettant en corrélation les emplois repérés de la Convention Collective 3217 de L'aide à Domicile et le répertoire des métiers (ROME).

Tableau 5: Repérage des différents emplois et métiers

Catégorie	Emplois	ROME	Utilisateurs/bénéficiaires	Activités principales	Formation requise	Niveau
A	Agent à domicile	11111	Personnes non dépendantes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi	Travaux courants d'entretien du domicile	Pas de formation requise	Niveau VI ou Vbis
B	Employé à domicile	11112	Personnes qui ne peuvent faire seules les actes courants (personnes âgées et/ou handicapées)	Aide les personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne	BEP Carrières sanitaires et sociales, CAP petite enfance, Titre Assistant(e) de vie (ADV)	Niveau V
B	Intervenant auprès d'enfants	11113	Nourrissons, jeunes enfants au domicile des parents	Activité d'accueil, de garde, d'éveil , d'aide aux devoirs, aide à la vie quotidienne (repas, bains, sorties...	CAP petite enfance ou BAFA, Titre Assistant(e) de vie (ADV)	Niveau V
C	Auxiliaire de vie sociale	11112	Personnes fragiles, dépendantes ou en difficultés sociales	Aide à faire et/ou fait à la place d'une personne en incapacité de faire seule les actes ordinaires de la vie quotidienne (aide à la toilette, à l'alimentation),	DEAVS , BEP Carrières sanitaires et sociales avec mention complémentaire aide à domicile	Niveau V
C	Aide Médico-Psychologique	23151	Enfants, adultes handicapés et personnes âgées dépendantes	Accompagne et réalise les actes quotidiens (soins d'hygiène, de confort, activités motrices) activités éducatives, stimulation des personnes handicapées	D.E.A.M.P	Niveau V
D	Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale	11112	Public fragilisé (enfant, famille, personne âgée, handicapée)	Soutien éducatif, technique et psychologique dans les actes de la vie quotidienne + éducation des enfants	D.E TISF	Niveau IV

Un diplôme récent, le DEAVS : Une préférence pour le Titre professionnel ADVF

Le **DEAVS** est le diplôme d'état qui atteste que l'intervenant dispose **des compétences pour effectuer un accompagnement social et un soutien dans la vie quotidienne auprès des publics fragiles**.

Ce diplôme comporte un **certain nombre d'avancées** par rapport à l'ancien Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide à Domicile (CAFAD):

- La définition d'un référentiel métier,
- une formation professionnelle ou continue (le CAFAD ne s'obtenait pas en formation initiale) plus riche et organisée en modules, ce qui facilite l'accès au diplôme pour les personnes déjà en poste.

Alors que le CAFAD reposait sur une formation théorique de 250h et des stages pratiques de 120h, l'obtention du **DEAVS exige 500h de formation et 560h de stage**.

Aujourd'hui, les avis sont mitigés concernant la pertinence de ce diplôme pour deux raisons majeures :

- Le **coût du salarié** : Un salarié disposant du DEAVS est payé environ 30 % au dessus du SMIC horaire. Il est communément admis qu'au delà de 25% de salariés possédant ce diplôme, l'équilibre économique de la structure est menacé.
- Les personnes ayant obtenu le diplôme sont plus **réticentes** à réaliser des **tâches ménagères** qui relèvent selon elles plutôt des tâches incombant au personnel des catégories A. Ces nouvelles exigences complexifient l'organisation des structures qui devraient alors mettre en place des interventions morcelées faisant appel à plusieurs professionnelles en fonction du type de tâches à réaliser.

Tout cela conduit certaines structures à revenir sur les modalités et choix de la qualification de leur personnel et à préférer des formations correspondant à la catégorie B (titre ADVF par exemple), moins coûteuses et plus adaptées aux contraintes du secteur ou les formations non qualifiantes.

Le Titre d'Assistante de Vie aux familles

Ce titre professionnel de niveau V qui comprend 3 modules : « assister les personnes dans les actes essentiels de leur vie quotidienne », « relayer les parents dans la prise en charge de leurs enfants à domicile », « assister les personnes dans leurs tâches domestiques » ne donne pas accès au même niveau de qualification que le DEAVS (B au lieu de C pour le DEAVS) et donc à une moindre rémunération. Le titre « Assistant(e) de vie aux familles » est privilégié actuellement par les structures.

2.6 Des nouveaux services et des référentiels de compétences multiples

Cette partie est réalisée entièrement en prospective et en proposition. En effet les services qui sont qualifiés de nouveaux services sont en réalité pour la plupart des « métiers » déjà existant sur d'autres secteurs d'activités et il est donc possible de proposer de rattacher ces « nouveaux services » aux référentiels de compétences existants dorés et déjà dans le « répertoire des métiers (répertoire ROME).

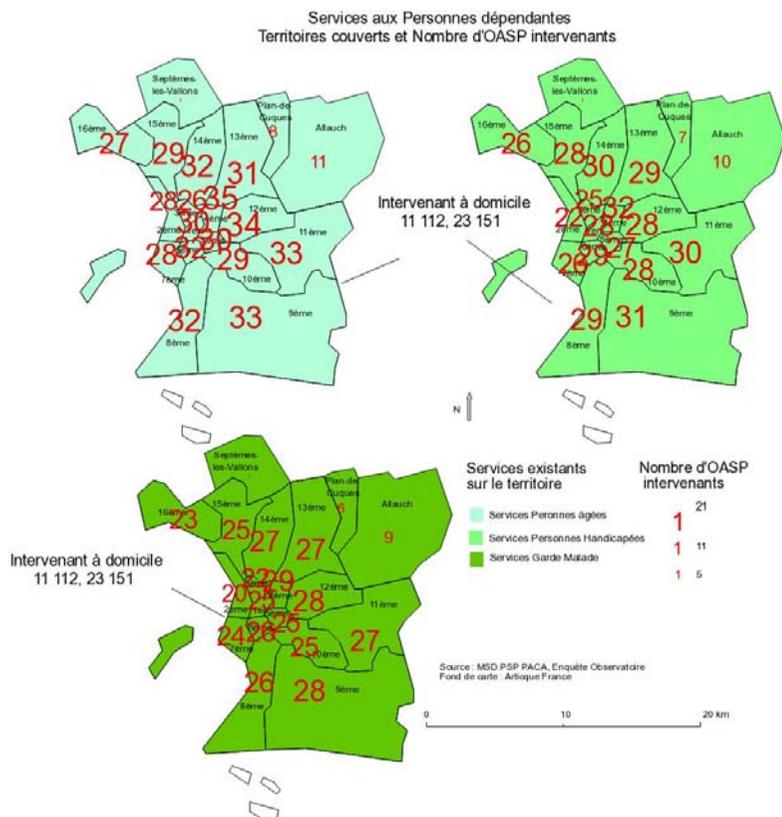
Ceci n'a pour objectif que de permettre d'envisager « une transférabilité des compétences » et donc des population de demandeurs d'emplois en direction de la filière d'activité des services à la personne. Après validation et acceptation des propositions, cela permettrait également de disposer d'un référentiel de compétences pour chaque service. A termes, il serait possible si le besoin s'en faisait ressentir d'imaginer « des modules de formations courtes » ou des sessions spécifiques de mise en œuvre de la Méthode de Recrutement par Simulation (MRS) en incluant à cette dernière, en plus des habileté repérées sur le métiers initial, des habiletés spécifiques à la filière services à la personne.

Tableau 6 : Repérage des différents emplois et métiers sur les nouveaux services

Emplois	ROME (possible)	Utilisateurs/bénéficiaires	Activités principales	Formation requise	Niveau
Jardinier	41113	Personnes dépendantes ou non ne pouvant ou ne souhaitant entretenir leur extérieur	Travaux courants d'entretien du jardin	CAPA et BEPA de dans le domaine de l'horticulture avec des options telles que "jardins et espaces verts" ou "pépinières et entreprises de jardins	Niveau V IV
Gardien	11 221	Personnes dépendantes ou non ne pouvant temporairement entretenir et surveiller son domicile	Travaux courants de surveillance et d'entretien	Cet emploi/métier est généralement accessible sans formation ni expérience préalables particulières.	
Intervenant informatique	32311	Personnes qui souhaitent se faire assister dans l'installation ou la prise en main de logiciels et matériels informatique	Intervenir sur poste de travail informatique et auprès d'un utilisateur	Titre Professionnel de niveau IV et BTS et/ou Certificat de Compétences Professionnelles (CCP).	Niveau IV et III
Homme/femme toute main	11111 B (44341)	Personnes dépendantes ou non qui ne peuvent réaliser seules les menus travaux d'entretien courant du domicile	Procède à des interventions de maintenance, d'entretien dans des champs techniques ou technologiques différents (petite électricité, petit bricolage)	CAP/BEP technique (électricité, plomberie) ou avec une expérience professionnelle (activité du bâtiment)	Niveau V et IV
Livraison de courses, linge...	43113	Personnes qui souhaitent se faire assister dans la gestion du linge et des courses	Conduit un véhicule, le plus souvent léger (deux-roues, véhicule de moins de 3,5 tonnes), en vue d'effectuer la livraison de produits (plats cuisinés, denrées alimentaires...) ou l'enlèvement de marchandises linge. Assure le chargement et le déchargement	Cet emploi/métier est accessible directement avec, selon les cas, un permis de conduire correspondant au type de véhicule utilisé	
Transport des personnes	11112 B (43 111)	Personnes dépendantes ayant besoin d'être transportés pour des activités de la vie courante	Conduit un véhicule léger (du client ou personnel) destiné au transport de personnes.	Cet emploi/métier est accessible directement avec le permis de conduire B. Brevet national de secourisme (BNS) peut être un plus	
Soins d'esthétiques	11133	Public fragilisé ayant besoin de soin d'esthétiques et de mise en beauté	Détermine et effectue des soins destinés à l'entretien et à l'embellissement de l'aspect corporel d'une personne	Cet emploi/métier est accessible à partir du CAP, CFPA dans les spécialités « esthétique et cosmétique ».	Niveau V
Préparation des repas	13211 13212	Personnes qui souhaitent se faire assister dans préparation des repas	Prépare, cuisine des plats, des mets ou des repas	Cet emploi/métier est accessible sans diplômes ou avec des formations spécifiques de niveaux V à III (CAP, BEP cuisine, Bac professionnel de restauration.	Niveau V

Repérage des « référentiels métiers en fonction » de la nature des services sur le territoire

Carte 5: Services aux personnes dépendantes : Territoires couverts



Une offre de services aux personnes dépendantse fortement développée

Ces services sont distribués sur l'intégralité du territoire par un nombre moyen de 25 OASP intervenants par arrondissement ou communes.

Ces services correspondent à des emplois facilement repérables car inscrits et repérés dans la convention collective 3217 et facilement identifiable dans le répertoire des métiers (ROME) :

- Code ROME : 11112 et 23151 ADVF, DEAVS.

Sur le territoire :

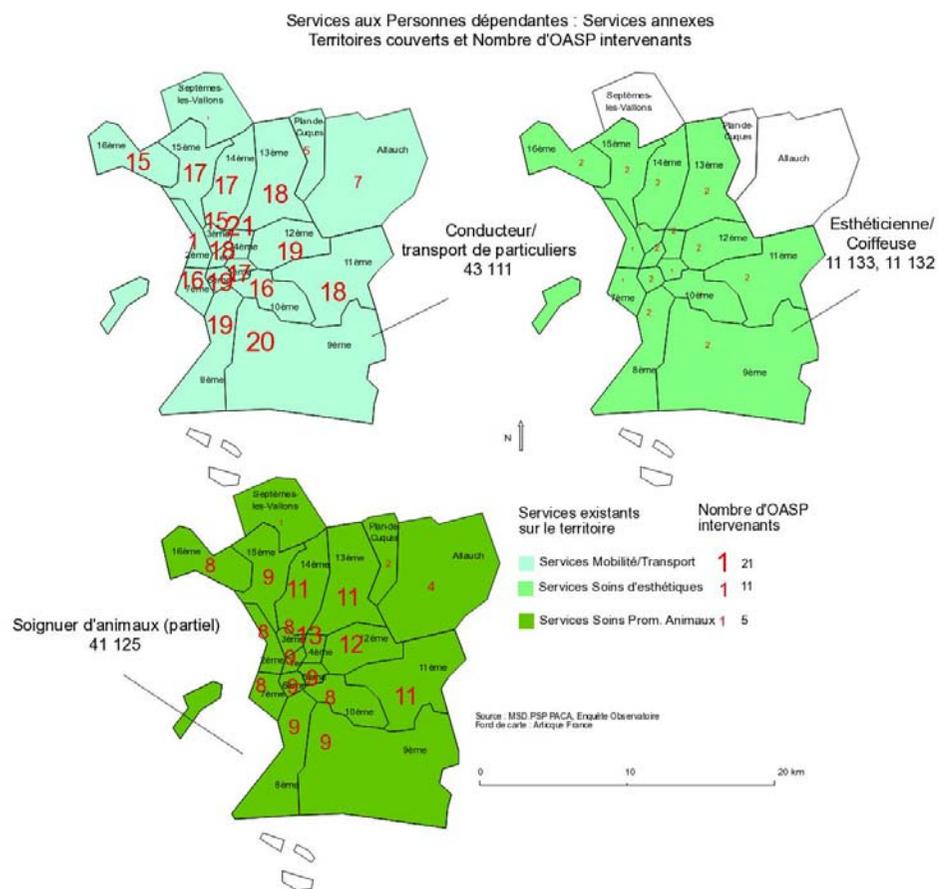
- 46 OASP délivrent les services d'accompagnement à la dépendance des personnes âgées ;
- 42 OASP délivrent les services d'accompagnement aux personnes handicapées ;
- 37 OASP délivrent les services de garde malade.

