

**EVOLUTION DE L'EMPLOI DANS LE SECTEUR  
DES SERVICES A LA PERSONNE  
BILAN ET PERSPECTIVES**

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>2</b>
<b>I – LA MISSION</b>	<b>4</b>
1.1 OBJECTIFS DE L’ETUDE .....	4
1.2 MATERIEL ET METHODES.....	4
1.3 LIMITES ET DIFFICULTES .....	5
1.4 PROBLEMATIQUE.....	5
<b>II - ETAT DES LIEUX</b>	<b>6</b>
2.1 DONNES GENERALES.....	6
2.1.1 - HISTORIQUE .....	6
2.1.2 - LE CONTEXTE ACTUEL :.....	6
2.1.3 - LE PLAN DE DEVELOPPEMENT DES SERVICES A LA PERSONNE.....	7
2.1.4 BILAN PHYSIQUE ET FINANCIER AU NIVEAU NATIONAL .....	9
2.2 – LES SERVICES A LA PERSONNE EN MARTINIQUE.....	11
2.2.1 BILAN PHYSIQUE ET FINANCIER.....	11
2.2.3 ANALYSE GLOBALE DES DONNEES DE L’ENQUETE.....	26
<b>III - PERSPECTIVES D’EVOLUTION</b>	<b>28</b>
3.1 – ELEMENTS DU CONTEXTE GENERAL.....	28
3.2 LES BESOINS LIES AU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION .....	30
3.2.1 - LES CONDITIONS DE VIE DES PERSONNES AGEES A DOMICILE .....	30
3.3 L’EVOLUTION DE L’OFFRE DE SERVICE .....	31
3.4 LES PERSPECTIVES D’EMPLOI.....	32
3.4.1 – LES METIERS LES PLUS RECHERCHES.....	32
<b>IV - CONDITIONS DU DEVELOPPEMENT DES SERVICES A LA PERSONNE</b>	<b>33</b>
4.1 STIMULER LA DEMANDE .....	33
4.2 - LE DEVELOPPEMENT DU CESU .....	35
4.3 - L’EVALUATION ET LA QUALITE .....	36
4.4 - LA FORMATION.....	37
4.5 - L’ORGANISATION ET LA STRUCTURATION DU SECTEUR.....	39
4.6 - L’APPLICATION DES CONVENTIONS COLLECTIVES ET SES CONSEQUENCES .....	40
4.6.1 LES ENSEIGNES DE SERVICES A LA PERSONNE .....	40
<b>RECOMMANDATIONS</b>	<b>42</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>43</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>44</b>

## INTRODUCTION

La globalisation de l'économie entraîne inexorablement la réduction des potentiels de développement dans les domaines traditionnels de production.

On assiste à l'émergence d'une économie de service qui exerce une forte attractivité en raison de son potentiel de développement.

Sa croissance devrait s'accroître ces prochaines années du fait de la convergence des facteurs sociodémographiques, des évolutions du cadre réglementaire et des mesures incitatives des besoins nouveaux qui justifieront la création de services inédits.

En France, les services à la personne connaissent depuis quelques années une forte croissance (plus de 5% chaque année). Plus de 1,6 millions de personnes y travaillent, ils répondent à une demande sociale en augmentation constante générée par les besoins quotidiens des populations tant urbaines que rurales.

Ce secteur d'activités se trouve de ce fait au centre des préoccupations des pouvoirs publics, en témoignent les prises de positions récentes au niveau national et européen. Notamment les mesures présentées par le chef de l'Etat destinées à donner un deuxième souffle au Plan Borloo à la base du développement des services à la personne ; la remise du rapport de l'Inspection des finances sur le bilan et les perspectives des services à la personne en France, le rapport du Conseil Economique et Social.

Au niveau des acteurs impliqués dans ce secteur, s'organisent des rencontres nationales, des colloques européens destinés à croiser les expériences et identifier des démarches communes ; et enfin la presse généraliste se fait l'écho régulièrement du renouveau de ce secteur d'activités.

En ces temps de crise économique et de remontée du chômage, il s'agit avant tout de saisir toutes les opportunités de développer des activités, qui sont certes liées aux besoins traditionnels d'assistance et d'aide, mais qui accompagnent également les aspirations de tous à plus de confort et de mieux être dans leur vie quotidienne : garde d'enfants, ménage, petit bricolage, assistance administrative ou informatique, autant de métiers qui viennent des lors soutenir l'emploi .

En Martinique où le taux de chômage est près de trois fois supérieur à celui de la métropole et où est prévu pour les vingt prochaines années un taux de vieillissement qui nous placera au deuxième rang de toutes les régions françaises, nous sommes concernés très directement par le développement des services à la personne. Il convient cependant d'en mesurer toutes les potentialités et surtout de rechercher les leviers de nature à permettre la mise en œuvre la plus efficace possible des dispositifs existants.

La présente étude qui complète une réflexion entamée depuis quelques années sur le développement des services à la personne vise à fournir des indications sur les caractéristiques et le potentiel d'emplois dans ce secteur.

## I – LA MISSION

Depuis la mise en œuvre du plan Borloo, on assiste à une forte poussée de l'offre de services à la personne. Cette offre est à mettre en relation avec une demande de service générée par des changements de mode de vie (travail des femmes, urbanisation, dispersion de l'habitat) qui justifient le recours à des intermédiaires pour la réalisation d'activités autrefois limitées à la sphère domestique ou à la relation de voisinage. Elle est également corrélée à une forte demande d'emplois peu ou pas qualifiés.

On estime en général que de nombreuses opportunités existent et que des multiples besoins de services restent à satisfaire. Le développement des services à la personne serait contrarié par une analyse insuffisante des besoins et de leur localisation et surtout par une absence de structuration et d'organisation du secteur.

Le but de cette étude n'est pas de mesurer le niveau d'accroissement de ce nouveau secteur économique mais d'en apprécier le potentiel d'employabilité. Secondairement cette étude devrait permettre également de dégager des pistes pour une meilleure structuration du secteur.

### 1.1 Objectifs de l'étude

- Identifier l'évolution de l'emploi dans ce secteur au cours des dernières années.
- Déterminer les perspectives ainsi que les freins au développement de ce secteur.
- Proposer des pistes visant à permettre le développement de ces services.

### 1.2 Matériel et méthodes

Pour répondre à cet objectif, nous avons construit cette intervention autour de deux axes :

- Celui de la vérification et la validation des informations disponibles auprès des instances chargées de réguler ce secteur. Ainsi donc, nous avons mené une série de rencontres avec les responsables des administrations (DTEFP, Impôts, Caisse de Sécurité Sociale, ANPE, INSEE ...)<sup>1</sup>
- Celui de l'analyse des moyens des entreprises et des associations pour bâtir leurs stratégies de développement : entretien avec des dirigeants d'entreprise et d'association de services à la personne<sup>2</sup>, enquête auprès des différents services.

---

<sup>1</sup> Annexe 1 : liste des personnes rencontrées

<sup>2</sup> Annexe 1 : Liste des personnes rencontrées

### **1.3 Limites et difficultés**

Si le travail réalisé présente quelques insuffisances et apories, cela est dû en particulier aux difficultés à mesurer l'activité des services à la personne en Martinique. Ce qui n'est pas sans rapport à la labilité du concept et à la variété de ses utilisations :

- les nomenclatures utilisées par les statistiques utilisent le concept de services aux particuliers qui regroupent : l'hôtellerie, les activités récréatives, culturelles et sportives, les services personnels et domestiques ;
- les statistiques nationales de l'INSEE incluent toutes les activités des services à la personne mais ne permettent pas d'isoler celles qui sont liées aux 21 catégories du plan : développement des services à la personne ;

Une autre difficulté aura consisté en l'absence de données comparatives (les données diffusées par l'IRCEM (Institut de retraite complémentaire des employés de maison) n'incluent pas les départements d'outre mer.

Pour ce qui concerne la catégorie des particuliers employeurs, la seule information disponible et exploitable est le suivi des TTS. Seulement celle-ci ne concerne qu'une partie limitée de cette catégorie et donc ne peut être rapportée à l'ensemble.

### **1.4 Problématique**

Il est d'autant plus important de disposer d'indicateurs pour mesurer l'évolution de l'employabilité dans ce secteur que l'on assiste à un élargissement important et rapide du marché, lequel élargissement est dû à une augmentation continue de l'offre de service proposée par des entreprises spécifiquement créées plutôt qu'à celle des associations. On constate également le développement des services traditionnels auprès des particuliers employeurs, ceux-ci répondent à de nouvelles attentes et à de nouveaux besoins.

## II - Etat des lieux

### 2.1 Donnés générales

#### 2.1.1 - Historique

Le secteur des services à la personne apparaît aujourd’hui relativement bien identifié, il n’en a pas toujours été ainsi. Trois courants sont à l’origine des services à la personne :

- *La domesticité* : l’histoire de la Martinique est fortement marquée pour les classes les plus aisées par le recours à du personnel de maison (à des domestiques) pour réaliser les tâches de la vie quotidienne. Les transformations de la société et la montée des revendications sociales vont progressivement réduire l’importance du personnel domestique.
- *L’action familiale* : les mouvements d’actions catholiques et les mouvements familiaux sont à l’origine de la création des services d’aide à domicile aux familles. Il s’agit d’aider et de soulager les familles dans la réalisation des tâches de la vie quotidienne à la maison et pour les soins aux enfants.
- *L’action sociale en direction des personnes âgées* : elle se caractérise dès le début des années 60 par la création du minimum vieillesse et la mise en place des prestations d’aide ménagère à domicile financées par les caisses de retraite, ce qui va être à l’origine du développement de nombreux services à domicile à destination des personnes âgées, mouvement initié par les bureaux d’aide sociale et par la suite les CCAS (centres communaux d’aide sociale).

#### 2.1.2 - Le contexte actuel :

Il est caractérisé par le vieillissement de la population et son corollaire, la dépendance et la perte d’autonomie, qui engendre un accroissement de la demande de prise en charge, laquelle se vérifie par l’implication de plus en plus forte des associations et des CCAS dans ce secteur. Il est marqué également par une augmentation continue depuis quelques années des entreprises créées dans ce secteur. Ce nouveau secteur marchand traduit à la fois une forte poussée de la demande de service liée au changement de mode de vie (urbanisation, accroissement de l’activité des femmes qui conduit notamment à l’externalisation des tâches du foyer). Mais il traduit aussi

l'encouragement à la politique de création d'entreprise, un des facteurs d'ajustement du chômage notamment des femmes.

### 2.1.3 - Le plan de développement des services à la personne

Créer en trois ans 500 000 emplois nouveaux dans le secteur des services à la personne pour porter son effectif à 1,8 millions de salariés fin 2008, telle était l'ambition du plan de développement des services à la personne dont la loi du 26 juillet 2005 est la traduction juridique. Il s'agit à la fois de renforcer la lutte contre le chômage et améliorer l'articulation entre vie familiale et vie professionnelle.

#### Principales dispositions du plan BORLOO

##### a) Les activités

La loi du 26 juillet 2005, relative au développement des services à la personne, a consacré au plan législatif la notion de « services à la personne ». Les activités de services à la personne sont définies comme les activités réalisées au domicile de la personne ou dans l'environnement immédiat de son domicile.

Le décret du 26 décembre 2005 précise la liste des activités relevant des services à la personne qui ouvrent droit pour les organismes du secteur à un agrément.<sup>3</sup>

##### b) Les avantages sociaux et fiscaux

Dispositions fiscales en faveur des entreprises, des associations et des particuliers :

- **Les associations et entreprises** de services à la personne agréées bénéficient d'un taux réduit de TVA (5,5%), elles ont droit sous certaines conditions à une exonération totale des cotisations patronales.
- **Les particuliers** ont droit à d'une réduction d'impôt égale à 50% des dépenses engagées pour l'emploi d'un salarié à domicile.

