

Services aux particuliers et à la personne

FICHE BILAN N°6



CHIFFRES CLEFS ET CONTEXTE

Fin 2009, les services aux particuliers regroupaient 2082 établissements. 50% sont affectés aux activités de restauration et d'hôtellerie, 21% aux activités récréatives, culturelles et sportives, 29% aux services à la personne et domestiques (avec sans hébergement).

Les services aux particuliers hors hôtels et restaurants, est de 0,9% de la valeur ajoutée globale.

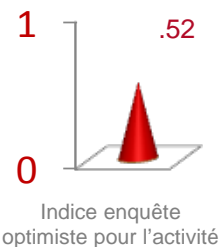
La part des services à la personne dans la valeur ajoutée globale de la Martinique est de 0.25% contre 1% pour la France.

151 structures (40 pour le Nord, 71 pour le Centre et 40 pour le Sud) sont agréées organismes services à la personne. 43% sont des associations, 2,6% des CCAS et 54,4% des entreprises. La demande de services est croissante mais la solvabilisation de celle-ci est une préoccupation majeure.

ENJEUX DE COMPÉTITIVITÉ DES ENTREPRISES

3 Défis majeurs :

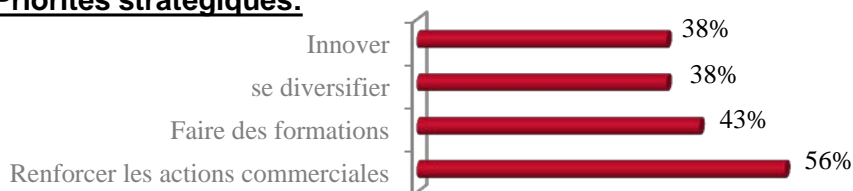
- L'autonomie et l'impact des TIC dans la vie des séniors de demain.
- La qualité de l'offre de service.
- La pérennisation des entreprises et de l'emploi.



3 Critères moteurs de changements :

- La personnalisation des offres « innovation produits et marketing ».
- L'intégration des process « Qualité Sécurité Environnement » dans les services rendus.
- La gestion des compétences et la progression qualitative des emplois.

4 Priorités stratégiques:



ENJEUX DE COMPÉTENCES

Compétences métiers :

Qualification, poly-compétences, dextérité et technicité dans l'exécution des missions.

Compétences sociales et culturelles :

Sociabilité, aisance relationnelle, écoute, disponibilité, efficacité, organisation, rigueur, méthodes, initiative, sens de la qualité et de l'hygiène.

Compétences marché :

Gestion de la relation clients, diplomatie, créativité, réactivité, maîtrise des actions commerciales, technicité en marketing.

Compétences managériales :

Gestion des ressources humaines, management et pilotage, gestion administrative et relations avec les tiers, veille et gestion de la performance durable.

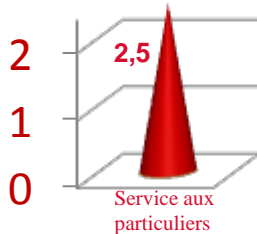
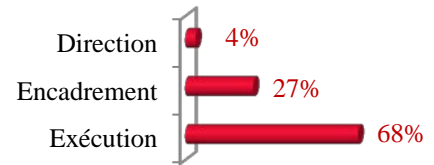
Fiche Services aux particuliers et à la personne

ENJEUX POUR L'EMPLOI

DEMANDE DE COMPETENCES EN :

- En activités sociales (hygiène et sécurité) : 41%
- Administratives : 32%
- Commerciales et Marketing : 29%
- En management de la qualité : 27%

Fonctions cibles



Indice enquête perspective de recrutement

Activités opérationnelles :
Métiers de la vie quotidienne
Agents petits travaux, bricolage, jardinage, entretien
Accompagnateur à la mobilité
Aide médico-psychologique
Animateur socio-culturel et sportif
Technicien de l'intervention sociale et familiale
Métiers du bien être et de la beauté
Responsable de secteur

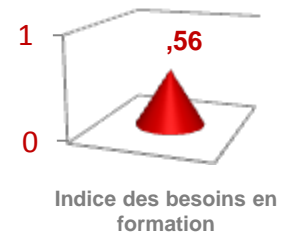
METIERS PHARES

Commercial, Marketing, Gestion :

Assistant de direction
Manager, chargé d'affaires, gestionnaire de portefeuille clients
Assistant marketing
Assistant QHSE
Responsable comptabilité et finances
Responsable des ressources humaines
Directeur

ENJEUX POUR LA FORMATION

La formation, la qualification et les qualités humaines des salariés sont au cœur de la problématique de la gestion des ressources humaines dans ce secteur. La gestion de la relation clientèle est un axe majeur du développement des affaires dans ce secteur.



COMPÉTENCES SEUILS RECHERCHÉES

Développement personnel (Savoir être) (61%)

Formations spécifique métier activité (61%)

Management (39%)

Santé, Sécurité, Hygiène, risques (34%)

COMPÉTENCES SOCIALES RECHERCHÉES

Rigueur et méthode (63%)

Efficacité (58%)

Disponibilité - Organisation personnelle (37%)

Autonomie (33%)

Les Fiches Bilans