Ce sont sur ces emplois que le demandeurs d'emplois tendent à se positionner prioritairement car ils disposent d'une « image d'utilité sociale » qui les rends attractifs. Ces emplois nécessite cependant une technique importante, une maîtrise de l'organisation et

surtout le développement de compétences relationnelles fortes. Ils sont accessibles par la voie de la formation initiale et de la formation professionnelle, et sont reconnus par des titres et diplômes spécifiques.

Une présence satisfaisante des services « annexes d'accompagnement à la dépendance »

Carte 6 : Territoires couverts par les services annexes d'accompagnement à la dépendance



Les services d'accompagnement à la dépendance sont relativement bien distribués sur le territoire d'étude.

Les compétences à mettre en œuvre pour réaliser de l'aide à la mobilité ou les soins et promenades d'animaux peuvent évidemment être considérées comme acquises pour des intervenants disposant d'un titre ADVF ou d'un DEAVS.

Il est cependant possible d'identifier un métier spécifique et d'associer un référentiel de compétence à chacune de ses activités :

- Code ROME : 1112B (43 111) : Aide à la Mobilité véhiculée
- Code ROME : 41125 : Soins et promenades d'animaux
- Code ROME 11132 et 11133 : Soins de mise en beauté (il est obligatoire de disposer des compétences techniques).

Le nombre d'OASP intervenant sur ces services est inférieur au nombre d'OASP intervenant sur les services « classiques », mais l'offre de services est relativement bien représentée.

Sur le territoire :

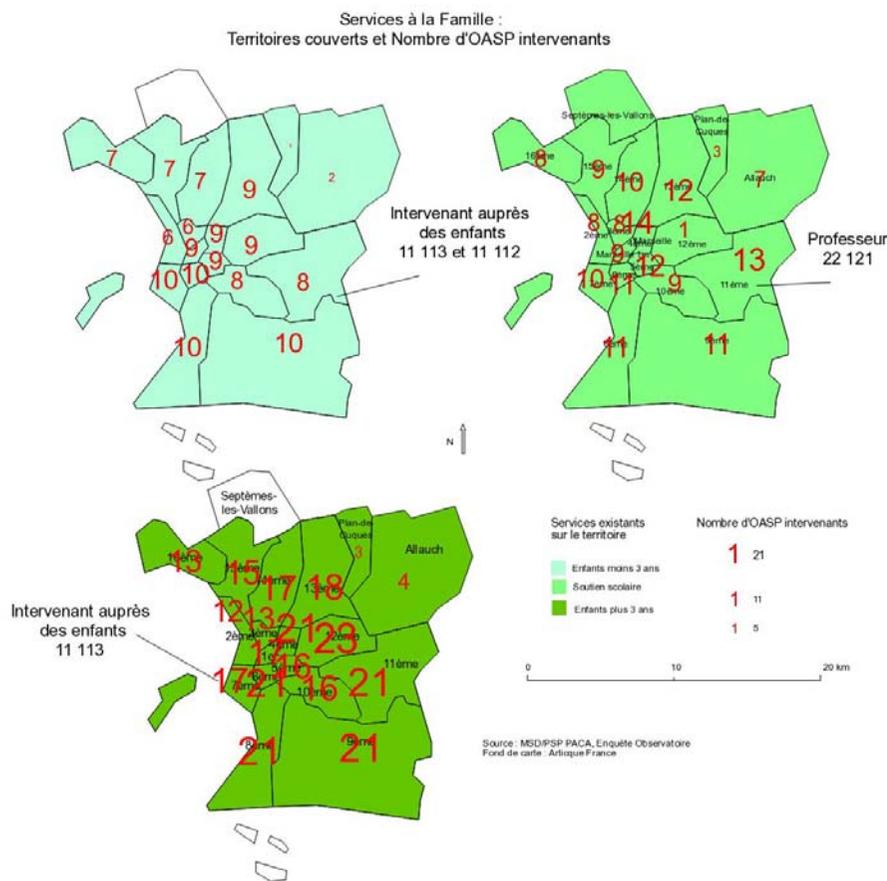
- 28 structures délivrent le service d'aide à la mobilité et au transport
- 2 structures délivrent le service de Soins d'esthétique

- 14 structures délivrent le service de Soins aux animaux.

Les soins d'esthétique sont délivrés par seulement deux structures qui ne couvrent pas l'ensemble du territoire.

Services à la famille : Services aux enfants : une activité plus faible mais couvrant le territoire

Carte 7 : Services à la Famille : territoires couverts



Les services aux enfants relèvent des activités classiques de concernent les services de :

- Code ROME 1113 et 1112 : Garde d'enfants de moins de trois (ADVF et DEAVS) ;
- Code ROME 1113 et 1112 : garde d'enfants de plus de trois (ADVF et DEAVS) ;
- Code ROME 22121 (partiel) : soutien scolaire.

Seule l'activité de soutien scolaire est distribuée sur l'intégralité du territoire.

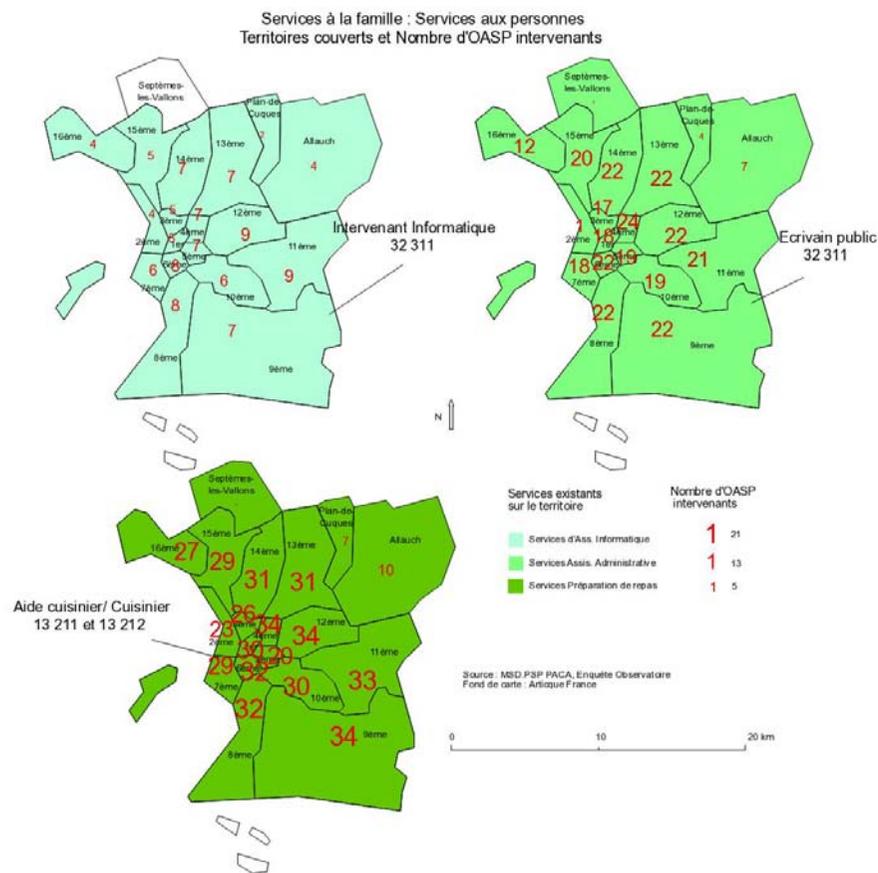
L'activité présentant le plus grand nombre d'employeurs est la garde d'enfants de plus trois ans.

Sur le territoire :

- 17 structures délivrent le service de garde d'enfants de moins de trois ans sur l'ensemble des arrondissements, Plan-de-Cuques et Allauch ;
- 35 structures délivrent le service de garde d'enfants de plus de trois ans sur l'ensemble des arrondissements et sur Plan-de-Cuques et Allauch ;
- 21 structures délivrent le service de soutien scolaire sur l'ensemble du territoire.

Les services à la famille : les services aux personnes déjà bien implantés

Carte 8 : Services aux personnes : Territoires couverts



Ces services appartiennent au groupe des services considérés comme de « nouveaux services » et nouvelles « niches d'activités ». Il s'agit de nouveaux services, mais il ne s'agit pas de nouveaux métiers, il est donc possible de rattacher chacune de ces activités à un référentiel métier du répertoire ROME.

Les services aux personnes concernent les activités de :

- code ROME 32311 : Assistance informatique ;
- code ROME : 11112B 32211 : assistance administrative à domicile ;
- code ROME 11112 B, 13211 et 13212 : préparation des repas à domicile.

Sur ces trois services seul le « service d'assistance informatique » n'est pas disponible sur l'ensemble du territoire d'étude.

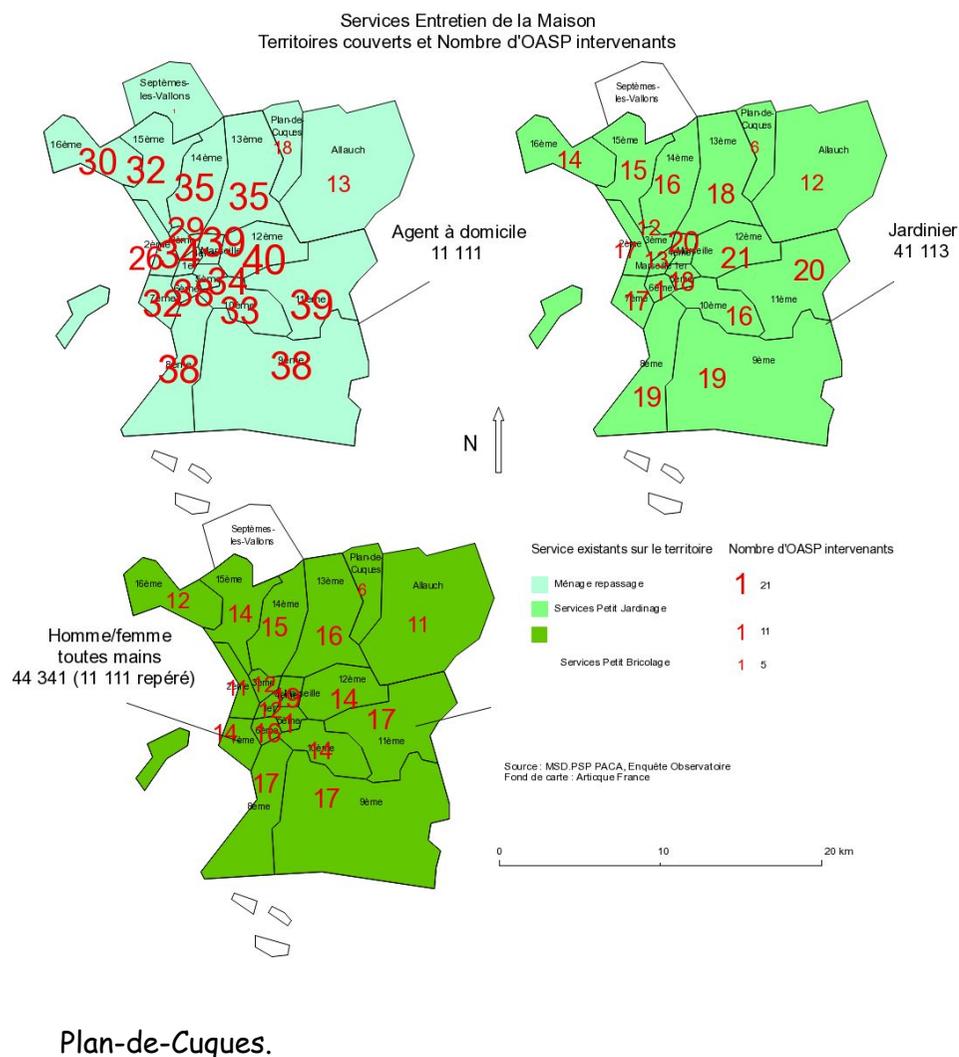
L'activité réalisée par le plus grand nombre de structures est celle de « préparation de repas à domicile » qui fait souvent partie d'un bouquet de services y compris d'ailleurs lors de l'accompagnement à la dépendance.

Sur le territoire :

- 26 structures interviennent sur l'assistance administrative sur l'ensemble du territoire ;
- 46 structures interviennent sur la préparation de repas à domicile sur l'ensemble du territoire.

Les Services à la maison : des activités largement répandues

Carte 9 : Services entretien de la maison : territoires couverts



Il s'agit des activités classiques d'entretien de la maison facilement repérable dans la convention collective 3217 ou dans celle du particulier employeur.