##### c) La mise en place du CESU

Le chèque emploi service est un moyen de paiement pour des prestations de service à la personne, il a deux fonctions :

- simplification administrative
- solvabilisation de la demande

L'article 22 de la loi 2000-1207 a supprimé le dispositif du chèque emploi service dans les DOM, il lui a substitué le Titre de Travail Simplifié.

Le CESU préfinancé est un moyen de paiement à montant prédéfini. Il est financé en tout ou partie par une entreprise, un comité d'entreprise, une mutuelle, une caisse de retraite, une collectivité territoriale.

---

<sup>3</sup> Annexe 3 : Liste des activités

d) L'agrément

L'agrément des services à la personne couvre un large éventail de prestations. Il est obligatoire dans deux cas :

1°) lorsque l'activité est exercée auprès des personnes vulnérables (enfants, personnes âgées ou handicapées) ;

2°) pour bénéficier des avantages sociaux et fiscaux. Tous les opérateurs de service à domicile qui sollicitent l'agrément qualité, doivent se conformer strictement à un cahier des charges qui fixe notamment des règles en matière de qualité de l'offre de service et de qualification professionnelle.

e) Les caractéristiques du secteur des services à la personne

Sont les suivantes :

- La fin du monopole d'intervention des associations,
- le libre choix du prestataire,
- la liberté du mode d'intervention,
- les différentes modalités d'intervention : prestataire, mandataire, gré à gré, et prêt de main d'œuvre,
- la diversité des opérateurs : les associations, les structures publiques, les structures commerciales, le particulier employeur.

f) Le financement des services à la personne

Le financement peut être direct ou indirect. Dans le premier cas, l'utilisateur reçoit une aide financière d'un tiers : organisme social, employeur, assureur. Dans le deuxième cas, l'utilisateur bénéficie d'une réduction du coût de l'intervention par des allègements de charges : réductions d'impôt sur le revenu, exonérations de charges sociales patronales.

Les différentes possibilités de prises en charges sont les suivantes :

- Les politiques publiques en direction des familles avec enfants, des personnes âgées, des personnes handicapées : dans cette hypothèse les financements peuvent provenir du Conseil Général, de la CAF, de la Caisse de Sécurité Sociale, des Caisses de retraite. D'autres financements peuvent intervenir dans le cadre des aides à la création d'entreprises (Fonds Social Européen, aides Régionales).
- Les financements privés :  
Les particuliers sur leur fonds propre, les chèques emploi service : le CESU bancaire (remplacé en Martinique par le Titre de travail simplifié (TTS) et le CESU préfinancé.

#### 2.1.4 Bilan physique et financier au niveau national

##### a) Le rapport Debonneuil

Michèle Debonneuil, Inspectrice générale des finances, a remis le 8 septembre 2008 à Christine Lagarde, Ministre de l'économie, des finances et de l'emploi, un rapport intitulé « *Les services à la personne : bilan et perspectives* ». Elle y fait le bilan du plan en leur faveur mis en place en 2005 (loi du 26 juillet 2005) et propose de nouvelles mesures pour accélérer leur essor.

Selon ce rapport, le plan d'aides aux services à la personne a bien fonctionné en permettant notamment de créer 235 000 emplois, même si cela reste encore éloigné de l'objectif initial de 500000 emplois créés en 3 ans. Ce plan, qui se traduit essentiellement par des réductions d'impôts, doit donc être maintenu quelques années encore.

Pour "doper la quantité et la qualité des emplois créés", le rapport propose d'ajouter quatre dispositifs au plan de 2005 :

- instauration d'un "compte emploi" permettant à tous de bénéficier immédiatement de la réduction de prix de 50% (la déduction fiscale s'applique actuellement aux personnes imposables dans un délai d'un an) ;
- valorisation et diversification de la formation ;
- mise en place d'un système de compensation pour les périodes de travail à temps partiel ;
- créations d'infrastructures communes pour l'utilisation des nouvelles technologies.

##### Quelques extraits du rapport Debonneuil :

Les aides aux services à la personne s'élèvent en 2007 à 4,6 milliards d'euros, elles augmentent chaque année (11% en 2007).

Les aides destinées aux particuliers représentent 874 millions d'euros (réductions d'impôts sur le revenu).

Les aides fiscales et sociales concernant les services rendus aux personnes fragiles, s'élèvent à 3,3 milliards d'euros.

Les aides fiscales et sociales concernant les autres publics pour leur permettre d'acheter des services de confort à prix réduits : s'élèvent 408 millions d'euros.

b) Le Conseil Economique et Social

Le Conseil Economique et Social recommande (séance du 24 janvier 2007) :

- une coordination entre les départements financeurs des services à la personne à vocation médico-sociale et les services à la personne dans le cadre de conventions ;
- le développement de la formation et de la qualification (grâce notamment à la VAE (validation des acquis de l'expérience) ;
- la professionnalisation des structures d'insertion ;
- le versement de l'APA sous forme de CESU universel.

## 2.2 – Les services à la personne en Martinique

### 2.2.1 Bilan physique et financier

Les données disponibles :

a) Direction du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

Une procédure d'instruction des demandes d'agrément a été mise en place localement.

<b>Agrément qualité</b> Une commission d'instruction DTEFP/CONSEIL GENERAL	<b>Agrément simple</b> Une commission d'instruction DTEFP
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Périodicité : mensuelle</li> <li>- Lieu : DTEFP</li> <li>- Audition du demandeur</li> <li>- Coordination entre les services de l'Etat et du Département</li> <li>- Amélioration de la qualité et réduction du délai de l'instruction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Périodicité : mensuelle</li> <li>- Lieu : DTEFP</li> <li>- Audition du demandeur</li> <li>- Amélioration de la qualité et réduction du délai de l'instruction</li> </ul>

Au 30 octobre 2008 : 77 entreprises et associations bénéficient d'un agrément (12 dans les communes du nord, 46 dans l'agglomération du centre et 19 dans celle du sud. Elles se répartissent en termes d'agrément : 32 agréments simples, 13 agréments qualité, 27 ayant les deux agréments.

Tableau 1 : Répartition géographique des structures

Répartition		Données DTEFP	
		Nbre	%
<b>Nord</b>	Associations	9	28%
	Entreprises	3	6%
<b>Centre</b>	Associations	16	50%
	Entreprises	30	67%
<b>Sud</b>	Associations	7	22%
	Entreprises	12	27%
<b>Total</b>	Associations	32	100%
	Entreprises	45	100%

Source : DTEFP

Tableau 2 : Données DARES 2007 (DTEFP)

Mois de référence	Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	juil.	Août	Sept	Oct.	Nov.	Déc.
Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	16	17	18	19	18	20	19	19	19	21	18	23
Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	331	319	353	363	373	365	354	320	295	316	262	332
Nbre. de salariés (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	623	648	649	717	631	670	652	587	658	687	611	738
Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	6	8	10	9	10	10	11	11	12	12	14	17
Nbre.de salariés (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	39	51	62	56	44	57	72	70	93	85	115	239,5

Tableau 3 : Données DARES 2008 (DTEFP)

Mois de référence	janv	Févr.	Mars	avr	mai	Juin	juil.	août	sept	oct.	nov.	déc. <sup>4</sup>
Nbre.d'associations AGREEES actives en fin de mois:	20	22	22	19	20	21	23	24	23	18	23	4
Nbre. de salariés (ACTIVITE MANDATAIRE) du mois:	259	273	378	336	347	322	367	365	316	299	352	0
Nbre. de salariés (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	621	643	699	718	290	686	692	702	723	685	772	49
Nbre. d'entreprises privées AGREEES actives en fin de mois:	18	18	17	17	15	16	20	16	16	12	8	4
Nbre.de salariés (ACTIVITE PRESTATAIRE) du mois	133	181	117	124	85	129	151	101	107	106	75	29

Source : DARES - DTEFP

L'information disponible ne permet pas de déterminer les activités en temps plein ou partiel, la transmission cependant par les associations du total mensuel du nombre d'heures payées aussi bien pour les activités mandataires que prestataires permet de se faire une idée du nombre d'heures moyen d'activité par personne. Ainsi donc, pour le mois de novembre 2008, 25518,3 d'heures payées ont été déclarées pour les activités mandataires pour un total de 352 salariés, soit 72,2 heures en moyenne par salarié.

Le nombre de personnes travaillant dans les différentes structures peut être estimé à 1500 (extrapolation faite à partir de notre enquête).

Le seul élément officiel faisant état du nombre de salariés travaillant en association ou en entreprise, des modes d'intervention (prestataire ou mandataire) et du nombre

<sup>4</sup> Les chiffres du mois de décembre ne reflètent pas la réalité en raison des déclarations tardives.

d'heures travaillées, est fourni par la DTEFP à partir des tableaux statistiques que les entreprises agréées sont tenues de fournir.

Malheureusement, on enregistre pour 2007 entre 16 et 23 associations et entre 6 et 17 entreprises répertoriées pour 2008 entre 20 et 24 associations et entre 5 et 20 entreprises. Pour 2008, (hormis le mois de décembre) entre 18 et 24 associations et entre 8 et 20 entreprises.

Les données disponibles notamment celles de la DTEFP ne permettent la mesure complète des activités que pour les associations, les activités mandataires des entreprises n'étant documentées.

L'examen des tableaux fournis permet de tirer les conclusions suivantes :

En 2007, le nombre de salariés déclarés par les associations varie selon les mois.

- en activité mandataire de 262 à 373
- en activité prestataire de 611 à 738

En 2008 (hormis le mois de décembre)

- en activité mandataire de 259 à 378
- en activité prestataire de 290 à 772

#### b) La Boutique de Gestion

Une enquête a été menée au début de l'année 2008 portant sur l'analyse approfondie d'un échantillon de 26 entreprises, associations et CCAS. Cette étude met en évidence les points suivants :

**Les activités réalisées** : la majorité des structures effectue des activités d'entretien de la maison et des travaux ménager 87%, de préparation de repas à domicile 70%, d'assistance aux personnes âgées 50%, d'assistance aux handicapées 39% et garde des enfants à domicile 39%.

**La dynamique du secteur** : 46% des structures estiment que leur évolution économique est plutôt satisfaisante.

**Des créations d'emploi importantes** : plus de 1200 personnes actives

**Des perspectives positives en termes d'emploi** : 80% des structures interrogées envisagent d'embaucher et près de la moitié estime avoir des difficultés pour recruter.

**Le profil des salariés** : 42% des salariés ont un niveau de formation équivalent et inférieur au CAP et BEP et 28% se situe entre le CAP et le BAC.

S'agissant des dirigeants, 30% ont une formation de niveau secondaire et de niveau Bac. 33% ont un niveau Bac +2, 33% ont au moins le niveau licence.

**Un fort besoin de formation** : la plupart des organismes estiment avoir des difficultés à trouver une offre de formation satisfaisante. Les besoins exprimés en matière de formation concernent en premier lieu la santé en ce qu'elle réfère à la connaissance des maladies liées au vieillissement, aux moyens de prendre en charge les personnes en fin

de vie, les premiers secours, la connaissance de la diététique ou de l'hygiène alimentaire.

c) Les particuliers employeurs

Cette catégorie qui n'est pas organisée en corporation en Martinique, ne fait pas l'objet de prise d'informations statistiques régulières. Ainsi donc, devons-nous nous contenter d'estimations qui découlent de l'analyse des données fournis par la Conseil Général, la Caisse Générale de Sécurité Sociale et les services fiscaux.

1°) Concernant l'APA

- Le Conseil Général : indique que 72% environ des personnes percevant l'APA font appel à un salarié, ce renseignement est obligatoire en application de l'article L232-7 qui précise que « dans le délai d'un mois à compter de la notification d'attribution de la prestation, le bénéficiaire doit déclarer au Président du Conseil Général, le ou les salariés ou le service d'aide à domicile à la rémunération desquels est utilisée l'allocation personnalisée d'autonomie ».