Les activités classiques d'entretien de la maison sont :

- Code ROME 1111 : Agent à domicile : Services de Ménages repassage ;
- Code ROME : 41113 : Jardinier : services de Petit Jardinage ;
- Code ROME : 34111 et 1111 : Agent d'entretien : services de Petit Bricolage.

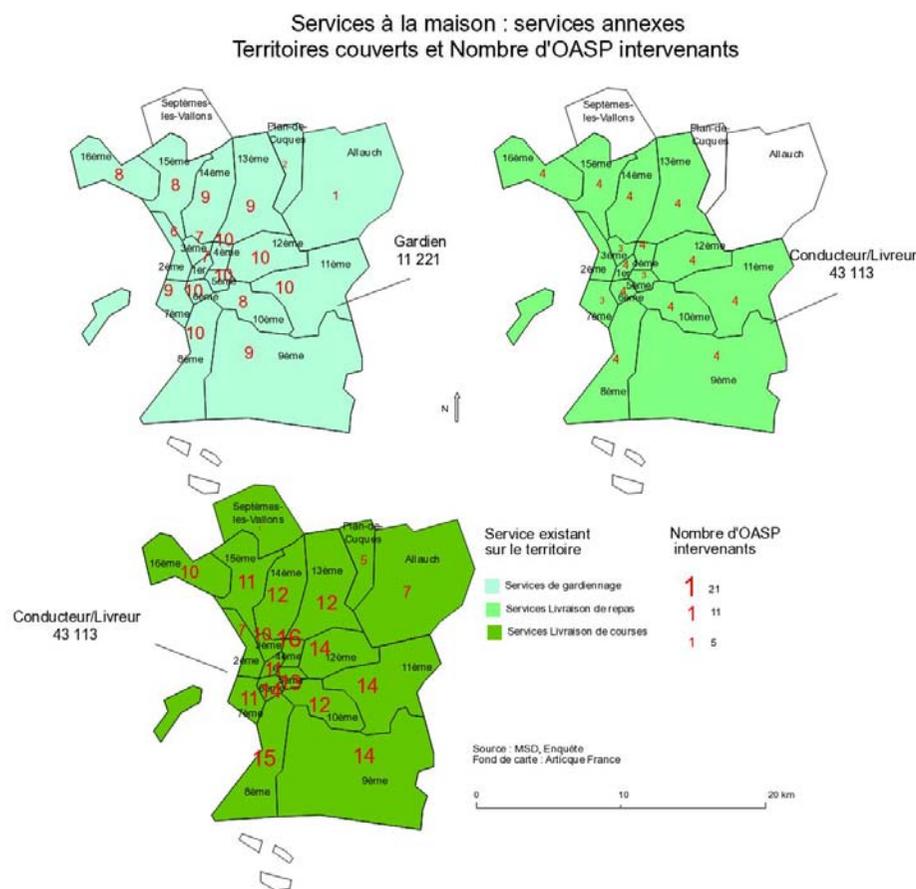
Ces activités sont largement répandues sur le territoire de la MDE. Les activités de Petits Jardinage et de Petit Bricolage ne sont pas distribuées sur Septèmes les Vallons.

Sur le territoire :

- 54 structures délivrent les services de ménage et de repassage sur l'ensemble du territoire ;
- 28 structures délivrent les services de Petits jardinage sur l'ensemble des arrondissements de Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques
- 26 structures délivrent les services de Petit Bricolage sur l'ensemble des arrondissements de Marseille, Allauch,

Des services annexes présents sur l'ensemble de la ville de Marseille

Carte 10 : Services annexes Entretien de la maison : Couverture du territoire



Ces services sont délivrés en complément d'un service d'entretien classique de la maison ou sont intégrés à un service de maintien à domicile ce sont des services qui à priori ne nécessitent d'autres compétences techniques que le permis de conduire et les compétences de base d'Agent à domicile, mais ils peuvent être rapproché d'une fiche métier du répertoire ROME.

- Code ROME 11221 : Gardien : entretien et la vigilance des résidences (gardiennage)
- Code ROME 43113 : conducteur livreur : livraison de repas et de courses à domicile.

La livraison de courses à domicile est la seule de ces trois activités qui soit distribuée sur l'ensemble du territoire d'étude.

Le nombre d'organisme concerné par la réalisation de ces services est deux à quatre fois moins important que sur les activités classiques d'entretien de la maison :

- 11 structures délivrent le service de gardiennage sur l'ensemble des arrondissements de Marseille, sur Plan-de-Cuques et sur Allauch ;
- 4 structures délivrent les services de livraison de repas à domicile sur l'ensemble des arrondissements de Marseille, et sur Allauch ;
- 19 structures délivrent le service de livraison de courses à domicile sur l'ensemble du territoire de la MDE.

2.7 Des constats et des questions à se poser

De façon globale, le territoire de la MDE est couvert **par la gamme complète des 20 activités** et même des 21 puisque partiellement couvert par deux structures de coordination (une plateforme de services et un Groupement d'employeur).

Le territoire est à même d'offrir l'intégralité des « métiers » pouvant concourir à la réalisation des 20 activités de la filière. Un territoire entièrement couvert par la gamme des activités de l'accompagnement à la dépendance

Le potentiel d'emploi est relativement intéressant, d'autant que la dynamique de création d'activité est réalisée sur les nouveaux métiers, et que, en parallèle, sur les métiers « historiques ou classiques », la filière est marquée par un risque de vieillissement des effectifs de salariés pouvant nécessiter un besoin important de renouvellement de main d'œuvre.

La forte croissance observée entre les années 2006 et 2007 dénote d'une dynamique de développement très importante.

La difficulté pour les OASP est essentiellement liée à leur capacité à produire un « service de qualité ». Cette qualité est bien sûr liée à l'organisation interne de la structure, mais aussi à leur capacité à s'appuyer sur des intervenants disposants des compétences liées au cœur de métier de l'activité.

Le renouvellement à venir des effectifs de salariés « lié au vieillissement structurel » de ces mêmes effectifs pose la question de la « formation à venir » des nouveaux prétendants à intégrer cette filière. Dans l'optique de fidéliser des personnels et d'attirer des personnes plus jeunes, il semble opportun d'envisager le DEAVS et son obtention comme une « évolution naturelle » et permettant d'offrir un parcours professionnel cohérent ; cependant, les considérations économiques, et le coût relativement élevé des effectifs de niveau C tendent à freiner l'engouement initialement observé sur ce diplôme.

Les OASP ont besoin de compétences « spécifiques » sans forcément souhaiter accompagner immédiatement un salarié sur un diplôme qualifiant, et il est primordial de se poser la question de l'accompagnement de ce besoin

3 LES METIERS ET LA FORMATION

3.1 Les différents cursus de formation

Un manque de lisibilité de l'offre de formation

Malgré la création du DEAVS et celle du Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale (CAFERUIS), l'offre de qualification reste peu lisible, dans la mesure où elle se compose d'une grande variété de diplômes aux finalités proches mais relevant de ministères différents :

Tableau 7 : Les différents Ministères en charge de la formation du secteur

Ministères et organismes	Diplômes	VAE
Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité	DEAVS, DETISF, DEAMP	Oui
Titre délivré par l'AFPA pour le ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité	Titre "assistant de vie"	Oui
Ministère de l'éducation nationale	BEP Carrière sanitaire et sociale, BAC professionnel "services", CAP petite enfance	
Ministère de l'agriculture	CAPA agricole "services en milieu rural", BEPA option services, spécialité "services à la personne"	
FEPEM	Titre "employé familial polyvalent", Certificat de qualification professionnelle (CQP) "assistant de vie" et "garde d'enfants"	Oui Non

- Il existe aujourd'hui dans le secteur des SAP différents modes de validation des compétences professionnelles :
- Les titres professionnels ;
- les diplômes nationaux professionnels (CAP, BEP, BEPA..) ;
- les attestations (de présence, des acquis, de stage) et certificats de formation générale ;
- les diplômes d'Etat : DEAVS, DETISF, DEAMP ;
- les certificats de qualification professionnelle délivrés par la branche du particulier employeur ;
- les certifications homologués : branche du particulier employeur (titre homologué : "employé familial polyvalent") ;
- les validations partielles (certificats de compétences professionnelles pour les titres professionnels ou modules pour les diplômes professionnels ou les titres homologués).

Même s'il existe des passerelles entre ces différentes formations avec un système d'équivalences, la question du socle commun de formation pour le secteur des services à la personne se pose. Le rapport du Conseil Economique et social (2007) propose que le BEP Carrière sanitaire et sociale joue ce rôle de socle commun, chaque salarié pouvant par la suite se spécialiser par des formations complémentaires.

La formation et la qualification concernent davantage les services prestataires et les publics demandeurs d'emplois :

Les cursus de formation étant pour la plupart (exception faite des formations initiales) des cursus de la formation professionnelle, l'accès à ces derniers est réalisé essentiellement dans le cadre des parcours professionnels individuels des demandeurs d'emplois ou des personnes en reconversion professionnelle et dans le cadre de l'accompagnement à la VAE.

Dans un cas comme dans l'autre, l'accès à ces cursus de formation (VAE ou formation professionnelle) dépend de la capacité des candidats à trouver un accompagnement financier.

Dans le cadre de la formation continue, se sont surtout les services prestataires qui accompagnent leurs salariés dans des parcours de formation qualifiants ou non, en effet, dans le cadre de l'emploi direct, l'employeur ignore souvent qu'il existe des formations pour l'intervention à domicile. Il en va de même pour les salariés du particulier employeur.

Bien qu'il existe un fonds de formation dans le cadre de l'emploi direct (AGEFOS PME), ce fonds est sous utilisé d'une part

- parce que le salarié, très isolé dans sa fonction, ignore en général ce droit d'accès à la formation ;
- et d'autre part parce qu'il doit en cas de multi-employeurs négocier auprès de chaque employeur son départ en formation.

Les structures prestataires tendent de plus en plus à proposer à leurs salariés des formations non diplômantes au long des parcours professionnels sur des thèmes spécifiques telles que

- Formation aux premiers secours ;
- formation gestes et postures ;
- la connaissance de la personne âgée,
- la maladie d'Alzheimer ;
- l'aide à la mobilisation de la personne âgée,
- la gestion des conflits ;
- la gestion du stress ;
- formation sur la diététique.

Aux termes de trois ans d'expériences professionnelles, les aides à domicile peuvent s'engager grâce à la VAE sur la voie de la qualification pour obtenir le DEAVS ou le Titre ADVF.

Les principaux titres et diplômes disponibles sur le territoire

Le territoire de la MDE offre en formation l'ensemble des titres et/ ou diplômes de la filière. **5 organismes** dispensent la formation **DEAVS** pour un total de **663 places** et **6 organismes** celle de **ADVF** pour un total de **287 places**.

Tableau 8 : Les organismes de Formation au DEAVS et au titre d'ADVF

Actions	Organisme	Nombre de sessions par an	Nombre de places par session	Accompagnement à la VAE (nombre de candidats par an en VAE)
DEAVS	OMIAL	2	10/12	Oui
	CCAS	2	22	Oui (10è)
	IMF	1	20 à 25	Oui
	La Cadenelle	1	22	Oui (15è)
	La Croix Rouge	1	22	2
ADVF	ACOPAD	2	14	15è
	AFPA	2	151 stagiaires formés sur l'année	249
	INFA	5	18 à 20	10è
	AFAD	4	15	20è
	ACPM	2	14	36
	SIGMA Formation	2	10	40/50

Ce sont donc potentiellement près de 900 salariés ou futur salariés qui peuvent accéder à une formation qualifiante par la voie de la formation professionnelle, ce qui représente environ 10 % des effectifs en place.

Il offre également la possibilité de réaliser le CAP Petite Enfance ou la Mention Complémentaire « Aide à Domicile » par la voie de la formation complémentaire.

Tableau 9 : Les autres formations professionnelles sur Marseille

Actions	Organisme	Nombre de session par an	Nombre de candidats par session
CAP petite enfance	GRETA Marseille Littoral	1	15 à 18
BEP Carrière sanitaire et sociale – mention complémentaire aide à domicile	GRETA Marseille Sud	1	12
TISF	La Cadenelle	1	24
AMP	IRTS	1	100è
CAFERUIS	IMF	1	
CAFERUIS	IRTS	1	40è

Les diplômes ou certifications complémentaires concernent les postes d'encadrement et de responsables de structures ou de responsable de secteur.

Enfin la formation initiale offre l'intégralité ou presque des diplômes de la filière sanitaire et sociale aux jeunes du territoire d'étude. Le CAP petite enfance ou le BEP carrière sanitaires et sociale permettent d'intégrer un OASP sur un niveau B (équivalent de l'ADVF).

L'obtention de la mention complémentaire « aide à domicile » est reconnue comme équivalente à l'obtention du DEAVS. Les personnes disposant de cette mention complémentaire peuvent donc être embauchées sur un niveau C.

Le nouveau BTS « Responsable de secteurs » n'est à ce jour pas dispensé sur le territoire de la Maison de l'Emploi de Marseille.

Tableau 10 : Les cursus de formation initiale sur Marseille

Actions	Lieu de dispense du diplôme	Nombre d'établissements	Nombre de candidats par session
CAP petite enfance	6° et 10° arrondissement	2	41
BEP Carrière sanitaire et sociale – mention complémentaire aide à domicile en 1 an	15° arrondissement	1	24
BEP Carrière Sanitaire et sociale en 2 ans (2 ND + terminale)	6°, 8°, 9°, 12°, 15° arrondissements	6	331
Mention complémentaire « aide à domicile »	10° arrondissements	1	28
BTS Economie Sociale et familiale	5°, 9°, 12°	3	116
BTS Economie Sociale et familiale (3° années)	5°, 9° 12°	3	641

La VAE : une véritable opportunité pour la qualification dans le secteur des SAP:

Les salariés sont de plus en plus nombreux à se présenter aux titres du ministère chargé de l'emploi par la voie de la VAE.

Sur Marseille, l'AFPA confirme cette tendance puisque sur **700 candidats accompagnés** dans le cadre d'une VAE, **249** ont obtenu le titre ADV.

Cette tendance devrait permettre de relever le niveau de qualification du secteur mais il n'en est rien à ce jour, car nous observons que certaines personnes une fois qualifiées quittent la structure prestataire pour postuler auprès d'établissements collectifs type maison de retraite, hôpital, crèche où le travail bénéficie d'une plus forte reconnaissance.

D'autres poursuivent leur parcours de professionnalisation vers des métiers plus orientés vers les soins : ainsi après avoir obtenu le diplôme d'auxiliaire de vie sociale, ces personnes se dirigent vers la formation d'aide soignante et enfin celle d'infirmière.

Peu de formation sur les tâches techniques en formation initiale :

Les formations initiales de type BEPA, CAP et BEP carrières sanitaires et sociales ne sont pas tournées exclusivement vers les métiers du domicile. C'est pour cette raison qu'un certain nombre d'organismes mettent en place des formations non qualifiantes axées sur les tâches techniques :

Tableau 11 : Les formations techniques

Action	Contenu de la formation	Organisme
Assistant(e) ménager(e)	224 h (dont 35 h stage en entreprise) connaissance du secteur des services à la personne, méthodes de travail, la relation client, les gestes techniques	MSD
Assistante ménagère gouvernante	Repassage expert, entretien des plantes vertes, entretien des meubles rustiques, entretien des matériaux modernes, service à table, accueil téléphonique et physique, délégations diverses...	AFPA
Assistante ménagère	Ménage, repassage	CCIMP
Agent d'Accompagnement auprès des Personnes Agées et des Personnes Dépendantes (AAPAPD)	900h heures (dont 270h en entreprise) La personne âgée ou dépendante et son environnement : rôle de l'agent dans son environnement, aide aux soins corporels et hygiène, communication professionnelle dans la relation au résident accompagnement et maintien de l'autonomie de la personne âgée ou dépendante : manutention et animation ; Soins hygiène de la maison et du linge.	EFGC
"Module d'Intégration dans les Services aux Particuliers (MISAP)"	Repassage expert, entretien des plantes vertes, entretien des meubles rustiques, entretien des matériaux modernes, service à table, accueil téléphonique et physique, délégations diverses	AFPA
		CCIMP

Les formations pour les encadrants intermédiaires :

L'accord de branche du 29 mars 2002 prévoit que l'encadrant intermédiaire en général appelé "responsable de secteur" "analyse la demande et propose le service le plus adapté au besoin, encadre une équipe de personnel d'intervention, assure la mise en œuvre et le suivi du service en mobilisant les ressources humaines nécessaires".

Les titulaires de ces postes ne sont pas soumis à une formation initiale obligatoire et ont donc des profils très variés.

L'ANSP propose depuis la rentrée 2007 un BTS "services et prestations des secteurs sanitaire et social". Ce BTS n'existe pas sur la région marseillaise, c'est pour cette raison que la plate-forme CQFD a mis en place depuis 2006 une formation dédiée aux responsables de secteurs :

Action	Contenu de la formation	Organisme
Responsable de secteur	environnement juridique dans le secteur de l'aide à domicile, management, gestion du secteur, les outils de recrutement, la législation sociale	CQFD

Tableau 12 : Zoom sur les financements spécifiques de l'Assedic

	Nombre d'heures par stagiaires		Nombre de stagiaires	
	heures en centre	heures en entreprises	Effectifs	
			2006	2007
DEAVS	1060		10	0
ADVF	595	245	19	46
Agent d'Accompagnement auprès des Personnes Agées et des Personnes Dépendantes (AAPAPD)	630	270	12	16
Module d'Intégration dans les Services aux Particuliers (MISAP)	70		0	45
Intégration professionnelle dans les services à la personne	189	35	0	16

Entre 2006 et 2008, l'Assedic a accompagné de façon spécifique **148 stagiaires** dans le cadre de la formation professionnelle. Les sessions de DEAVS étant littéralement saturées et l'emploi peu assuré, il n'est pas surprenant que ce diplôme n'est fait l'objet d'aucun accompagnement en 2007.

Si l'obtention du DEAVS est un plus dans la filière SAP, (reconnu niveau C), il permet également d'intégrer les organismes collectifs (maisons de retraite), mais il n'est cependant reconnu par la branche hospitalière.

Résultats des cursus de formation en 2006 et 2007

L'offre de formation est elle suffisante ou correspond-t-elle aux besoins réels des OASP ou des personnes souhaitant accéder à la filière sont les questions qui seront posées dans un second temps avoir recueilli l'avis des structures et posé un « typologie des demandeurs d'emplois du territoire.

Entre 2006 et 2007, la **DRASS PACA** indique que ce sur :

- **1000 candidats** inscrits et présents aux formations pour les diplômes **DEAVS** ou **TISF**, **815** personnes ont **obtenus** le diplôme ;
- **268** candidats à la VAE inscrits et présents aux formations pour le **DEAVS en VAE**, **141** stagiaires ont **obtenus** le DEAVS et **100** ont obtenu une validation partielle de leur titre.

Entre 2006 et 2007, l'**AFPA** nous informe que sur le Titre professionnel **ADV F** :

- **192** demandeurs d'emplois ont été formé et 244 l'ont été par la voie de la formation professionnelle (CIF, Contrat Pro, Salariés) ; 94 titres ont été obtenus et 97 ont été obtenus partiellement ;
- **102** demandeurs d'emplois et 94 salariés se sont engagés dans une VAE, 181 personnes ont été accompagné au remplissage des dossiers VAE, **155** titres ont été obtenus et **255** partiellement.

Pour l'année scolaire 2007/ 2008 les cursus de la formation initiale ont permis de former :

- **31** élèves titulaires du **CAP Petite enfance** dont **28** disposants de la Mention complémentaire Aide à domicile ;
- **317** élèves titulaires du **BEP Carrières sanitaires et sociales** ;
- **87** élèves disposants du **BTS Economie sociale et familiale**.

Les besoins identifiés des OASP

Des entretiens réalisés auprès de membres de CQFD et des membres de l'Alliance interentreprises ont permis de préciser le champs des compétences attendues sur les grands types de compétences identifiées.

Tableau 13 : Les besoins en formation identifiés par les employeurs interrogés : répartition modulaire

Compétences techniques	
Entretien courant du domicile et du linge : ménage, repassage	Aider à la préparation de repas collations
Concevoir préparer des repas	Servir des repas collations
Réaliser des achats alimentaires	Conservier des denrées des préparations culinaires
Participer à la gestion des documents de la vie quotidienne	Assurer les soins d'hygiène d'une personne partiellement autonome
Participer à l'hygiène des animaux domestiques, plantes vertes	
Compétences associées services voisins	
Jardinage	Maîtrise de langage et outils spécifiques au handicap
Bricolage	Esthétique et mise en beauté
Aide à la mobilité (conduite)	
Organisation du travail	
Organiser son travail planifié différentes activités	Gérer les stocks de produits et de matériels
Gérer le temps	Contrôler la qualité du travail effectué
Mettre en place les moyens nécessaires aux activités	
Compétences relationnelles	
Savoir-être	Repérer les situations à risque.
Favoriser et accompagner les relations familiales de la personne	Accueillir les publics (familles...)
Stimuler la personne, proposer des activités contribuant au maintien de l'autonomie et de la socialisation de la personne dépendantes	Repérer évaluer et prendre en compte les besoins et les capacités de la personne aidée
Organiser les activités des enfants	Etablir une communication et une relation d'aide appropriées à la situation de la personne.
Contribuer au développement de l'enfant et à la socialisation de l'enfant en tenant compte de la place des parents	Maîtrise de la langue française
Détecter les signes révélateurs d'un problème de santé ou de mal être	

Les enquêtes qualitatives montrent également un besoin de formation en terme de :

Dans le cadre de la présente étude, les échanges ont permis de préciser ces besoins et de renforcer les besoins clairement identifiés : il s'agit essentiellement de disposer de formations sur les « aspects modulaires de l'intervention » et sur les « aspects techniques » et se démarquent nettement de l'offre de formation actuelle.

- Gestion de la maltraitance ;
- capacité à effectuer les premier secours ;
- gestion du handicap de la personne aidée ;
- hygiène et sécurité ;
- savoir être avec le client mais également dans « l'entreprise » ;
- maîtrise des conditions conventionnelles de travail, la réglementation, le droit du travail.

La forme « modulaire » des formations ou informations proposée permettrait de compléter selon le besoin précis les compétences des salariés.

Il s'agit donc de trouver le moyen d'accompagner non seulement l'accès à la formation, mais également le développement de nouvelles formations.

4 CONCLUSION

Avec plus de 2000 places de formation, le territoire de la MDE dispose d'un « potentiel de formation » correspondant en nombre aux besoins des OASP. (1 574 intervenants supplémentaires en 2007).

Il est bien sûr évident que l'ensemble des effectifs scolaires issus de la formation initiale n'intègrent pas la filière SAP et que cet effectif ne peut être comptabilisé dans sa totalité.

Sur les métiers de la dépendance, le recrutement des OASP se précise et le titre professionnel ADVF est grandement plébiscité. Les OASP tendent à compléter ce titre par la mise en œuvre de formations spécifiques et répondant aux besoins identifiés des usagers/bénéficiaires. Le territoire de la MDE dispose de très peu de formations « techniques de base » ou « compétences relationnelles » clairement identifiables. Les OASP se retournent la plupart du temps vers leurs OPCA et mettent en place les formations nécessaires via leur plan de formation.

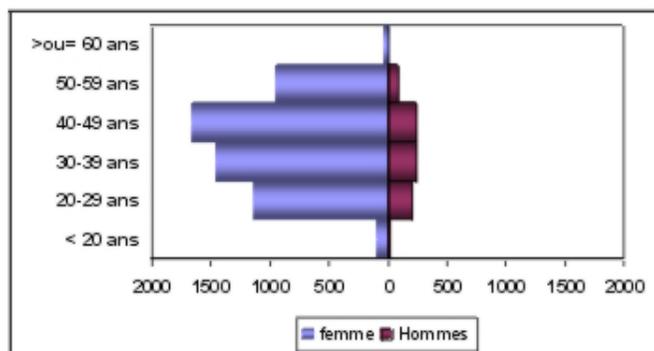
Comment accompagner la mise en place de cursus de formations courtes qui complètent les formations initiales plus généralistes de type des BEP Carrières SS, mais aussi permettent l'accès à l'emploi de personnes ne disposant d'aucun bagage sur la filière tout en correspondant aux besoins des employeurs.

5 LA DEMANDE D'EMPLOIS DU TERRITOIRE DE LA MAISON DE L'EMPLOIS DE MARSEILLE

5.1 Profil des demandeurs d'emplois : âge, niveaux de qualification et compétences

Une majorité de femmes et d'âge moyens sur des métiers d'accompagnement

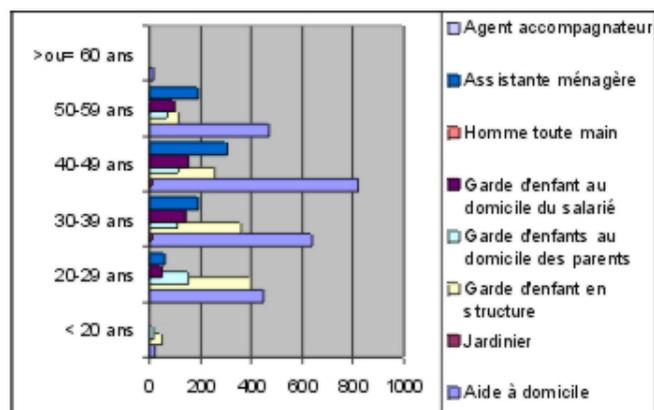
Graphique 5: Pyramide des âges de la demande d'emploi et emplois recherchés



Le territoire de la MDE comptabilise 4 514 demandeurs d'emplois positionnés sur la filière d'activité des services à la personne.