Tenant compte de ce pourcentage, nous avons établi les extrapolations suivantes :

Tableau 4 : Allocataires de l'APA particuliers employeurs

Année	Nombre d'allocataires de l'APA	Montant de l'APA versé	Nombre d'allocataires ayant fait appel à un salarié
2005	4234	25 350 555 €	3048
2006	4599	27 458 302 €	3391
2007	5994	30 192 948 €	4316

- La Caisse de Sécurité Sociale

S'agissant des demandes de déclarations fiscales réclamées par les utilisateurs des TTS, la Caisse de Sécurité Sociale donne les chiffres suivants concernant les bénéficiaires de l'APA :

Tableau 5 : Allocataires de l'APA ayant utilisé le TTS

Année	Nombre d'allocataires de l'APA
2006	2958
2007	2988

Précisons que l'attestation récapitule les sommes payées à l'organisme par le client au cours de l'année précédente.

En matière d'APA, le règlement des services se décompose ainsi : une part financée par le Conseil Général (qui n'ouvre pas droit à réduction d'impôt) et une part à la charge de l'allocataire pour laquelle il bénéficie de la réduction d'impôt.

## 2°) Données fiscales générales

Les services fiscaux de la Martinique ne disposent pas de statistiques spécifiques sur les réductions d'impôt sur les revenus consenties aux particuliers employeurs. A titre indicatif, rappelons que l'aide aux particuliers concerne les domaines suivants :

- Réduction ou crédit d'impôt sur le revenu pour les services à la personne
- Exonération d'impôt sur le revenu de l'aide de l'employeur au CESH préfinancé
- Exonération des particuliers employeurs « publics fragiles »
- Exonération de taxe sur les salaires des rémunérations des salariés à domicile.

Nous n'avons pu obtenir qu'une donnée brute concernant le volume de crédit d'impôt octroyé de 2005 à 2007.

Tableau 6 : Réductions d'impôt

Impôt sur le revenu	Nombre de Bénéficiaires	Montant de la réduction d'impôt
2005	8123	8 907 406 €
2006	8531	9 321 632 €
2007	8380	1 073 933 €

### d) Les salariés des particuliers employeurs

Selon les renseignements fournis par la Caisse de Sécurité Sociale, ils seraient environ 4000 faisant l'objet d'une déclaration, le double très certainement pour les non-déclarés. Une enquête spécifique sur *ces aidants informels* qui interviennent notamment auprès de personnes âgées dans leur cercle familial ou de voisinage parfois comme bénévoles serait certainement nécessaire.

## 2.2.2 L'enquête auprès des services opérateurs de services à la personne

Cette enquête a été rendue nécessaire pour préciser certaines informations qui ne sont pas répertoriées et disponibles auprès des organismes collecteurs ou des administrations en charge.

Elle a été menée dans la première semaine du mois de novembre au moyen de questionnaires envoyés par messagerie électronique, et d'entretiens téléphoniques auprès de l'ensemble des structures agréées au 3 octobre 2008.

79 structures étaient concernées, parmi lesquelles :

- 41 Entreprises,
- 33 Associations,
- 5 CCAS

59 réponses exploitables ont été obtenues, soit près de 75%

- 32 des 41 entreprises y ont répondu, soit 78%
- 24 des 33 associations, soit 72%
- 3 des 5 CCASS, soit 60%

Nous avons analysé les raisons pour lesquelles 20 structures n'y ont pas répondues. Les raisons évoquées sont les suivantes

- 2 n'ont plus d'agrément au moment de l'enquête
- 3 débutent leur activité et justifient ainsi de ne pouvoir répondre au questionnaire
- 3 opposent un refus qu'elles ne justifient pas
- 12 n'ont pas pu être jointes à cause de leurs coordonnées incorrectes.

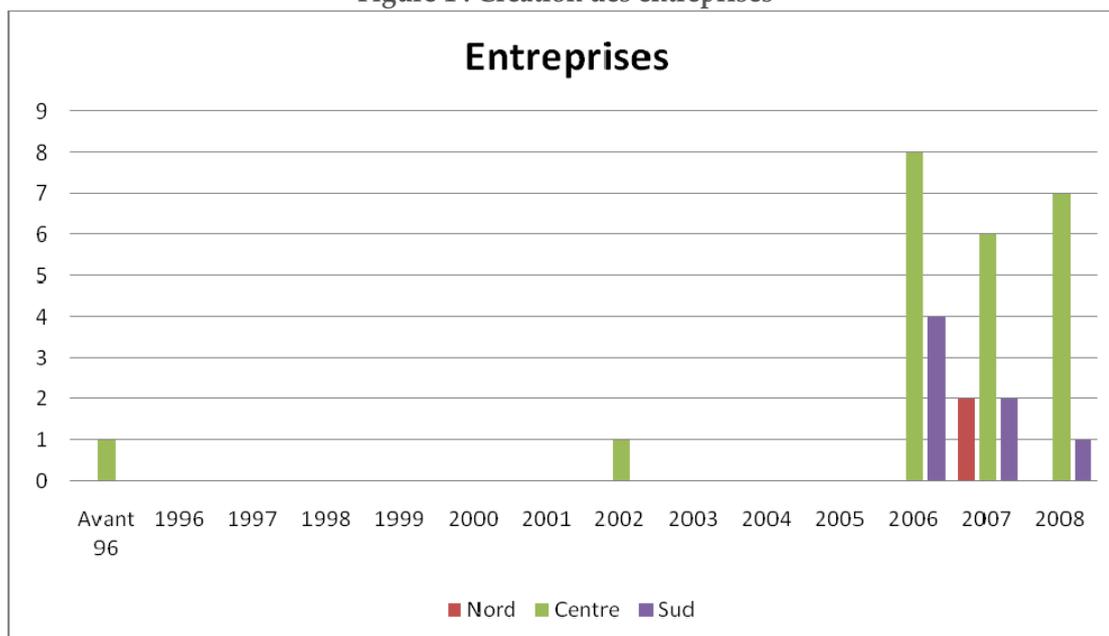
Les points suivants ont été abordés par l'enquête : date de création des structures, modalités d'intervention, mode de paiement, effectifs, activités prévisionnelles, prévision de création d'emploi, difficultés rencontrées.

### *Date de création*

- + Les entreprises ont pour la plupart été créées après 2005 : 30 entreprises sur les 32 existantes actuellement.
  - 12 ont été créées en 2006, dont 8 dans le centre et 4 dans le sud.
  - 10 en 2007, dont 6 dans le centre, 2 dans le nord et 2 dans le sud.
  - 8 en 2008, dont 7 dans le centre et 1 dans le sud.

**La mise en œuvre du Plan Borloo aura dynamisé ce secteur : avant ce plan seulement deux entreprises existent dans l'agglomération du centre.**

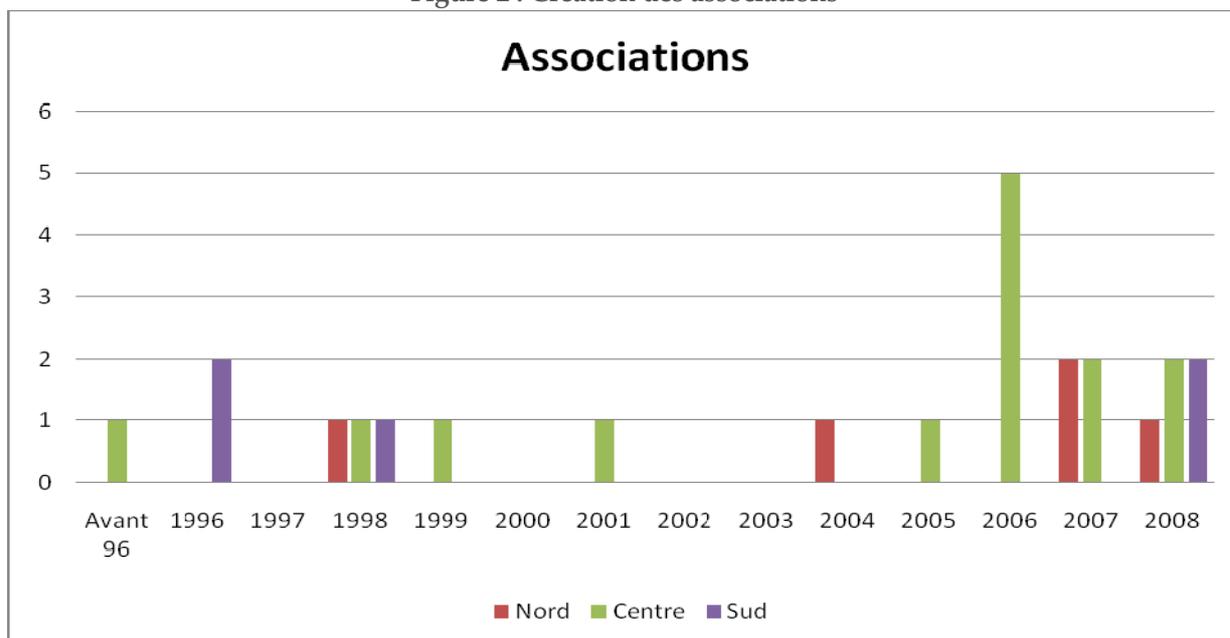
Figure 1 : Création des entreprises



- ✚ Les associations ont une pratique plus ancienne dans le champ de l'action sociale et médico-sociale, ainsi :
  - 9 existent avant 2005
  - 15 ont été créées depuis cette date : 1 en 2005, 5 en 2006, 4 en 2007, 5 en 2008.

L'antériorité de l'intervention des associations dans le champ de l'action sociale se vérifie par des créations nombreuses avant 2006.

Figure 2 : Création des associations



- ✚ Les CCAS : 3 des CCAS ont des activités dans le domaine des services à la personne 2 avant 2005, 1 en 2007

Des structures ayant répondu au questionnaire, 46 structures ont été créées depuis 2005, elles représentent 77% de l'ensemble.

### Répartition territoriale des structures

La plupart des structures (60% selon les données officielles), ont établies leur siège dans l'agglomération du centre. Ce choix d'implantation reflète le niveau de la demande dans les différents territoires. Si on se réfère à la démographie et en particulier si on tient compte du fait que la demande et partant l'offre de services est largement déterminée par l'aide aux personnes âgées, on peut établir une corrélation entre la population âgée du centre (61% du total) et le nombre de structures y ayant établi leur siège.

Tableau 7 : Répartition géographique

Répartition		Données de l'enquête	
		Nbre	%
Nord	Associations	5	21%
	Entreprises	2	6%
Centre	Associations	13	54%
	Entreprises	23	72%
Sud	Associations	6	25%
	Entreprises	7	22%
Total	Associations	24	100%
	Entreprises	32	100%

### Répartition territoriale des interventions

La répartition géographique de ces structures est déterminée par l'adresse d'implantation de leur siège. Cependant, il s'avère comme le démontre « *l'annuaire 2008-2009 des services à la personne* » édité par la Mission locale Nord Caraïbe, que la plupart des structures ne limitent pas leurs interventions à un secteur géographique prédéfini. Des 36 structures répertoriées dans l'annuaire, 11 sont localisées dans le nord 20 dans le centre et 5 dans le sud. De fait, rien n'interdit à une structure basée au Marin d'intervenir au Morne-Rouge à la demande d'un ou de plusieurs clients.

On ne peut cependant établir une cartographie précise de ces interventions, étant donné qu'elles peuvent être ponctuelles et que l'intervention dans une commune à un moment donné ne relève pas forcément d'un choix dicté par une stratégie à long terme.

### Modalités d'intervention

Le mode d'intervention renseigne de manière indirecte sur la dynamique d'emploi du secteur. En principe, le mode prestataire qui génère les revenus les plus importants permet d'apprécier les emplois nouveaux créés auprès des associations et des entreprises qui portent les services.

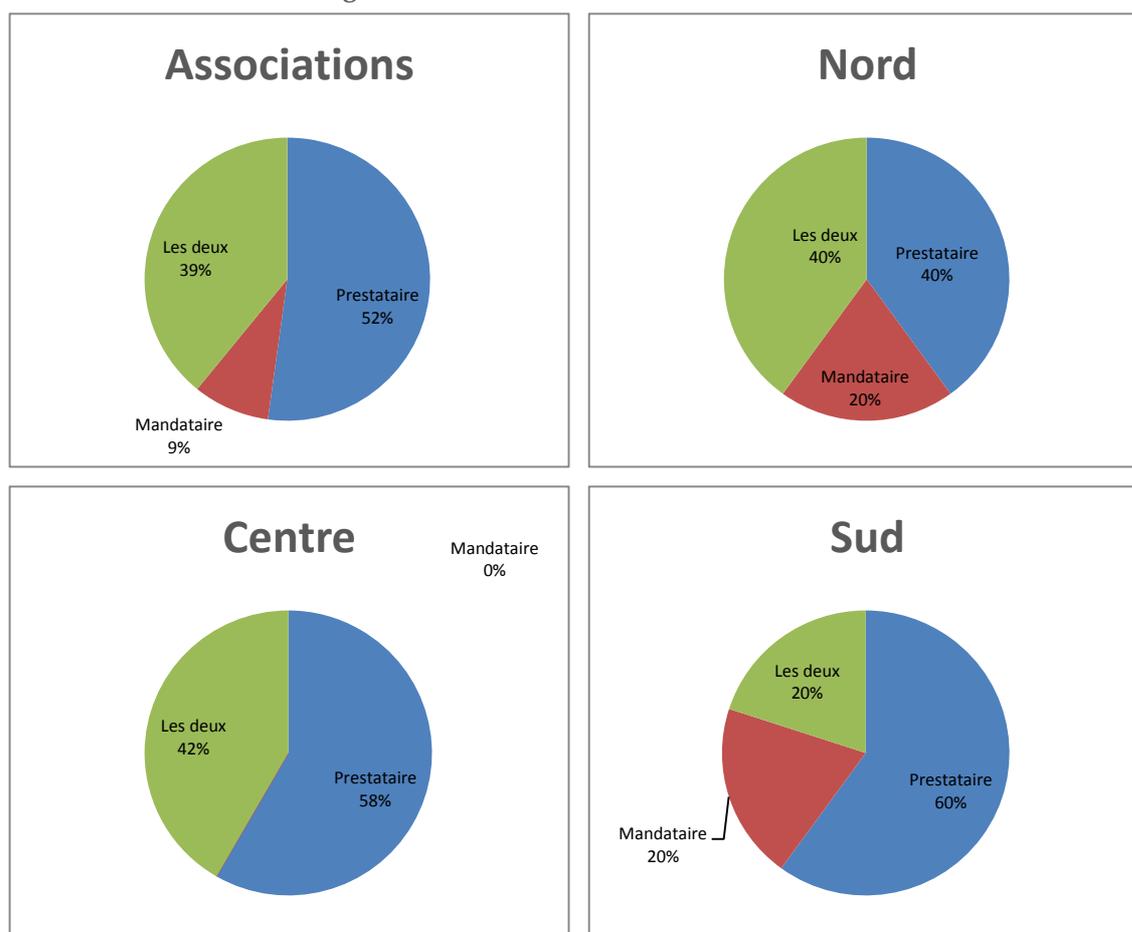
Le mode mandataire davantage utilisé dans le champ du social, en particulier par des associations qui interviennent auprès des publics fragiles.

### LES ASSOCIATIONS

Elles interviennent sur trois types de mode :

- Uniquement sur le mode prestataire pour la moitié d'entre elles
- Uniquement sur le mode mandataire pour deux d'entre elles,
- Dix interviennent à la fois sur le mode prestataire et mandataire

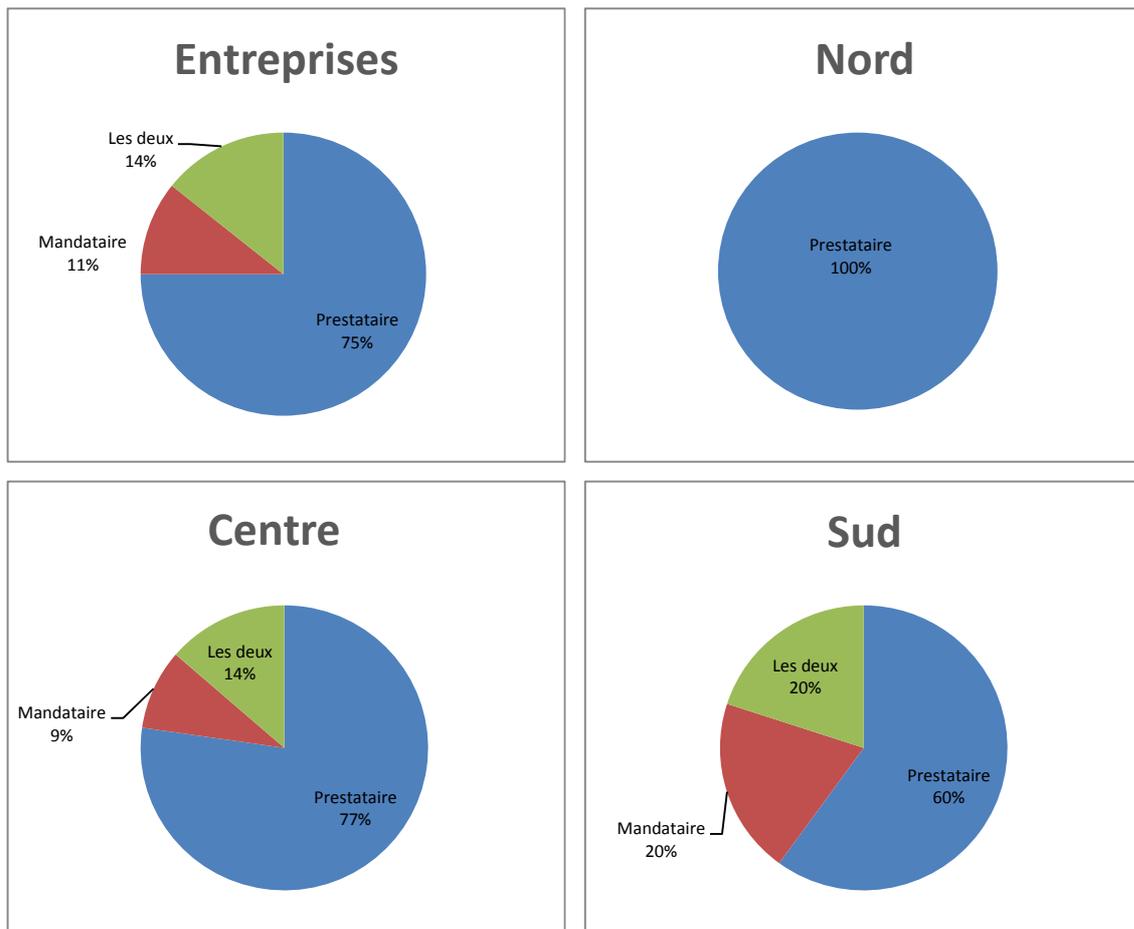
Figure 3 : Modalités des interventions des associations



**LES ENTREPRISES**

- Dans leur majorité, elles privilégient le mode prestataire
- Trois interviennent uniquement sur le mode mandataire
- Deux interviennent dans les deux modes

Figure 4 : Modalités des d'intervention des entreprises



**LES CCAS**

- Deux interviennent selon le mode prestataire
- Un selon le mode mandataire

### Mode de paiement

L'un des marqueurs de l'évolution des services à la personne en termes d'utilisation est celui du mode de paiement. Celui-ci reste encore très traditionnel. On note que malgré l'intérêt du CESU préfinancé celui-ci est encore d'un usage très limité.

#### LES ASSOCIATIONS :

Sur les 46 réponses obtenues concernant le mode de paiement :

Le paiement par chèque est cité 18 fois, soit dans 39% des cas.

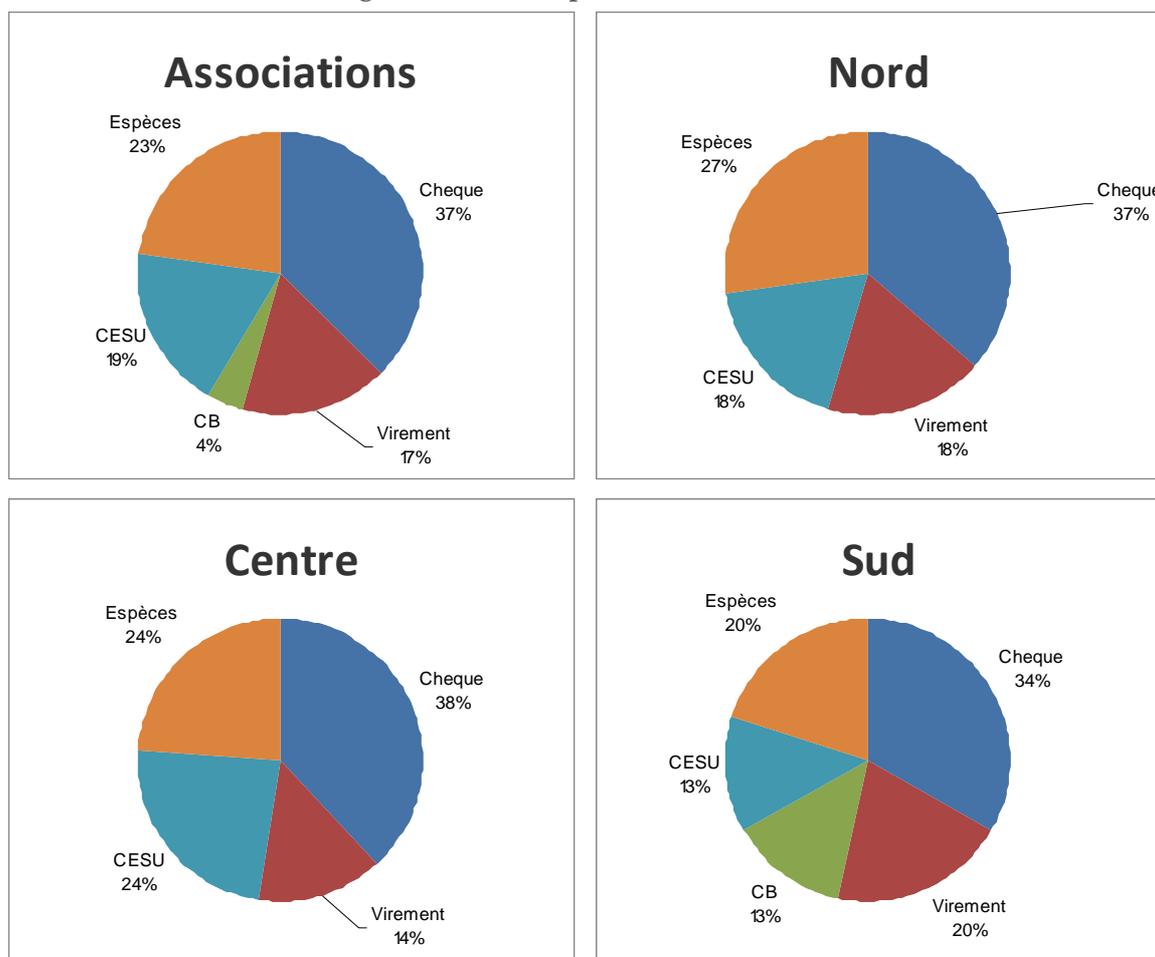
Le paiement en espèces a été effectué 11 fois