Les codes ROME identifiés par l'ANPE sont :

- 1112 A : Aide à domicile
- 11112B : Agent accompagnateur
- 11111A : Assistante ménagère
- 11111B : Homme toutes mains
- 11113 A : Garde d'enfant au domicile des parents
- 11113 B : Garde d'enfant au domicile du salariés
- 11113 A : Garde d'enfant en structure

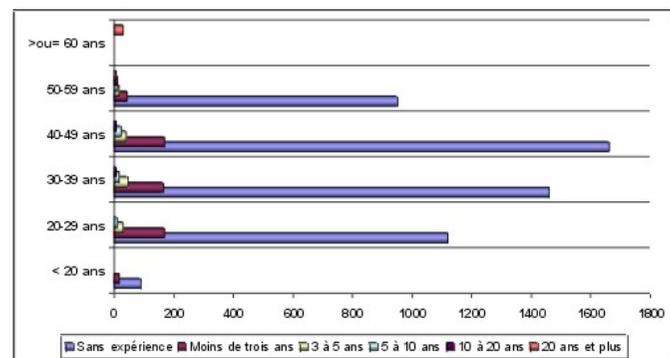
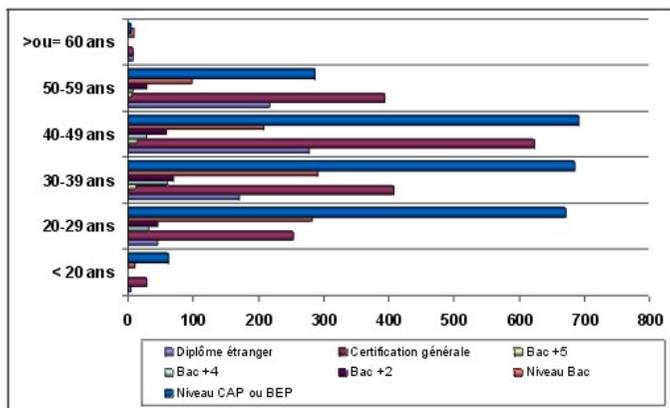


La demande d'emplois sur la filière d'activité des services à la personne est essentiellement le fait de femmes se situant dans les classes d'âge moyennes de 30 à 50 ans. Les hommes ne représentent que 17,6% de cette demande d'emplois.

Se sont principalement les emplois « d'Assistante ménagère » et « d'Aide à domicile » qui attirent les personnes en recherche d'emploi. Les hommes sont positionnés de façon majoritaire sur le métier de jardinier.

Peu de projets validés sans accompagnement pour une main d'œuvre faiblement qualifiée

Graphique 6 : Ages, qualification et expériences



Une part relativement importante des effectifs de la demande d'emplois dispose soit d'un **Certification de Formation g Générale (40%)** soit d'un **niveau V (CAP/BEP) (40%)**.

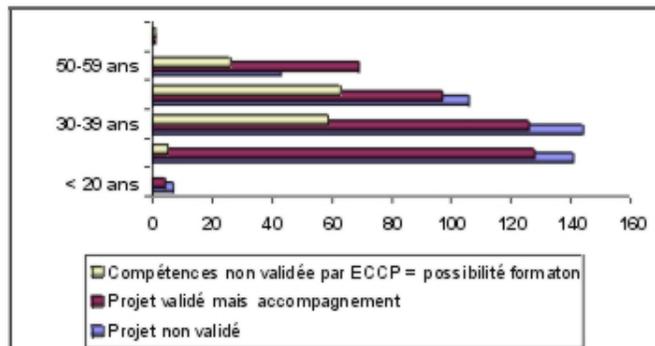
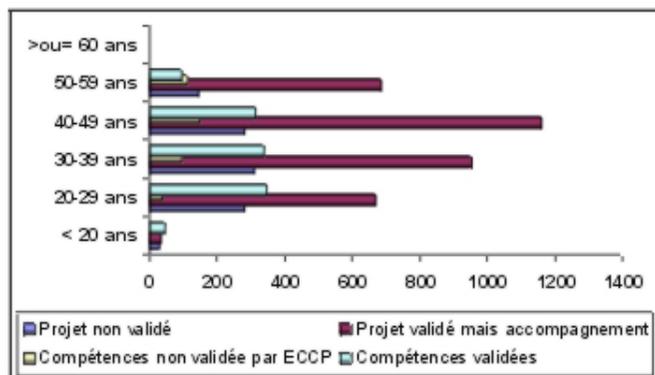
Dans le **détail** de chaque classe d'âges, les demandeurs d'emploi disposant d'un **niveau V** de qualification sont les plus nombreux. Ces **niveaux** de qualification correspondent aux niveaux de qualification **nécessaires** pour intégrer la filière. Cependant en **l'absence d'une formation** (initiale ou professionnelle) spécifique à la filière d'activité, l'entrée sur le métier est réalisée en **niveau A**, soit le niveau le plus bas de la grille de classement des salariés par la convention collective. Ces **emplois** correspondent aux tâches techniques de base «**d'entretien de domicile**».

Les **années d'expérience** peuvent permettre en l'absence de diplôme ou titre professionnel validés d'intégrer la filière sur les niveaux de rémunération B ou C (ADVF, DEAVS).

La majorité des effectifs de demandeurs d'emploi, toutes classes d'âges confondus ne présente cependant pas suffisamment d'années d'expériences (**96% moins de trois ans** ou pas d'expérience du tout).

Si il est possible de penser que les jeunes de moins de **20 ans** viennent de sortir d'un **cursus scolaire** correspondant aux métiers des services à la personne, il est évident que pour la **plupart** des **demandeurs d'emplois** des classes d'âges moyennes et supérieures, il s'agit surtout de «**reconversion professionnelle**».

Graphique 7 : Validation du projet et possibilité d'accès à la formation



Pour la majorité des demandeurs d'emplois, l'entrée sur la filière sera donc réalisée sur les premiers niveaux de qualification et nécessitera certainement un accompagnement par l'employeur.

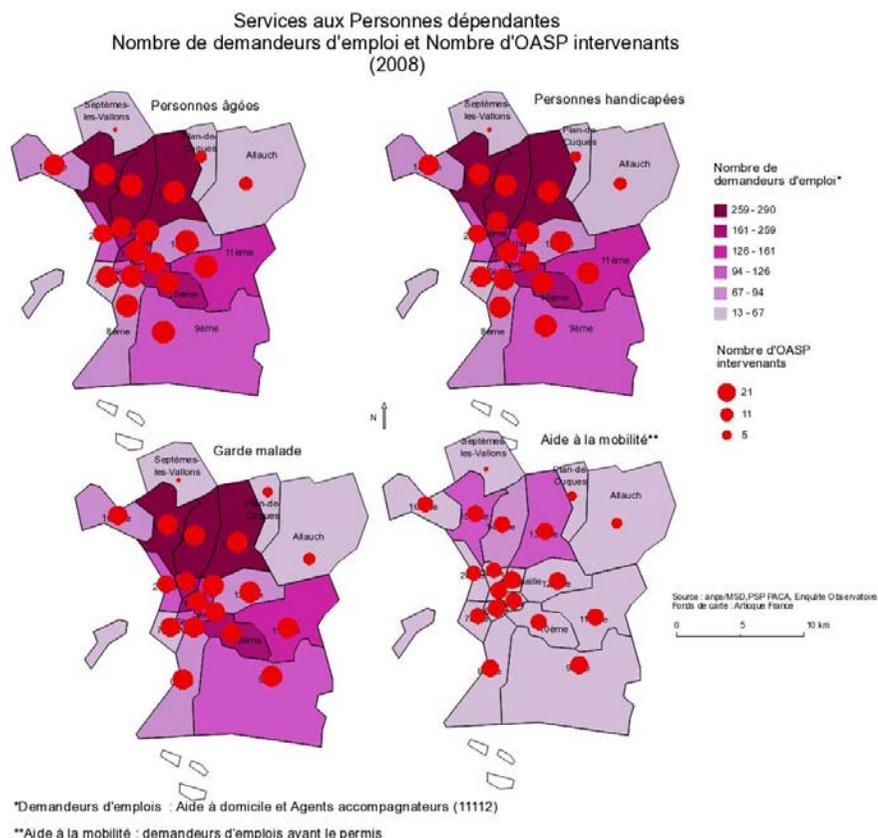
Seuls les demandeurs d'emploi ayant fait l'objet d'une validation de leur compétence par l'ANPE pourront aisément intégrer la filière sans formation, et ce même en l'absence d'expérience ; Il y a donc un léger **décalage** entre le **souhait** annoncé d'exercer le métier « d'Aide à domicile » et la réalité de la qualification des salariés.

Plus de **74%** des demandeurs d'emplois (toutes classes d'âges confondues) ont besoin d'un accompagnement. Cet accompagnement nécessitera soit l'embauche à travers un contrat de professionnalisation qui permettra de valider ou d'acquérir les compétences nécessaires ; soit d'accéder en préalable à un cursus de formation professionnelle.

Seulement **36% des effectifs** de demandeurs d'emploi peuvent bénéficier d'un cursus de la formation professionnelle « rémunéré ». Pour les autres il sera nécessaire de trouver des financements spécifiques.

5.2 La demande d'emploi et les besoins identifiés du territoire

Carte 11: La demande d'emploi et la distribution des services à la dépendance sur le territoire



Les demandeurs d'emplois positionnés sur les métiers « Aide à domicile » et « Agent d'accompagnement » habitent essentiellement les 9^{ème}, 11^{ème}, 12^{ème}, 13^{ème}, 14^{ème} et 15^{ème} arrondissements.

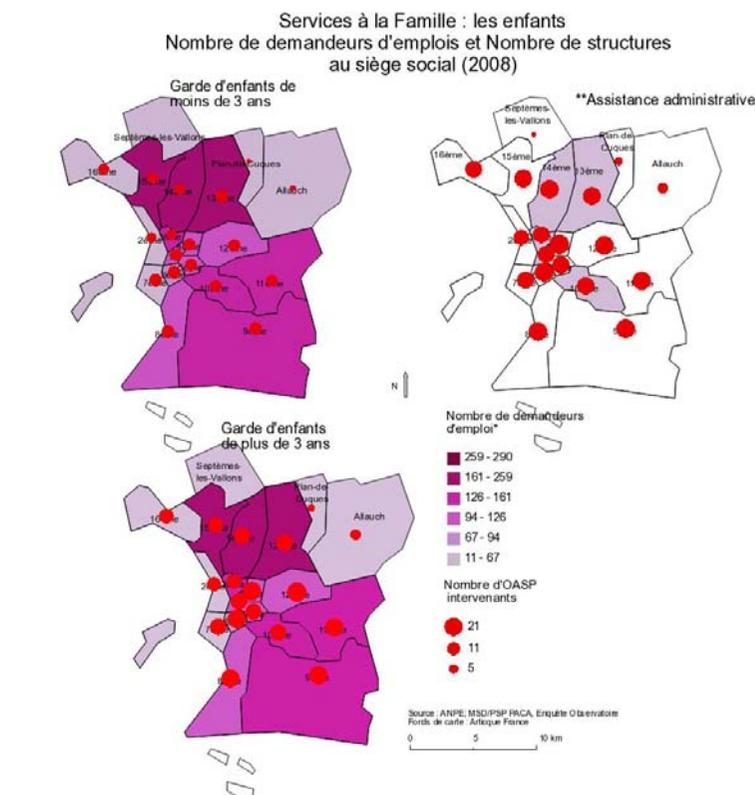
La distribution de l'offre de services est assez homogène sur l'ensemble du territoire de la MDE, se sont environ une vingtaine d'OASP qui interviennent sur chaque arrondissement. Seule les communes de Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes-les-Vallons disposent de moins de 10 OASP intervenants.

Le nombre d'OASP distribuant ces services est bien sûr inférieur, ce qui tend à diminuer le potentiel d'emploi :

- 46 OASP délivrent les services d'accompagnement à la dépendance des personnes âgées ;
- 42 OASP délivrent les services d'accompagnement aux personnes handicapées ;
- 37 OASP délivrent les services de garde malade.
- 28 structures délivrent le service d'aide à la mobilité et au transport

Sur ces métiers, la qualification ou l'expérience est primordiale **2 116 demandeurs d'emploi** ont un « **projet professionnel et des compétences validées** » par l'ANPE, seulement **168** d'entre eux n'ont besoin d'**aucun accompagnement**.

Carte 12: La demande d'emploi et la distribution des services à la famille sur le territoire



*Nombre de demandeurs d'emploi : Intervenants auprès des enfants (11113)

**Nombre de demandeurs d'emploi : Agent d'accompagnement (11112)

Les demandeurs d'emploi positionnés sur ces métiers habitent essentiellement les 9^{ème}, 11^{ème}, 12^{ème}, 13^{ème}, 14^{ème} et 15^{ème} arrondissements.

Ce sont au total **2 095 demandeurs d'emplois** souhaitant travailler auprès des enfants.

Peu d'OASP distribuent ce type de services (une moyenne de 10 OASP par arrondissement et communes).

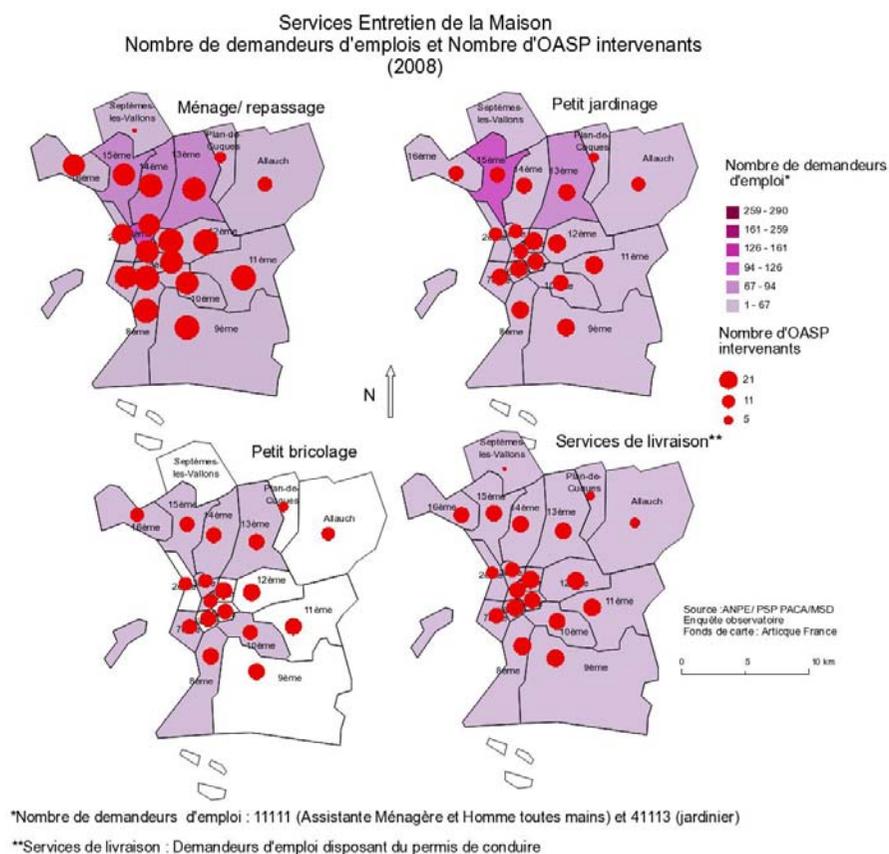
Le potentiel d'emploi n'est donc pas très élevé, si ce n'est sur la garde périscolaire :

- 17 structures délivrent le service de garde d'enfants de moins de trois ans sur l'ensemble des arrondissements, Plan-de-Cuques et Allauch ;
- 35 structures délivrent le service de garde d'enfants de plus de trois ans sur l'ensemble des arrondissements et sur Plan-de-Cuques et Allauch ;
- 26 structures interviennent sur l'assistance administrative sur l'ensemble du territoire.

Il n'a été possible de retenir que les métiers et services correspondants spécifiquement à la garde d'enfant et l'assistance informatique.

Sur les **1 276 demandeurs d'emploi** dont le projet a été validé par l'ANPE, **170** pourraient immédiatement travailler et **1 106** auraient besoin d'un accompagnement.

Carte 13 : La demande d'emploi et la distribution des services à la maison sur le territoire



Ces services correspondent aux métiers d'assistante ménagère, de jardinier, et d'homme toutes mains.

Les 1 471 demandeurs d'emplois sont positionnés sur l'ensemble du territoire, avec une légère concentration des effectifs sur les 13^{ème}, 14^{ème} et 15^{ème} arrondissements.

Les activités de ménage, petit jardinage, et les différents services de livraison sont distribués sur l'ensemble du territoire par une moyenne de 15 OASP intervenants.

Les OASP distribuant les services de ménage sont les plus nombreuses :

- 54 structures délivrent les services de ménage et de repassage sur l'ensemble du territoire ;
- 28 structures délivrent les services de Petits jardinage sur l'ensemble des arrondissements de Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques
- 26 structures délivrent les services de Petit Bricolage sur l'ensemble des arrondissements de Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques.
- 4 structures délivrent les services de livraison de repas à domicile sur l'ensemble des arrondissements de Marseille, et sur Allauch ;

- 19 structures délivrent le service de livraison de courses à domicile sur l'ensemble du territoire de la MDE.

Sur les 1 299 demandeurs d'emploi dont le projet a été validé par l'ANPE, 59 pourraient immédiatement travailler et 1 240 auraient besoin d'un accompagnement

5.3 Des constats et des questions à se poser

Le nombre de demandeurs d'emploi positionnés sur la filière des SAP est relativement élevé, mais au final peu d'entre eux se positionnent peu sur les **métiers d'entrée dans le secteur** et accessibles sans qualification ou expérience (pour l'instant) alors même que plus de 74 % ont été identifiés comme nécessitant un accompagnement.

Cet accompagnement doit être réalisé soit dans le cadre de la formation professionnelle soit par la mise en œuvre de contrats professionnels s'accompagnant de formation.

La question reste posée de la possibilité de former, totalement ou partiellement plus de 4 500 demandeurs d'emplois.

En l'état actuel des données disponibles, il n'est pas possible d'identifier clairement le besoin d'accompagnement sur les nouvelles « niches d'activité » du type « assistance informatique » ou « cours à domicile ».

Les demandeurs d'emploi, bien que répartis sur l'ensemble du territoire tendent à se concentrer sur les arrondissements nord et sud est de Marseille qui ne concentrent que très peu l'offre de services. Le rapprochement entre la demande d'emploi et l'offre d'emploi est donc essentielle.

Les nouveaux services et les services identifiés comme « services de confort » constituent (jusqu'à présent) une porte d'entrée ou d'insertion des demandeurs d'emplois de bas niveaux de qualification. Là encore, le développement de la concurrence, le besoin de se démarquer par une offre de services identifiables induisent la mise en œuvre un niveau de qualité de la prestation de services constant.

Les demandeurs d'emplois ne disposant d'aucune qualification sur la filière risquent sans un accompagnement spécifique d'avoir de plus en plus de mal à trouver des emplois pérennes.

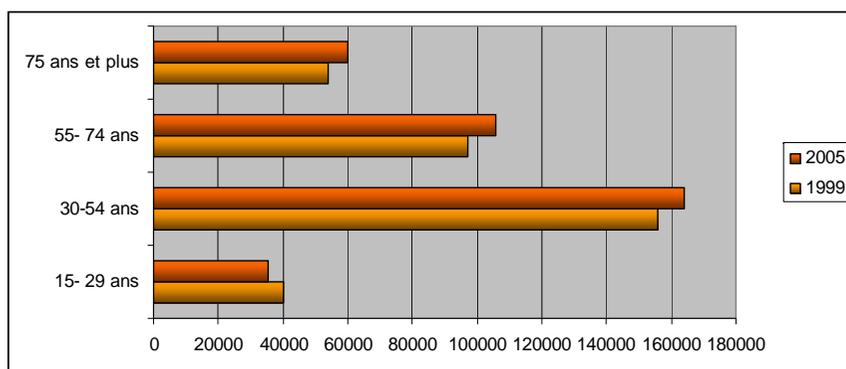
La question de l'accès des demandeurs d'emplois à la filière d'activité, rejoint la question du besoin des OASP sur la mise en œuvre de formation non qualifiante mais favorisant l'employabilité autant que la qualité des prestations servies.

6 .LA REPARTITION DE L'OFFRE DE SERVICES EN REGARD DES DETERMINANTS DE LA DEMANDE DE SERVICES

6.1 Analyse ciblées des déterminants de la demande de services

Une population vieillissante sur l'ensemble du territoire

Graphique 8 : Evolution de la structure par âge des ménages



Le territoire de la MDE est marqué par un vieillissement de la population des ménages. Bien que la croissance de la population soit essentiellement due à un solde naturel positif, les forts afflux de populations antérieures à la période actuelles ont un impact important sur l'âge de la population.

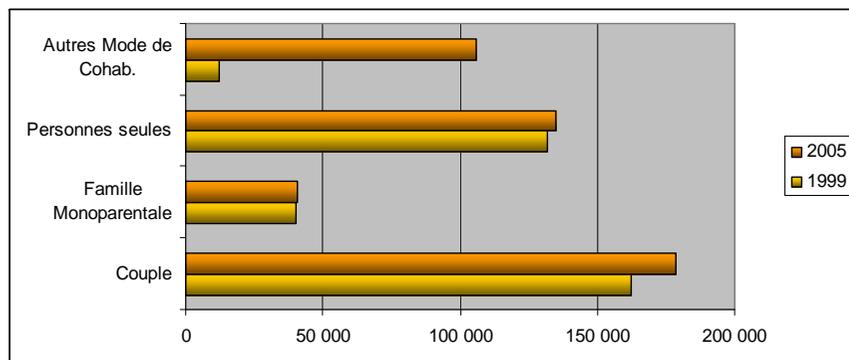
Cet effet de structure tend à augmenter les besoins à venir sur les services d'accompagnement à la dépendance.

La population des 30 - 74 ans est toujours majoritaire sur le territoire, il s'agit bien évidemment des « consommateurs potentiel » des services aux enfants, d'entretien de la maison et des services aux personnes. Cette classe d'âge abrite à la fois les personnes en âge de travailler, d'avoir des enfants, d'être à la retraite et de consommer des services d'aide.

Leur consommation est bien sûr fortement dépendante de leur capacité à consommer et donc de leur niveau de revenus. De la même manière, les ménages « identifiés comme potentiellement dépendants » pourront plus ou moins consommer des heures de services en compléments des « heures aidées » en fonction de leur niveau de revenus.

Une structure par famille ou les couples dominant et augmentation du nombre de personnes seules

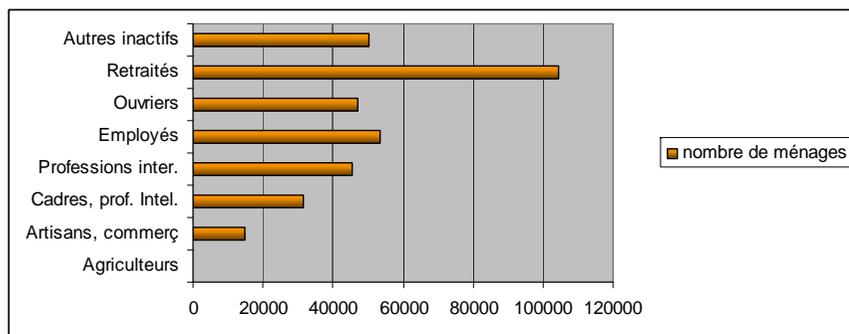
Graphique 9 : La structure familiale des ménages



La structure familiale des ménages est dominée par les couples dont il est aisé de supposer qu'ils ont ou auront bientôt des enfants.

Le nombre de personnes seules est passé de 25 % à plus de 35 % estimés (d'après les résultats temporaires du recensement annuel). Il semble donc que le potentiel de consommation que constituent ces personnes seules soit en augmentation.

La proportion de personnes seules influe de façon positive sur la consommation des services d'aide à domicile ; elle influe également sur la consommation de services du quotidien.



En 1999, la population des ménages étaient constituées pour près de 30 % par des retraités et pour près de 30 % par des ménages dont la personne de référence est « ouvrier ou employé ». Si cette composition par catégorie socioprofessionnelle se confirme, ceci pourrait induire une difficulté de consommation pour une catégorie importante de la population qui sans un accompagnement de se demande de services (CESU pré financé, fonds d'avances) a du mal à

concentrer ses revenus sur les services du quotidien par exemple.

En région PACA, les premiers résultats ont montrés un renforcement de la part des cadres et professions intellectuelles qui constituent un important dynamiseur de la consommation de services. Le recensement livré début 2009 permettra d'investiguer plus avant sur ces questions.

Des freins à la consommation de services liés à une grande disparité de revenus et à un taux d'activité féminin inférieur à la moyenne régional

Dans un document de travail, l'AGAM rappelle que le territoire de la MDE et de la ville de Marseille fait l'objet de très grandes disparités en termes de revenus. 10 % des personnes disposant des revenus les plus riches disposent de quinze fois plus que les 10 % des personnes déclarant les revenus les moins élevés. Le taux de personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté est estimé à près de 28 %.

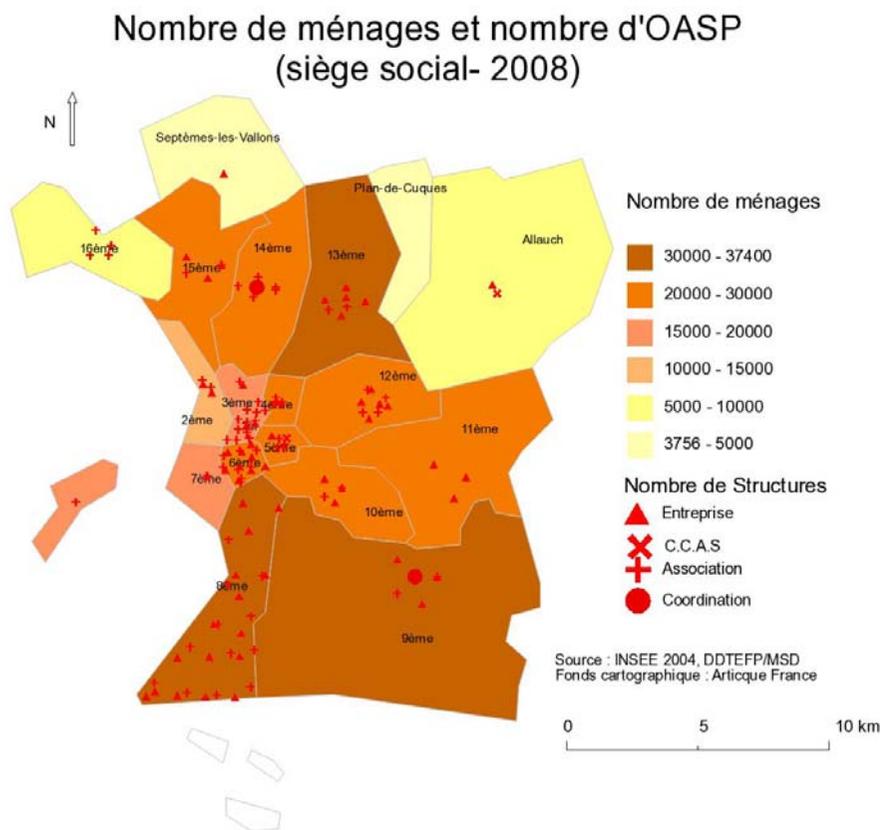
Les revenus les plus faibles se concentrent dans le centre historique (2° et 3°) arrondissement, alors que les revenus les plus élevés se concentrent sur le 8°, 9°, 10° et les communes périphériques. Sur certains arrondissements plus de 10 % de la population vit avec les minimas sociaux.