Les virements 9 fois

Le CESU est utilisé 7 fois

Le TTS est utilisé 1 fois

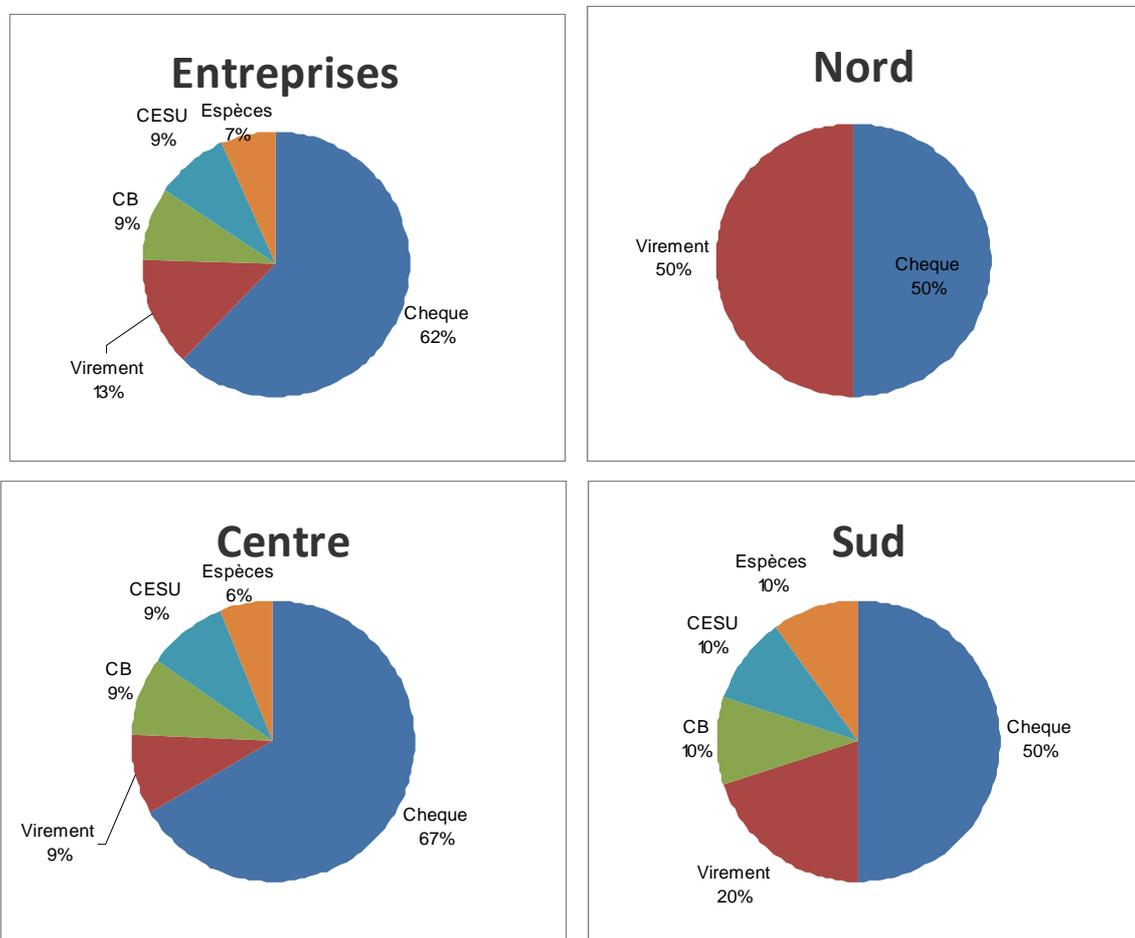
Figure 5 : Mode de paiement des associations



**LES ENTREPRISES :**

Sur les 44 réponses obtenues concernant le mode de paiement :  
 Le paiement par chèque est cité 27 fois, soit dans 61% des cas.  
 Les virements 6 fois  
 Les paiements par carte bancaire 4 fois  
 Le CESU est utilisé 4 fois  
 3 fois le paiement a été effectué en espèces

Figure 6 : Mode de paiement des entreprises



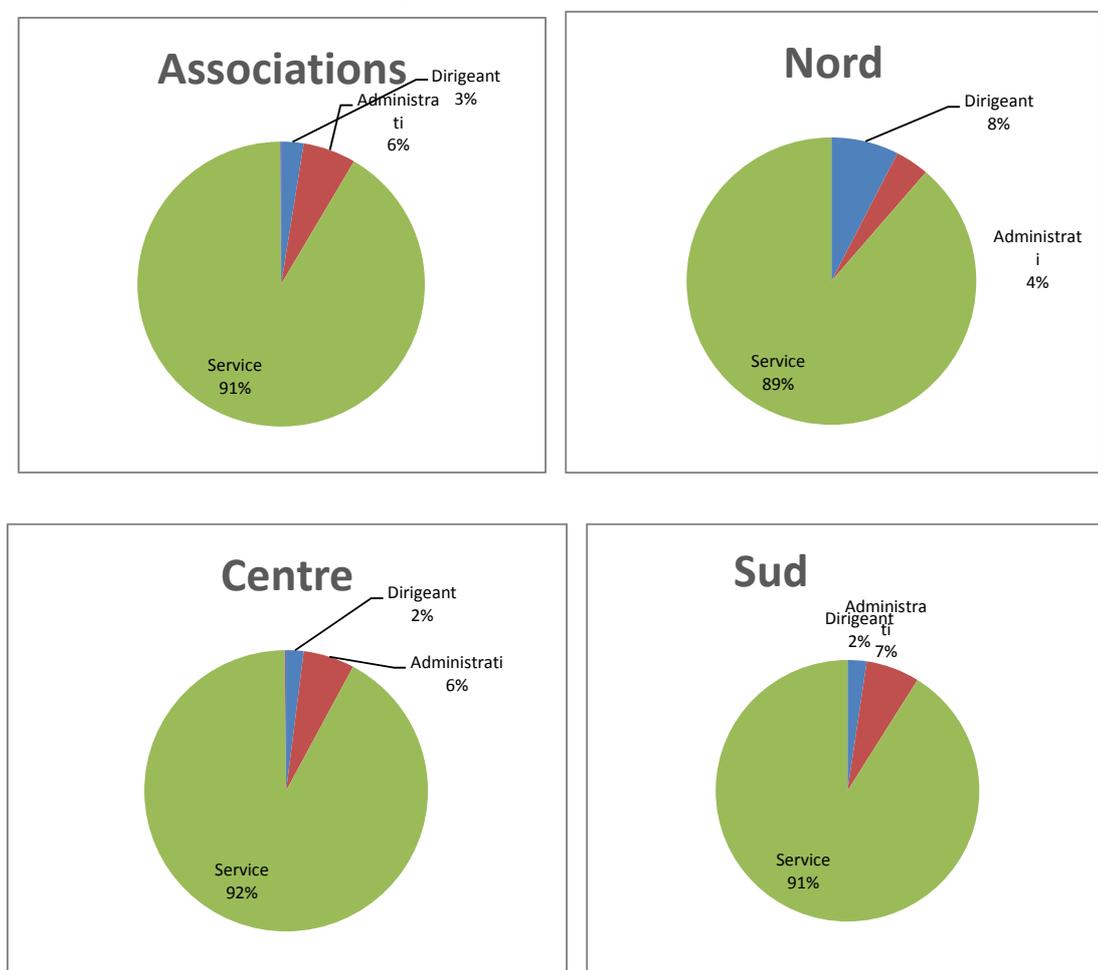
### Les effectifs

Les structures ayant répondu à l'enquête, soit plus de 75% des inscrites à l'agrément en activité, déclarent 1321 salariés, toutes catégories confondues (dirigeants, administratifs, personnels de service et autres).

### LES ASSOCIATIONS

Elles comptent 906 salariés, soit 68,5% de l'effectif global.  
 Parmi ceux-ci : 21 cadres dirigeants, 52 personnels administratifs, 833 personnels de service

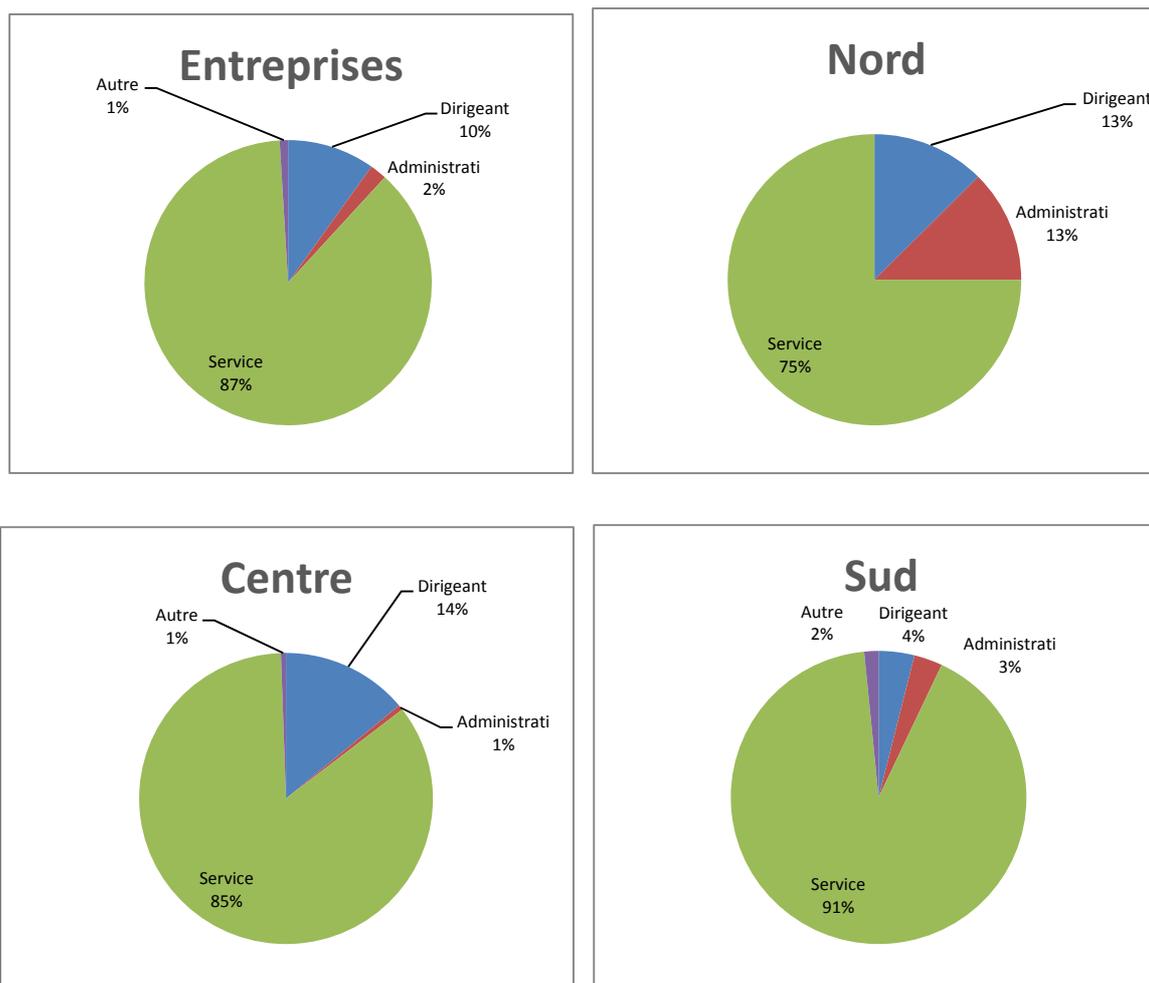
Figure 7 : Effectifs des associations



**LES ENTREPRISES**

Elles comptent 332 salariés, soit 25% de l'effectif global.  
Parmi ceux-ci 34 cadres dirigeants, 10 personnels administratifs et 288 personnels de service

Figure 8 : Effectifs des entreprises



**LES CCAS**

Les CCAS comptent 83 salariés, soit 6% de l'effectif global.  
Dont 4 cadres dirigeants, 16 personnels administratifs et 63 personnels de service

Pour les associations 785 emplois (86,6%) existaient avant 2005, 121 ont été créés depuis cette date (13,4%).

Pour les entreprises créées en grande majorité depuis la mise en place du Plan Borloo, 328 emplois, soit 98% ont été créés depuis 2005

Pour les CCAS, 58 emplois ont été créés avant 2005 et 25 après cette date.