Cette grande disparité de revenus rend difficile toutes projections effective de la consommation future des services à la personne sur le territoire d'étude. Cependant en regard de l'évolution des **volumes horaires** produits entre 2006 et 2007, il semble que la filière trouve un **marché en développement** et différent de celui de la dépendance.

Le faible taux d'activité féminin (47 %), sur des emplois de services et de bureaux alliés à l'importance des emplois à temps partiels (30 %) tend également à pondérer le potentiel de consommation de services et notamment de services de garde d'enfant.

6.2 Niveau de services et indicateurs clés

Carte 14 : Nombre d'OASP par nombre de ménages



Un niveau de service satisfaisant sur le territoire

Le niveau de services du territoire est identifiable par trois indicateurs clés :

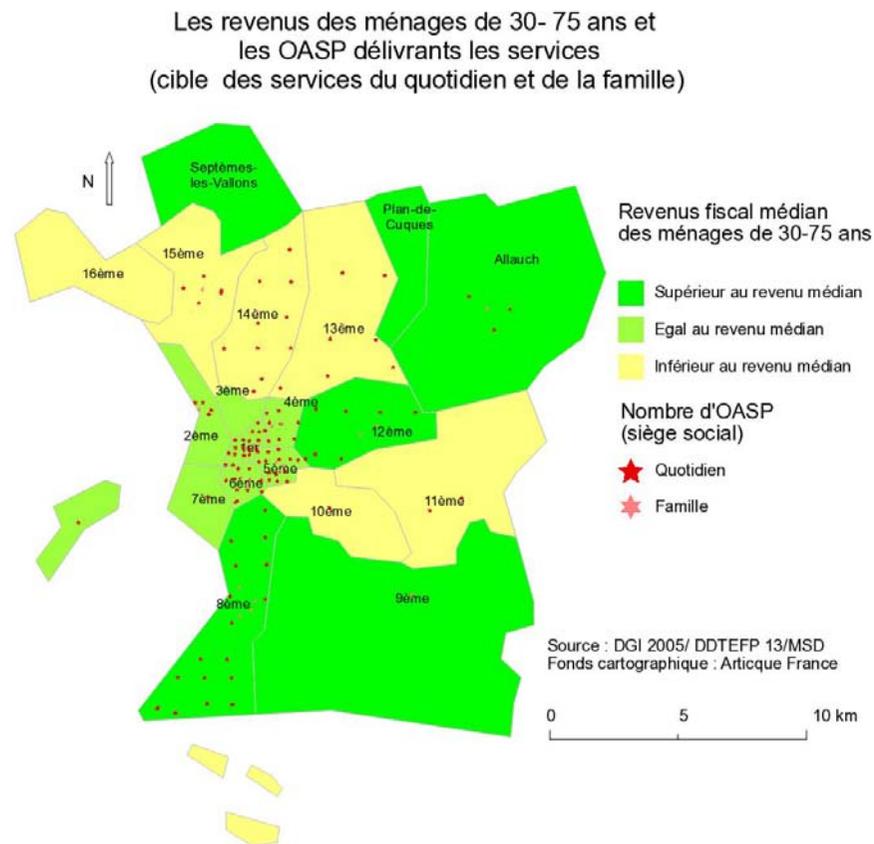
Le nombre d'OASP pour 10000 ménages : cet indicateur permet à la fois de mesurer les zones de chalandises et les niveaux de concurrence. Avec 3,4 OASP pour 10 000 ménages, le territoire de la MDE se trouve au dessus de la moyenne départementale (2,5). La cartographie récente de l'offre de services en région PACA⁷ a montré une concentration de l'offre de services sur le territoire de la communauté urbaine de Marseille et donc sur le territoire de la MDE.

Les OASP sont positionnés essentiellement dans l'arrondissement du centre de Marseille et sur le 8^{ème} arrondissement qui correspond à une zone de forte concentration des ménages.

⁷ Observatoire régional des Services à la personne : PSP PACA / MSD

Des revenus élevés concentrés sur le sud et le nord est du territoire

Carte 15 : Les revenus des ménages de 30-75 ans



La population des ménages de 30-75 ans abrite les consommateurs de services du quotidien, mais également de services à la famille ainsi que de services aux personnes.

Leur niveau de consommation de services est fonction de leur pouvoir d'achat, et donc de leur niveau de revenu.

Les organismes agréés de services du territoire de la MDE, ne sont pas plus implantés sur les territoires de forts revenus que ce qu'ils sont implantés sur les territoires de concentration de la population.

Ils se situent en position de **centralité** entre les arrondissements qui abritent les effectifs de **salariés** et les **demandeurs d'emploi** et les arrondissements abritant les populations disposant du **potentiel de consommation**.

Cette **position centrale**, a proximité et dans le centre ville de Marseille et sur les zones de concentration des services et de l'activité marchande de détail (petits commerces) ce qui les rend facilement « accessibles ».

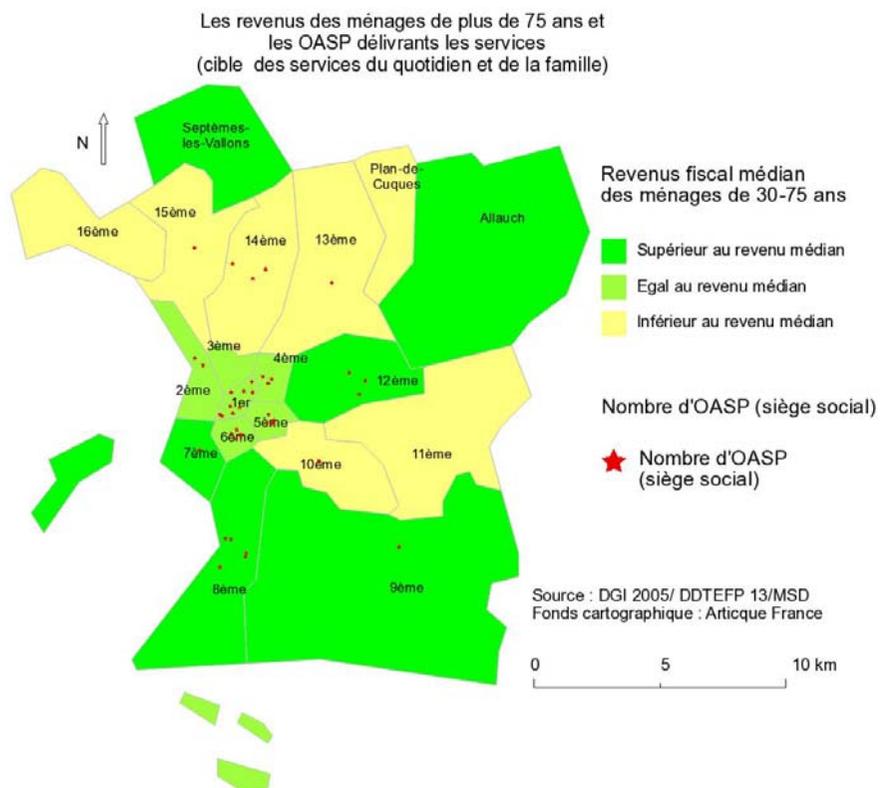
La lecture des **zones de chalandises** par nature d'activité (cf. supra) a renseigné sur la capacité des structures à aller offrir le service aux populations disposant des revenus les plus élevés.

Les services de confort sont relativement bien implantés sur les territoires de hauts revenus.

Le potentiel de consommation apparaît comme relativement concentré sur trois arrondissements et sur les communes de Septèmes-les-Vallons, Plan-de-Cuques, et Allauch.

Des ménages de retraités aux revenus élevés

Carte 16 : Les revenus des ménages de plus de 75 ans



Les ménages de plus de 75 ans constituent le référentiel de consommation des services à la dépendance.

Les ménages aisés sont positionnés sur le sud de Marseille et le nord est ainsi que sur les communes d'Allauch et Septèmes-les-Vallons.

Les ménages disposant des revenus médians sont repérés sur es territoires d'implantation des OASP.

Ceci confirme l'importance de l'accompagnement à la dépendance sur la construction de l'offre de services du territoire.

En effet, la majorité des OASP existant, sont des OASP historiquement positionnés sur l'accompagnement à la dépendance et sur l'action sociale.

La question est donc aujourd'hui de savoir et de comprendre de quelle manière, ces OASP peuvent diversifier leur offre vers de nouveaux services tout en préservant la niveau de qualité exigé sur la prestation d'accompagnement à la dépendance.

7 DES CONSTATS, DES QUESTIONS, DES PRECONISATIONS

Au travers de son groupe de travail dédié au SAP, la Maison de l'Emploi de Marseille et ses partenaires associés contribuent depuis plusieurs mois à construire un schéma local de coopération visant à moderniser et professionnaliser les services à la personne.

Les partenaires associés à cette démarche ont notamment contribué à :

1. Élaborer des supports de communication et d'informations pédagogiques sur les métiers des services à la personne et en assurer leur diffusion et leur bonne utilisation.
2. Participer de manière coordonnée à différentes manifestations sur les services à la personne.
3. Mettre en place des actions d'information auprès des publics cibles (bénéficiaires du RMI, chômeurs de longue durée, jeunes sans qualification).

Dans ce contexte, l'étude commandée à MSD avait pour principal enjeu d'améliorer la connaissance du secteur pour envisager des actions complémentaires en faveur de l'accès à l'emploi des publics cibles aux métiers des services à la personne en adéquation avec les besoins des employeurs. Actions complémentaires qui après validation pourront être développées et coordonnées par le groupe de travail.

L'état des lieux dressé dans cette étude dessine les contours des coopérations nécessaires à la création d'une procédure conjointe (partenariale) qui facilitera l'accès à la formation et au recrutement dans ce secteur.

7.1 La formation :

Un parcours de formation pour les demandeurs d'emploi :

Le besoin d'accompagnement des DE vers ces métiers est largement souligné, il nécessite la définition d'un parcours de formation clairement identifié pour l'ensemble des parties prenantes. Ce parcours pourrait comprendre les phases suivantes :

- Information collective sur les métiers.
- Définition du parcours professionnel, diagnostic des portefeuilles de compétences des personnes intéressées.
- Découverte des métiers par l'élargissement de l'expérimentation MISAP, dans une logique de « préformation ». Ce module qui

reprendrait l'ensemble des compétences communes aux différents métiers du secteur comprendrait des « stages pratiques courts » auprès des employeurs du secteur.

- Formation qualifiante ou diplômante (diplôme ou titre d'Etat).
- Accès à l'emploi.

Ce parcours de formation devrait être modulable en fonction du profil et des connaissances du demandeur d'emploi.

Les critères recherchés en priorité par les employeurs ne se traduisent pas aujourd'hui en termes de qualification, mais en termes de savoirs-être et compétences comportementales. En la matière l'offre de formation à Marseille est insuffisante et hétérogène.

Il pourrait être imaginé la mise en œuvre d'un véritable tronc commun par la mise en place d'une formation de base unique comprenant des modules de compétences transversales (savoir communiquer, savoir organiser son travail, connaître les différents bénéficiaires, ...). Ce socle commun serait ensuite complété par des modules de compétences professionnelles spécifiques à chaque métier. Soulignons que cette préconisation est largement partagée aujourd'hui par les « observateurs » du secteur (Confère : Rapport de Mme Debonneuil « Les services à la personne : bilan et perspectives », Septembre 2008 - Avis de M.Yves Vérollet du Conseil Economique et Social en date du 19 novembre 2008 - Appel à référencement d'organismes de formation pouvant dispenser des formations modulaires de ce socle commun de compétences, lancé par l'ANSP, en septembre 2008).

La mise en œuvre de cette priorité nécessiterait une mise en commun et une mutualisation des moyens de formation.

Si la MDE s'empare de cette ambition, il conviendra d'associer à la fonction de pilotage de nouveaux partenaires :

- Le département.
- Les organismes paritaires collecteurs agréés.
- La Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales.
- La Caisse Nationale pour la Solidarité et l'Autonomie. Le CNSA a décidé en 2008, concernant le domaine d'intervention en direction des personnes en perte d'autonomie de donner priorité à la signature de conventions départementales de modernisation de l'aide à domicile.