**Au total sur les 1321 emplois déclarés :**  
**847 emplois existaient avant 2005, soit (65%) et 474 ont été créés depuis, soit (35%).**

### *Activité prévisionnelle*

**La plupart des structures déclarent envisager une activité en hausse pour les trois prochaines années à 70% pour les associations et 84% pour les entreprises.**

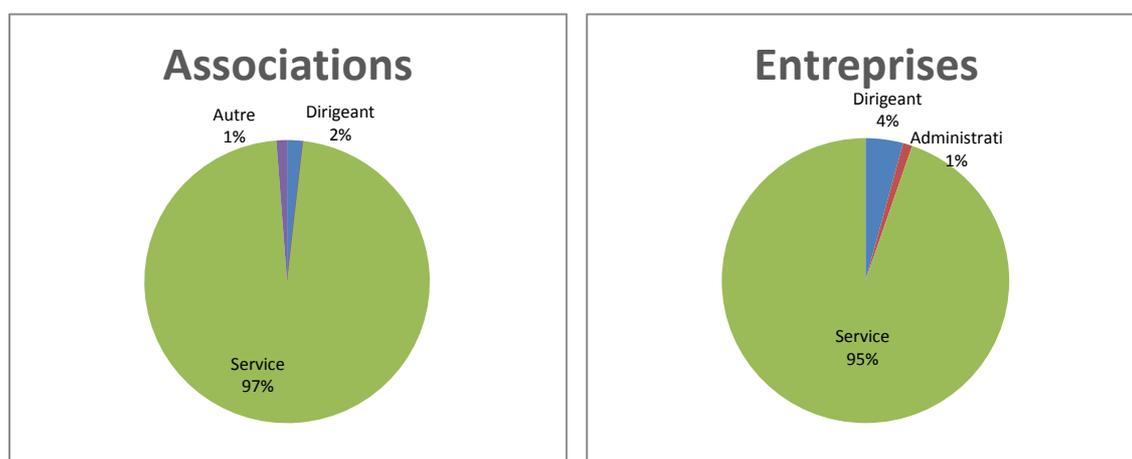
### *Prévisions de créations d'emplois*

Elles se révèlent assez prudentes et modestes :

- Plus de 60% ne se prononcent pas

- le secteur associatif envisage la création de 169 postes
- Les entreprises : 110

Figure 9 : Prévisions de création d'emplois



Soit au total 279 à comparer avec les 474 créés au cours des trois dernières années.

### *Les difficultés rencontrées*

#### LES ENTREPRISES

Les problèmes évoqués (par ordre décroissant) sont les suivants :

- problèmes liés au recrutement de personnel qualifié (cité 10 fois) ;
- problèmes de trésorerie (cité 5 fois) ;
- structuration du secteur (cité 3 fois) ;
- faiblesse de communication sur les services à la personne (2 fois).

Cité 1 fois :

- Absence de conventions collectives ;
- concurrence entre les structures ;
- manque de visibilité ;
- manque de clientèle ;
- gestion difficile des personnes ;
- manque d'aide ;
- clientèle difficile ;
- coût de fonctionnement.

#### LES ASSOCIATIONS

- Problèmes de trésorerie (4 fois)
- financement (4 fois)
- qualification (3 fois)
- recrutement (2 fois)
- manque de communication (2 fois).

Cité 1 fois :

- Formation
- faiblesse de la clientèle
- concurrence, information sur le CESU.

### **2.2.3 Analyse globale des données de l'enquête.**

Le nombre de structures agréées évolue très rapidement : 62 créations entre 2005 et 2008.

Le nombre d'emplois créés par les entreprises ou les associations depuis la mise en œuvre du plan Borloo paraît cependant relativement modeste : 474 sur 3 ans, ce qui représente en moyenne environ 150 par an.

Les prévisions de développement semblent optimistes, si l'on se réfère au nombre de responsables des différentes structures qui déclarent envisager une activité en hausse pour les trois prochaines années (près de 80%). Dans le même temps, les créations de postes en projections sont faibles : 279, soit moins de 100 par an.

Rappelons que la Martinique comptait environ 133000 emplois en 2007 (source Insee)

Les causes de cette situation contrastée apparaissent d'une part à l'évocation des difficultés évoquées par les dirigeants de ce secteur, aussi bien dans les questionnaires que lors des différents entretiens et d'autre part à l'étude du contexte général qui conditionne leurs stratégies de développement.

## III - Perspectives d'évolution

### 3.1 – Eléments du contexte général

Selon l'INSEE en 2007, 3489 nouvelles entreprises se sont installées sur le territoire martiniquais, soit 13,6% de plus qu'en 2006. 89% d'entre elles ont démarré leur activité sans salarié. Tous les secteurs d'activité alimentent la création d'entreprises. Dans les services, qui absorbent plus de la moitié des créations, les activités immobilières et les services aux particuliers prennent de l'ampleur.

#### A- Une entreprise sur deux dans les services.

A l'origine des 1837 créations, le secteur des services représente plus de la moitié du renouvellement. Malgré une évolution inférieure à celle de l'industrie, soit 14,2%, ce secteur, dont le taux de création dépasse 11%, reste majoritaire dans l'économie martiniquaise. Cette hausse observée masque néanmoins une répartition sectorielle inégale. Les activités immobilières sont en plein essor avec un accroissement de près de 50%. Les services aux particuliers se distinguent aussi avec une hausse de 17%. Si les services de conseil et d'assistance restent prédominants, ils ont suscité moins d'engouement que l'année précédente (-12%). Du coup, les services aux entreprises affichent un léger progrès de 2,8% portés par les créations dans les services opérationnels (+28%).

#### B- La crise économique

Si les effets de la crise mondiale semblent atténués du fait de l'autonomie partielle de notre système bancaire et de l'activité économique largement soutenue par les financements publics, aucune perspective rassurante ne semble se dégager même si nous pensons être à l'abri grâce aux mesures spécifiques annoncées pour l'Outre-mer (zone franche globale...) ; les petites entreprises de services à la personne continueront à se heurter à une certaine frilosité des banques.

#### C- Les préoccupations de la profession

Elles peuvent s'analyser à partir des entretiens développés avec les responsables d'associations, le monde de l'entreprise, les acteurs de l'économie sociale et les représentants des collectivités locales.

Les préoccupations suivantes se font jour :

- La faiblesse du marché
- L'absence de structuration et de coordination de l'offre
- L'inorganisation des particuliers employeurs
- La faible utilisation du CESU
- Le manque de qualification et de formation professionnelle adaptée
- Absence de conventions collectives

Au niveau des organisations patronales qui à ce jour comptent peu d'adhérents dans le secteur des services à la personne mais qui semblent bien décidées à s'y investir, il est fait état de la nécessité d'encadrer les entreprises de services à la personne (rôle de relai d'animation, d'information) de veiller à une plus grande professionnalisation et à une exigence de qualité avec des référentiels à mettre en place par les entreprises elles-mêmes. Pour faire face à la crise actuelle, elles préconisent de concilier la démarche d'entreprise avec la prise de risque ; s'agissant de la généralisation du CESU préfinancé par les entreprises, elles souhaitent qu'une grande souplesse existe dans la mise en œuvre de ce dispositif. Enfin, il leur apparaît nécessaire de lancer des études complémentaires sur la formation des dirigeants et le turn-over des salariés.

## 3.2 Les besoins liés au vieillissement de la population

Le Schéma départemental des personnes âgées 2009/2013 fournit un certain nombre d'indications à ce sujet :

- Les personnes âgées de plus de 60 ans représentent 18% de la population ce qui se chiffre à 72152 personnes ; elles seront 107690 en 2020 soit le quart de la population.
- La Martinique est le département d'Outre-Mer le plus âgé, les plus de 60 ans étant de :
  - 15,46% en Guadeloupe
  - 11,22% à la Réunion
  - 5,56% en Guyane
- Les plus de 75 ans : 23786, soit 6% de la population, contre 5,1% en Guadeloupe, 3,1% à la Réunion et 1,4% en Guyane
- L'espérance de Vie est quasiment similaire à la Métropole : 76,2 ans pour les hommes et 82,9 ans pour les femmes

La conséquence est une perte d'autonomie et une forte progression du nombre de personnes très dépendantes, elles représentent 6000 personnes actuellement et progressent de 15% tous les ans.

### 3.2.1 - Les conditions de vie des personnes âgées à domicile

(Schéma départemental des personnes âgées)

Quoiqu'en régression les solidarités familiales restent encore fortes :

- Une personne âgée sur 3 vit avec ou à proximité de ses enfants
- Une grande majorité est propriétaire de leur logement
- Un fort taux de satisfaction pour les services à domicile, les associations d'aide à domicile recueillent 76% d'avis favorables
- Les besoins des personnes âgées en services à domicile supplémentaires : sont cités notamment les services de petits travaux, les services de transport, les autres attentes : rester à leur domicile le plus longtemps possible et être informé sur les offres de services existantes ainsi que sur les tarifs les moins élevés.

### 3.2.2 – Leurs ressources

La population âgée de la Martinique dispose de revenus modestes :

Les ménages âgés disposent de revenus inférieurs à ceux de la moyenne française, 37% des 60 ans et plus touchent une pension vieillesse inférieure au minimum vieillesse.

### 3.3 L'évolution de l'offre de service

En réponse aux différentes préoccupations exprimées par les opérateurs du secteur du service à la personne, un certain nombre d'initiatives sont prises qui vont dans le sens d'une meilleure organisation de l'offre de service.

Ces initiatives sont soutenues par des campagnes d'informations et de communications importantes, citons le projet PROXINORD, programme d'initiative communautaire EQUAL, financé par le Fonds Social Européen dont l'objectif principal a été le développement des services à la personne sur le territoire Nord de la Martinique.

Un partenariat de développement associant la Boutique de Gestion, la Mission Locale Nord Caraïbe, la Communauté des Communes du Nord, l'espace d'essai pour la création d'entreprise, a permis de mener plusieurs expérimentations autour des thématiques liées aux services à la personne visant à la promotion de l'offre existante, la professionnalisation et l'organisation de l'offre.

Parmi ces initiatives le projet d'une plateforme de services à la personne sur le territoire de la commune de Schœlcher, non encore réalisée à ce jour.

La réalisation de « *l'annuaire 2008/2009 des services à la personne* » par la Mission Locale Nord Caraïbe : plus de 50 opérateurs intervenants sur le Nord sont décrits dans cet annuaire avec des précisions sur le type d'agrément, les services offerts, les tarifs pratiqués, les coordonnées des responsables.

### 3.4 Les perspectives d'emploi

Les statistiques disponibles ne permettent pas de faire une véritable prévision d'emploi dans ce secteur. Si l'on s'en tient à des indicateurs pour le moins grossiers, on peut déduire par exemple, à partir d'une projection réalisée sur les bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, que leur nombre devrait augmenter d'environ 15% tous les ans. Ce qui nous amènerait à considérer toute chose étant égale par ailleurs que pour cette catégorie de population il pourrait y avoir 2700 personnes environ qui feraient appel aux services à la personne d'ici trois ans.

Les mesures fiscales récemment arrêtées concernant la procédure de remboursement immédiat au titre des exonérations d'impôt devraient favoriser l'utilisation des services à la personne et provoquer des créations d'emploi dans ce secteur.

#### 3.4.1 – Les métiers les plus recherchés

De l'étude menée par de la Boutique de gestion, il ressort que les métiers les plus recherchés seraient suivants : *hommes toutes mains, auxiliaires de vie sociale, gardes malades, coordonnateurs, de responsables de secteur et de responsables d'encadrement intermédiaire ou supérieur.*

Dans l'enquête auprès des personnes âgées vivant à domicile menée par le Conseil général dans le cadre du schéma départemental des personnes âgées 2009 /2013, on peut aussi retenir que les besoins exprimés concernent en plus du *portage des repas, le domaine des petits travaux et des transports.*

L'ANPE dans sa publication du mois de novembre 2008 « *Tendances, conjoncture troisième trimestre 2008* » cite pour la Martinique les « *intervenants à domicile* » parmi les dix métiers les plus offerts (sur les 241 répertoriés). Par ailleurs, ce même document mentionne, s'agissant des demandeurs d'emploi enregistrés, la catégorie services personnes et collectivités représente un peu plus de 25% de l'ensemble.

## IV - Conditions du développement des services à la personne

### 4.1 Stimuler la demande

Les différents acteurs concernés par le développement de ce secteur se déterminent en fonction de leurs capacités financières ou de leurs possibilités de rendre solvable une demande sans cesse croissante. Certains d'entre eux ont eu à faire part de leur position.

- Le Conseil Economique et Social de la Martinique

Propose lors d'un colloque organisé en novembre 2008 « *la mise en place d'une plateforme intergénérationnelle de développement des services de proximité* », dans le but d'assurer le maintien à domicile des personnes âgées, grâce à la mise en place d'un tissu de services de proximité, dans lequel les services d'aide à la personne jouent un rôle primordial, le financement de cette action devant être assuré par l'Etat, le Département, la Région, les Communautés de Communes.

- Le Conseil Général

La faiblesse des ressources des personnes âgées pèse fortement sur les dépenses engagées par le département qui intervient essentiellement dans le cadre de ses prestations légales que sont l'aide ménagère et l'APA.

Tableau 8: Prestations légales au bénéfice des personnes âgées

APA			Aide-ménagères		
Année	Nombre de bénéficiaires	Montant	Année	Nombre de bénéficiaires	Montant (€)
2005	4124	25 350 555 €	2005	1426	6 000 000 €
2006	4599	26 688 231 €	2006	1408	5 800 000 €
2007	5404	30 192 948 €	2007	1353	4 696 237 €

Dans son Schéma départemental en faveur des personnes âgées 2009-2013, l'axe N°1 intitulé « *Améliorer le cadre de vie des personnes âgées et la reconnaissance des métiers du maintien à domicile* » occupe une place importante. Ses principales préconisations sont les suivantes :

- Organisation des services et secteurs de l'aide à domicile ;
- la mise en place du suivi de qualité des intervenants ;
- la mise en place de fédérations des associations de services à la personne ;
- la mise en place de plateformes de service à la personne ;
- la mise en place du CESU ;
- la création d'une fédération des services d'aide à domicile ;
- la mise en place d'une procédure de tarification privilégiant les services prestataires.

- Les Fonds Européens

Depuis 2005, la Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire assure le pilotage du dispositif du Fonds Social Européen « *Appui aux microprojets associatifs* ».

A ce titre, elle a financé diverses associations intervenant dans le domaine de l'utilité sociale dont deux associations de services à la personne pour des montants dépassant les 20.000 euros avec la création de 14 emplois.

- Caisse de Sécurité Sociale :

Le plan d'action personnalisé en faveur des retraités du Régime général dans le cadre de l'action sociale offre un panier de services dont le plafond fixé annuellement permet à leurs ressortissants de bénéficier d'un volume d'heures de prestations à domicile (exemple : aide ménagère) dont la réalisation est confiée par convention à des services d'aide à la personne.

- Les mutuelles et assurances

Certaines mutuelles et assurances utilisent le CESU préfinancé pour leurs ressortissants : MGEN, GFA, MAÏF.

## **4.2 - Le développement du CESU**

Le produit chèque domicile CESU existe en Martinique mais de façon discrète par rapport à la Métropole. En 2008, des campagnes de sensibilisation à ce produit ont été réalisées, quelques opérateurs parmi les plus importants utilisent actuellement ce produit, comme : l'ADARPA, l'association LAKANSYEL, INSER 2000, C2P Services, AGAF, l'Ile aux Services, ADOM, Vivra Dom Antilles Guyane.

Parmi les entreprises, citons : La Poste et EDF

Enfin, au niveau des collectivités, le Conseil Général de la Martinique a pris la décision de verser l'Allocation Personnalisée d'Autonomie et la prestation complémentaire du handicap sous forme de chèque emploi service universel en application de la loi du 26 juillet 2005.

### 4.3 - L'évaluation et la qualité

La qualité est une donnée capitale pour le développement des services à la personne. Or, la perception du public concernant la qualité de ces services n'est pas toujours bonne sauf en ce qui concerne les personnes âgées. À cet égard, l'enquête menée par le Conseil Général de la Martinique révèle que la plupart des personnes vivant à domicile utilisent des services à domicile et en sont satisfaits et qu'ils souhaitent voir ces services se développer (voir annexes du schéma départemental).

Sur un plan plus général un certain nombre d'outils existent permettant de rendre cette exigence plus visible. Ils sont soit mis en place par les institutions, soit par les organismes nationaux de services à la personne par le biais de référentiel nationaux.

#### Le cahier des charges de l'agrément qualité

Ce cahier des charges se présente comme un ensemble de références qualitatives que le gestionnaire met en œuvre selon ses propres choix d'organisation, il contient 47 prescriptions qui ne sont pas toutes de la même nature.

#### La démarche qualité

Elle est définie comme l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et explicites

#### La certification

Elle constitue l'assurance attestée par un organisme extérieur indépendant de l'aptitude de l'organisme à fournir un service ou un produit correspondant à un certain nombre d'exigences (qui sont considérées comme celles des clients).

#### 4.4 - La formation

Une démarche de formation au RSMA en Martinique : le Certificat d'Aptitude Personnelle à l'Insertion (CAPI). Cette formation reconnue par l'Education Nationale, la Chambre de Commerce, le Ministère des Dom, le Ministère de la Défense s'adresse à des jeunes sans qualifications.

Le Certificat d'Aptitude Personnelle à l'Insertion

Source : RSMA :

« Soucieux de donner aux volontaires du Service militaire adapté (SMA) un maximum d'atouts pour s'insérer durablement dans la communauté nationale, le commandement du SMA décerne le Certificat d'Aptitude Personnelle à l'Insertion (CAPI).

Le CAPI, créé le 5 mai 2006 par une décision ministérielle publiée au bulletin officiel du ministère de l'Outre-Mer, valide l'acquisition de comportements (savoir être et prêter secours) favorables à l'intégration du citoyen dans la société, de compétences professionnelles (savoir-faire) et de connaissances générales (savoir) facilitant l'insertion professionnelle.

Le CAPI, affecté d'un numéro, est attribué par le général COMSMA, au volontaire stagiaire qui a obtenu les quatre sanctions. Les chefs de corps des unités du SMA reçoivent délégation aux fins d'attribuer, aux volontaires du SMA ayant réussi les modules de formation requis, le CAPI et l'AFC, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2006.

La mention retenue (ou non) pour l'attestation de formation citoyenne (notée sur 500 points) sera inscrite sur le CAPI en tenant compte du barème suivant : [250 à 299] sans mention ; [300 à 399] assez bien ; [400 à 449] bien ; [450 à 500] très bien.

Le CAPI garantit l'acquisition des quatre modules par le volontaire :

Savoir être	: Attestation de formation citoyenne (AFC)
Savoir faire	: Attestation de formation professionnelle (AFP)
Savoir lire, écrire, compter	: Certificat de formation générale (CFG)
Savoir secourir	: Sauveteur secouriste du travail (SST)

Outre les possibilités d'embauche directe dans les services à la personne, ce CAPI permet à ceux qui le souhaitent d'accéder aux formations de CAPA option Services en milieu Rural, formation au DEAVS.

### Formations conduisant au DEAVS<sup>5</sup>

Elles sont mises en place actuellement par l'AFPA, le GRETA, l'Education Nationale, l'IFMES, la Fédération des associations du 3<sup>ème</sup> Age.

En 2007/2008, près de 70 candidats ont été admis à ce diplôme. Il semble que le nombre de personnes formées chaque année correspond aux besoins de marché. Le Plan régional des formations sanitaire et médico-sociale devrait en donner une perspective plus précise.

### Formations des salariés des particuliers employeurs

Ces formations sont organisées par l'AGEFOS PME dans le cadre de la gestion des fonds de formation professionnelle alimentés par les cotisations des salariés. En coopération avec la FPEM (fédération des particuliers employeurs.....), la Caisse de Sécurité Sociale, ces formations sont assurées par des organismes agréés, telles que l'IFMES, la maison familiale du Morne Rouge. Elles ont permis grâce à une campagne d'informations organisées sur place de toucher en 2007 : 129 personnes, en 2008 : 80 personnes sur des programmes portant sur l'environnement des personnes âgées, la maltraitance, la maladie d'ALZHEIMER. Par ailleurs, sur un plan individuel un certain nombre de personnes ont été accompagnées dans leur démarche de validation des acquis.

En réalité le besoin en formation, tel qu'il ressort des préoccupations des différents opérateurs du secteur, tourne autour de la prise en compte de l'environnement des personnes âgées et des personnes handicapées, à l'instar de ce qui est proposé par le CCAS du Lorrain au niveau du service mandataire mis en place en 2008 :

- Sensibilisation à l'ergonomie
- La relation d'aide dans le cadre professionnelle
- L'alimentation
- Le cadre de vie : l'entretien du linge, la sécurité du logement
- Les principales pathologies des personnes âgées.

Ce besoin concerne aussi, à l'instar de ce qui est proposé dans le rapport Debonneuil, les compétences transversales communes à tous les services :

- La communication et la relation avec les personnes fragiles
- Organisation et la gestion du travail
- La connaissance du public pour lequel on intervient à domicile

Ce socle commun s'accompagnerait de compétences professionnelles adaptées à chaque métier.

---

<sup>5</sup> Annexe 5 : Les diplômes et les titres

#### 4.5 - L'organisation et la structuration du secteur

Dans ce domaine, il est permis de signaler deux initiatives qui vont dans le sens de l'organisation et de structuration souhaitées par l'ensemble des opérateurs locaux et qui correspondent aux grandes orientations du Plan Borloo :

A- La mise en place d'un service mandataire dans la commune du Lorrain à partir d'une expérimentation lancée avec le concours de la Boutique de Gestion et de l'Institut de développement des activités de proximité situé en Métropole sur le territoire des communes : Sainte-Marie, Marigot, Lorrain dans le courant de l'année 2008. Cette expérimentation consistait à installer au niveau des CCAS de ses trois communes un service mandataire à destination des personnes âgées bénéficiant de l'APA et des personnes handicapées recevant la prestation compensatrice du handicap.

Après une année d'expérimentation et au vue des résultats encourageants, la commune du Lorrain a décidé de pérenniser ce service, dont les missions sont les suivantes :

1°) réalisation des démarches administratives relatives à l'emploi d'une aide à domicile en gré à gré

2°) évaluation de la situation de chaque intervenant à domicile ;

3°) mise en place de formations visant à la professionnalisation des intervenants à domicile.

B- Une plate-forme des services à la personne à l'initiative *de l'association pour le développement et la promotion des services à la personne et de proximité*.

La plateforme régionale d'orientation de services à la personne a pour objectif de mettre en place un certain nombre de moyens mutualisés de la part des associations appelées à rejoindre cette organisation afin d'offrir à la population martiniquaise en continu une offre de services avec un interlocuteur unique, un numéro de téléphone quel que soit les besoins exprimés. Le souci des promoteurs étant d'assurer une plus grande visibilité de l'offre de services à la personne par des campagnes de communication, d'augmenter la palette de services à disposition du grand public, de favoriser la qualité du service et la professionnalisation des intervenants.

Cette plateforme étant récemment lancée, il ne nous est pas encore permis de nous prononcer quant à sa viabilité.

## 4.6 - L'application des conventions collectives et ses conséquences

Il existe actuellement plusieurs conventions collectives :

- les conventions collectives des associations ;
- la convention collective du particulier employeur ;
- les autres conventions collectives : Fonction Publique Territoriale et convention collective applicable aux entreprises : cette dernière est actuellement en cours de négociation.

Le Plan Borloo propose en 2005 l'objectif suivant : « Parvenir à terme à une convention collective commune aux prestataires des services à la personne déterminant un socle de règles s'appliquant à l'ensemble des salariés du secteur, qu'ils relèvent de l'économie privée de droit commun ou de l'économie privée associative ».

S'agissant de la Martinique, seules les grandes associations appliquent les conventions collectives. La situation est particulièrement préoccupante concernant les particuliers, utilisant les services de mandataires ou agissant dans le cadre du gré à gré ; aucune convention n'est appliquée ; le nombre de contentieux devant les prud'hommes ou avec la Caisse de Sécurité Sociale concernant les déclarations et le paiement des charges sociales s'aggravant chaque jour.