Compte tenu du profil des personnes en recherche d'emploi dans ce secteur, des aides spécifiques à la formation pourraient être envisagées :

- Garde d'enfants à investiguer avec précaution au regard de la pyramide des âges des DE candidats pour ces métiers.
- Permis de conduire.
- Apprentissage français (vocabulaire professionnel).

La situation particulière des personnels d'encadrement :

Le nombre de places, ainsi que le nombre de formations dédiées aux personnels d'encadrement est a priori largement insuffisant à Marseille au regard de la place prépondérante qu'occupe cette catégorie de personnel dans l'organisation d'une entreprise de services à la personne. Une investigation supplémentaire est indispensable sur ce thème pour « périmétrer » plus précisément la situation. C'est en effet cette catégorie de personnel qui sera le premier partenaire opérationnel de l'entreprise dans le cadre de l'organisation des parcours de formation.

7.2 2. Le recrutement :

Afin d'aider les employeurs à recruter les demandeurs d'emplois bénéficiaires de ces parcours de formation il est souhaitable d'envisager des actions concourant à faciliter la mise en relation entre l'offre et la demande d'emploi.

- Renforcer la mise en œuvre des contrats aidés dans le secteur comme modalité du parcours de formation.
- Soutenir les employeurs dans leurs missions d'accueil, d'accompagnement et de tutorat. Pour favoriser cette logique il serait nécessaire d'accompagner les employeurs au-delà des moyens offerts par leur OPCA.
- Soutenir les personnels recrutés en poste.

L'étude met en évidence que les problèmes de recrutement risquent de s'accroître dans les années à venir (Pyramide des âges - Distance à l'emploi des publics positionnés sur ces métiers - Usure professionnelle qui va aller en s'accroissant au regard de l'âge des salariés - ...). L'attractivité des métiers des services à la personne n'en sera que plus mauvaise. Les actions envisagées par les partenaires de la MDE devront donc pour trouver une efficacité s'articuler avec les dispositifs d'amélioration de la qualité des emplois.

Les pistes d'actions : accompagner les besoins en formation....

Un parcours de formation pour les demandeurs d'emploi ...

Information collective
sur les métiers.

Définition du parcours
professionnel, diagnostic des
portefeuilles de compétences .

=
Adaptation au besoin

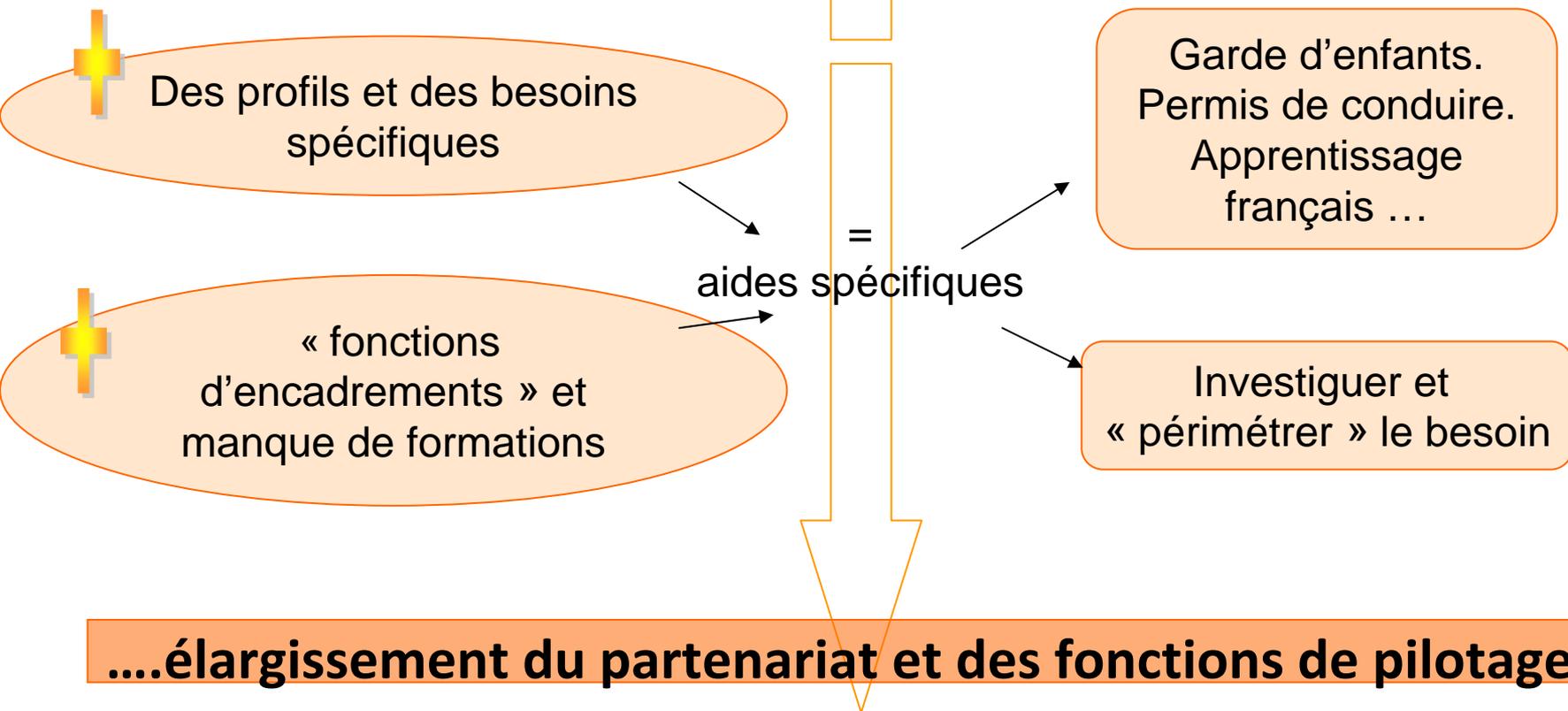
Formation qualifiante ou
diplômante

Découverte des métiers
« préformation » (MISAP)

....modulable en fonction du profil et des connaissances

...et se doter des moyens de mise en œuvre

Mise en commun et mutualisation des moyens de formation



Les pistes d'actions : aider le recrutement...

Faciliter la mise en relation entre l'offre et la demande d'emploi...

Contrats aidés

Soutien aux employeurs

Soutien aux employés

Modalité de parcours
de formation

Aides complémentaires
aux OPCA

Suivi post emploi

....des bénéficiaires des parcours de formation

Maison de l'emploi de Marseille	1
Groupe de travail Services à la personne	1
<i>L'état du marché des services à la personne sur le territoire de la Maison de l'emploi de Marseille</i>	1
Organisation et potentiel en matière de formation et d'emploi	1
Rapport final.....	1
1 Méthode de travail	4
2 Les Organismes agréés de services à la personne sur le territoire de la MDE	9
2.1 Les caractéristiques de l'offre de services	9
Une concentration de l'offre de services sur trois arrondissements	9
Une offre de services réalisée essentiellement par les associations en mode prestataire.....	10
Une activité centrée sur l'accompagnement à la dépendance.....	12
Une dynamique de création sur les nouvelles activités commerciales	13
2.2 Les caractéristiques de l'emploi dans les OASP	14
Un emploi salarié pérenne mais des temps partiels importants	14
Des métiers ultra féminisés pour une ressource humaine vieillissante	16
Un niveau d'encadrement difficile à identifier.....	16
2.3 Evolution de l'activité des OASP du territoire	17
Evolution globale de l'activité.....	17
2.4 Des constats et des questions à se poser	18
2.5 L'offre de services et sa distribution sur le territoire : quels services pour quels métiers	19
Repérage des différents emplois et métiers : Un faible niveau de qualification pour les intervenants	19
Repérages des principaux emplois des intervenants du secteur	20
Un diplôme récent, le DEAVS : Une préférence pour le Titre professionnel ADVF.....	21
Le Titre d'Assistante de Vie aux familles	22
2.6 Des nouveaux services et des référentiels de compétences multiples	22
Repérage des « référentiel métiers en fonction » de la nature des services sur le territoire	24
Une offre de services aux personnes dépendante fortement développée	24
Une présence satisfaisante des services « annexes d'accompagnement à la dépendance »	25
Services à la famille : Services aux enfants : une activité plus faible mais couvrant le territoire	26

Les services à la famille : les services aux personnes déjà bien implantés	27
Les Services à la maison : des activités largement répandues	28
Des services annexes présents sur l'ensemble de la ville de Marseille	29
2.7 Des constats et des questions à se poser	30
3 Les métiers et la formation	31
3.1 Les différents cursus de formation	31
Un manque de lisibilité de l'offre de formation	31
La formation et la qualification concernent davantage les services prestataires et les publics demandeurs d'emplois :	32
Les principaux titres et diplômes disponibles sur le territoire.....	34
La VAE : une véritable opportunité pour la qualification dans le secteur des SAP:.....	36
Peu de formation sur les tâches techniques en formation initiale :	37
Les formations pour les encadrants intermédiaires :	37
Résultats des cursus de formation en 2006 et 2007	39
Les besoins identifiés des OASP	40
4 Conclusion.....	41
5 La demande d'emplois du territoire de la Maison de l'emploi de marseille	43
5.1 Profil des demandeurs d'emplois : âge, niveaux de qualification et compétences.....	43
Une majorité de femmes et d'âge moyens sur des métiers d'accompagnement.....	43
Peu de projets validés sans accompagnement pour une main d'œuvre faiblement qualifiée	44
5.2 La demande d'emploi et les besoins identifiés du territoire	46
5.3 Des constats et des questions à se poser	49
6 .La répartition de l'offre de services en regard des déterminants de la demande de services.....	50
6.1 Analyse ciblées des déterminants de la demande de services	50
Une population vieillissante sur l'ensemble du territoire	50
Une structure par famille ou les couples dominant et augmentation du nombre de personnes seules.....	51
Des freins à la consommation de services liés à une grande disparité de revenus et à un taux d'activité féminin inférieur à la moyenne régional	52
6.2 Niveau de services et indicateurs clés	53
Un niveau de service satisfaisant sur le territoire	53
Des revenus élevés concentrés sur le sud et le nord est du territoire	54
Des ménages de retraités aux revenus élevés	55
7 Des constats, des questions, des préconisations.....	56

7.1 La formation :	56
Un parcours de formation pour les demandeurs d'emploi :.....	56
La situation particulière des personnels d'encadrement :	58
7.2 2. Le recrutement :	58

Table des Illustrations

Carte 1 : Le territoire d'étude.....	5
Carte 2: Localisation des OASP sur le territoire	9
Carte 3 : Activité des OASP et heures produites au siège social.....	10
Carte 4: Heures moyennes de travail et nombre de salariés	15
Carte 5: Services aux personnes dépendantes : Territoires couverts.....	24
Carte 6 : Territoires couverts par les services annexes d'accompagnement à la dépendance	25
Carte 7 : Services à la Famille : territoires couverts	26
Carte 8 : Services aux personnes : Territoires couverts	27
Carte 9 : Services entretien de la maison : territoires couverts	28
Carte 10 : Services annexes Entretien de la maison : Couverture du territoire.....	29
Carte 11: La demande d'emploi et la distribution des services à la dépendance sur le territoire.....	46
Carte 12: La demande d'emploi et la distribution des services à la famille sur le territoire	47
Carte 13 : La demande d'emploi et la distribution des services à la maison sur le territoire.....	48
Carte 14 : Nombre d'OASP par nombre de ménages.....	53
Carte 15 : Les revenus des ménages de 30-75 ans	54
Carte 16 : Les revenus des ménages de plus de 75 ans	55
Graphique 1 : La nature des contrats de travail	14
Graphique 2: Poids des hommes et des femmes dans les effectifs de salariés	16

Graphique 3: Evolution du nombre d'heures 2006/2007	17
Graphique 4: Evolution du nombre de salariés 2006/2007	18
Graphique 5: Pyramide des âges de la demande d'emploi et emplois recherchés.....	43
Graphique 6 : Ages, qualification et expériences	44
Graphique 7 : Validation du projet et possibilité d'accès à la formation	45
Graphique 8 : Evolution de la structure par âge des ménages	50
Graphique 9 : La structure familiale des ménages	51
Tableau 1: Répartition des effectifs par types de structures	11
Tableau 2: Activités Mandataire et Prestataire.....	11
Tableau 3 : Les quatre grands types d'activité : Nombre d'heures et salariés.....	12
Tableau 4: les différents titres professionnels et diplômes.....	19
Tableau 5: Repérage des différents emplois et métiers.....	20
Tableau 6 : Repérage des différents emplois et métiers sur les nouveaux services.....	23
Tableau 7 : Les différents Ministères en charge de la formation du secteur.....	31
Tableau 8 : Les organismes de Formation au DEAVS et au titre d'ADVF	34
Tableau 9 : Les autres formations professionnelles sur Marseille	35
Tableau 10 : Les cursus de formation initiale sur Marseille	36
Tableau 11 : Les formations techniques	37
Tableau 12 : Zoom sur les financements spécifiques de l'Assedic	38
Tableau 13 : Les besoins en formation identifiés par les employeurs interrogés : répartition modulaire.....	40