### 4.6.1 Les enseignes de services à la personne

Les enseignes ont comme fonction, dans le cadre du Plan Borloo :

- de faire connaître au grand public le contenu d'une offre de service et d'organiser la mise à disposition de ces services aux utilisateurs ;
- de servir de levier de développement de la qualité, en engageant le nom et la réputation des acteurs économiques qui en sont les promoteurs ;
- aider au processus de professionnalisation.

L'action des enseignes :

- La communication
- La labellisation
- La fourniture d'une réponse sur mesure

Dans son rapport d'activités 2007

L'agence des services à la personne rappelle que la politique de soutien aux enseignes s'inscrit dans le cadre de sa mission destinée à favoriser l'émergence de nouveaux acteurs et accompagner leur démarrage.

Les principales Enseignes<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Annexe 4 : liste des principales enseignes

### Le plan de relance des services à la personne

Le gouvernement a pris conscience de la nécessité de donner un nouveau souffle au Plan Borloo, notamment pour faire face à la montée du chômage en cette période de crise, c'est ainsi qu'a été annoncé l'immédiateté de la déduction sociale de 50% accordé aux particuliers qui rémunèrent des personnes employées à domicile et qui bénéficient de cette mesure sous forme de crédit d'impôt. D'autres mesures sont actuellement en préparation au Ministère des Finances, elles sont destinées à succéder au plan Borloo et à inciter davantage les familles et les particuliers employeurs à maintenir leur offre dans une période où le pouvoir d'achat est menacé. En application des préconisations du rapport Debonneuil, différentes mesures destinées à améliorer la formation professionnelle des personnes œuvrant dans ce secteur seront proposées.

## Recommandations

Au terme de cette étude, six recommandations majeures peuvent être retenues, elles concernent :

- la communication autour des services à la personne : malgré l'importance prise par ce nouveau secteur, il souffre encore d'un manque de notoriété du à l'émiettement des opérateurs. Devraient être encouragés des mesures d'informations et de communications qui contribuent à une meilleure visibilité des services disponibles pour le rapprochement de l'offre et de la demande.
- l'organisation et la structuration des acteurs : le nivèlement des distorsions de concurrence existant actuellement entre les opérateurs doit être une considération primordiale dans les actions de développement des services et de formation des personnels.
- L'exigence de qualité : implique que soit menée une réflexion devant aboutir à la mise en œuvre de moyens de contrôle et d'évaluation. Cette dimension relève autant de la responsabilité de l'Etat que des acteurs eux-mêmes.
- le développement du CESU : en plus des éléments déjà évoqués précédemment, celui-ci ne peut se faire sans que soient élargie les catégories de bénéficiaires et sans que les entreprises ne soient à travers leur comité d'entreprise notamment, étroitement associées.
- la politique du maintien à domicile des personnes âgées avec comme corollaire une meilleure organisation du statut du particulier employeur : de ce point de vue, l'exigence serait celle du rapprochement des services sociaux du département, de la Caisse de Sécurité Sociale.
- Création d'un Observatoire de l'Emploi et de l'Activité des Services à la Personne à l'instar celui qui existe au niveau national au sein de l'Agence Nationale des Services à la Personnes. Cet observatoire qui serait créé sous les auspices des structures qui ont à charge le dispositif d'appui à ce secteur ou qui interviennent dans la demande de services (Conseil Général, DTEFP, Pôle emploi), aurait pour principale mission d'assurer le traitement régulier des informations sur les besoins et la production de services.

## Conclusion

Les services à la personne constituent un instrument de cohésion sociale, ils sont à la croisée de l'action sociale au bénéfice des publics fragiles, secteur où les associations jouent un rôle traditionnel dans un registre où elles bénéficient de l'ancienneté de leur engagement ; il convient de maintenir, voire, de renforcer ce volet important dans notre société de plus en plus vieillissante ; et de l'action économique essentiellement tournée vers la création de services et d'emploi dans le cadre de la lutte contre le chômage qui est primordiale pour faire face à la crise existante.

Cependant, secteurs publics, associations et entreprises doivent être présents sur les deux tableaux dans le cadre d'une saine concurrence qui ne peut qu'être bénéfique à tous. Une meilleure rationalisation du secteur doit prendre en compte une demande croissante et variée de plus en plus conditionnée par l'amélioration de la qualité du service fourni.

## Annexes

### Annexe 1

#### LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

##### Administration et organismes

<b>D T E F P</b>	<b>Mme Tournois</b>	Déléguée territoriale de l'Agence nationale des services à la personne
	<b>Mme Capro-Placide</b>	
<b>Conseil Général</b>	<b>M. Labonne</b>	Direction de l'Aide aux personnes âgées et aux personnes handicapées
	<b>Mme Pavade</b>	
<b>INSEE</b>	<b>M. Paraire</b>	Chef de service
<b>CGSS</b>	<b>M. Belhumeur</b>	Responsable Pôle TTS
<b>Boutique de gestion</b>	<b>Mme Héloïse</b>	Directrice
<b>CCAS Schœlcher</b>	<b>M. Mariette</b>	Chef de service
<b>CCAS Le Lorrain</b>	<b>M. Pelti</b>	Directeur
	<b>Mme Paul Joseph</b>	Chef du service Mandataire
<b>RSMA</b>	<b>Mme Sandrine Cacault</b>	Service Formation et Insertion
<b>Chambre Régionale de l'Economie Sociale</b>	<b>M. Ledoux</b>	Président
<b>CGPME</b>	<b>Mme Concy</b>	Déléguée Générale
<b>Fédération des associations du 3<sup>ème</sup> Age</b>	<b>M. Charles Barclay</b>	Président

##### Association et entreprises de services à la personne

ADARPA,

Association Alliance

Association. Elodrey-Service

Age d'Or –Martinique

Association K'NEL

Association gérontologique d'aide aux familles

Association pour le Développement et la promotion des services à la personne et de proximité

**Contacts téléphoniques**

A N PE	<b>Mme Etienne</b>	Directrice
M D P H	<b>Mme Désormeaux</b>	Directrice
AGEFOS PME	<b>Mme Vallony, Mme Tatlot</b>	
Chambre de commerce	<b>Mme Godsponetic</b>	Chef de service
CAF	<b>M. Lavater</b>	Chef de service

:

## Annexe 2

### QUESTIONNAIRE

ETUDE : BILAN ET PERSPECTIVES DES SERVICES A LA PERSONNE EN MARTINIQUE

Merci de bien vouloir répondre à ce questionnaire par e-mail

<b>1</b>	<b>Nom de l'organisme :</b>					
<b>2</b>	<b>Date de création :</b>					
<b>3</b>	<b>Votre organisme intervient en tant que :</b>					
	1-Prestataire	2-Mandataire	3-Les deux	4-Mise a disposition		
<b>4</b>	<b>Mode de paiement utilisé actuellement (précisez la part du CESU préfinancée) :</b>					
	Chèque	Virement	CB	Convention	CESU	Autres
<b>5</b>	<b>Effectif actuel de la structure (par catégorie d'emploi)</b>					
	<b>Dirigeant</b>	<b>Administratif</b>	<b>Service</b>	<b>Autre</b>		
	<b>Création au cours des dernières années par catégorie d'emploi :</b>					
	Dirigeant	Administratif	Service	Autre		
	2005					
	2006					
	2007					
	2008					
	<b>Recrutements envisagés pour les années à venir par catégorie</b>					
		Dirigeant	Administratif	Service	Autre	
	2009					
	2010					
2011						
<b>Prévision de l'activité sur les 3 prochaines années</b>						
En hausse		en baisse		Stable		
<b>6</b>	<b>Principales difficultés rencontrées dans le cadre de votre activité</b>					

## Annexe 3

### LISTE DES ACTIVITES

1	. Entretien de la maison et travaux ménagers
2	. Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage
3	. Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains »
4	. Garde d'enfant à domicile
5	. Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile
6	. Préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions
7	. Livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile
8	. Collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile
9	. Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux
10	. Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété
11	. Garde-malade à l'exclusion des soins
12	. Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile
13	. Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile
14	. Accompagnement des enfants dans leurs déplacements et des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que ces prestations soient comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile
15	. Livraison de courses à domicile
16	. Assistance informatique et Internet à domicile
17	. Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes
18	. Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes
19	. Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire
20	. Assistance administrative à domicile
21	. Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services aux personnes mentionnés ci-dessus

## Annexe 4

### Les principales enseignes

Enseigne	Partenaires	Coordonnées
A Domicile Services	A Domicile Fédération nationale Société d'Encouragement pour l'Industrie Nationale Domplus	www.adomicileservices.com
A +	Academia, ADHAP Services, Domaliance, Maisonning, O2, To do today Particuliers, Viadom	0810 600 447 (appel local) www.aplus-qualite.fr
Bien-Etre Assistance	Accor Services, Europ Assistance	01 53 58 73 58 (appel local)
CNP Services à la personne		0820 321 039 (0,12€/min) www.cnp- servicesalapersonne.fr
Crédit Agricole Mission Services		0825 837 837 (0,15€/mn) www.ca-servicesalapersonne.fr
Domiserve +	AXA Assistance, DEXIA Crédit Local	0810 55 55 55 (appel local) www.domiserve.com
DOmissimo	Groupe D&O	0810 45 32 22 (appel local) www.domissimo.org
Ecureuil Sérénité Services	Groupe Caisse d'Epargne, Séréna	0825 30 3000 (0,15€/mn) www.caisse-epargne.fr
Fourmi Verte	Familles Rurales, Groupama, Mutualité Sociale Agricole	0811 88 66 44 (appel local) www.fourmi-verte.fr
France Domicile	Mutualité française, UNA, Union nationale des Centres communaux d'Action sociale.	www.francedomicile.fr
Groupe Assisteo	Nurse Alliance, Prof Assistance, Kids Assistance, Clic PC	0810 300 300 (appel local) www.assisteo.fr

Handéo	Fédération APAJH - APF - FEGAPEI - FISAF - Mutuelle Intégrance - UNAFTC - UNAPEI - Association Paul Guinot - ASEI - FFAIMC	0820 22 50 50 (0,09 € TTC/min à partir d'un poste fixe) www.handeo.fr
La Maison du Particulier Employeur	FEPEM, IRCEM Prévoyance, IFEF (Institut FEPEM de la Formation)	0826 10 30 10 (0,15€/mn) www.particulier-emploi.fr
La Poste Services à la Personne – Genius		0892 692 592 (0,34€/mn) www.genius-laposte.fr
LCL Groom Services		0825 837 837 (0,15€/mn) servicesalapersonne.lcl.fr/
MACIF Services à la personne	MACIF, Séréna	0820 300 155 (0,12€/mn) www.macif.fr
MAIF Service OVP (Organisation vie pratique)	MAIF, Séréna	0810 699 780 (appel local) www.maif.fr
MGEN Services MGEN à la personne	MGEN, Séréna	0820 219 219 (0,12€/mn) www.mgen.fr
Personia	ADMR, Crédit Mutuel, AG2R	0810 205 008 (appel local) www.personia.org

## Annexe 5

### Les diplômes et les titres

<b>Ministère des affaires sociales du travail et de la solidarité</b>	Diplôme d'Etat « auxiliaire de vie sociale » (DEAVS)	Dispositif VAE
	Technicien de l'intervention sociale et familiale TISF	
<b>Titre délivré par l'AFPA pour le ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité</b>	Titre assistant de vie	Dispositif VAE
Ministère de la santé	Diplôme d'assistant social Diplôme d'aide-soignant Diplôme d'infirmier	
Ministère de l'éducation nationale	BEP Carrière sanitaire et sociale Bac professionnel « services » CAP Petite enfance	
Ministère de l'Agriculture	CAP agricole « services en milieu rural » BEAPA option service, spécialité « services à la personne »...	
FEPEM	Titre employé familial polyvalent	Dispositif VAE
	CQP assistant de vie et garde d'enfants	