

A. Secteur services aux particuliers et à la personne

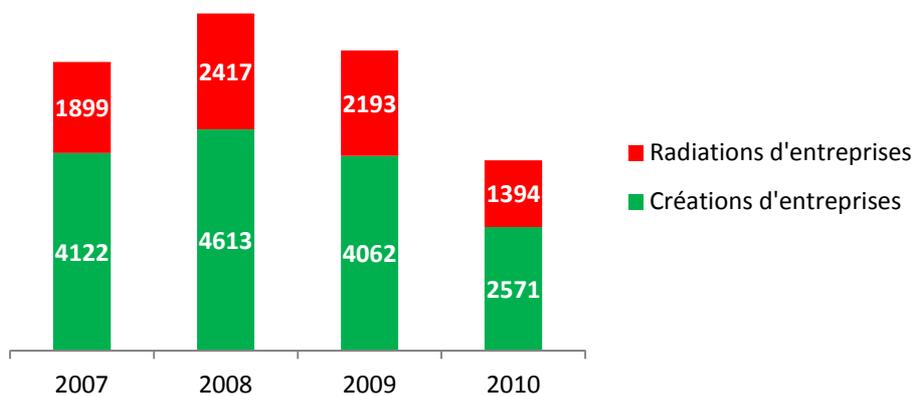


I. Diagnostic sectoriel des Services aux Particuliers et A la Personne

1. Le contexte des entreprises de services à la personne

Démographie des entreprises

(source CCIM)

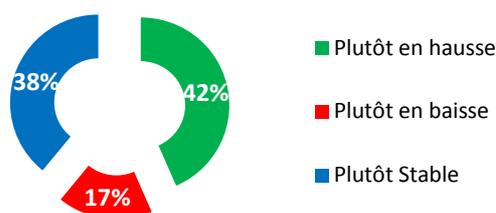


Après une période euphorique de création d'entreprises, l'attractivité du secteur a commencé à ralentir en 2009 pour chuter complètement en 2010. En effet les difficultés rencontrées par les entreprises pour rentabiliser leurs activités se caractérisent par un fort degré de mortalité des entreprises notamment en 2008 et en 2009. Le mouvement semble se stabiliser en 2010.

Ainsi les opérateurs présents dans le secteur ont une vision plutôt optimiste.

La prévision d'activité est plutôt en hausse pour les entreprises sondées. **L'indice d'optimisme est de 0.52.**

Prévision d'activité



La grande majorité des entreprises de ce secteur sont dans une dynamique favorable à une croissance potentielle de l'activité et de l'emploi équivalent.

2. Analyse de l'environnement sectoriel des services aux particuliers et à la personne.

Atouts	Faiblesses
<p><u>Une grande diversité d'activités :</u></p> <ul style="list-style-type: none">Le secteur des services se caractérise par un foisonnement complexe de métiers qui constituent pratiquement les principaux vecteurs de création d'emplois : 9084 ETP fin 2008 (DADS).Les entreprises de services aux particuliers regroupent les activités suivantes :<ul style="list-style-type: none">Hôtels et restaurants : 50% des établissements.Activités récréatives, culturelles et sportives : 21% des établissements.Services personnels et domestiques (services à la personne avec et sans hébergement) : 29% des établissements.Au 31 décembre 2009 (INSEE), les services aux particuliers en Martinique regroupaient 2082 établissements.Depuis la loi BORLOO de 2005 sur la cohésion sociale, les activités de services à la personne ont connu une croissance effrénée de création d'entreprises. 21 services ont été reconnus par le code du travail pour faciliter la vie des ménages et faire face à la dépendance.En France, 390 000 emplois ont été créés dans ce secteur depuis 2005.	<p><u>Caractéristiques des entreprises :</u></p> <ul style="list-style-type: none">Une prédominance de très petites entreprises. 75% des établissements n'ont pas de salariés.Les activités services aux particuliers hors hôtels et restaurants, c'est 0.9% de la valeur ajoutée globale de la Martinique (IEDOM).La part des services à la personne, c'est 0.25% de la valeur ajoutée globale en Martinique contre 1% pour la France (chiffres ANSP).

<ul style="list-style-type: none"> Par décret du 14 octobre 2005, il a été créé l'Agence Nationale des Services à la Personne chargée d'encadrer (agrément) et d'animer le développement (formation...) du secteur. Dans chaque Région il y a un délégué territorial. 	
Opportunités	Menaces
<p><u>La démographie :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Un accroissement du Taux d'activité des femmes qui représente 54% en 2008. Le vieillissement de la population avec une représentation des plus de 60 ans à 20% de la population. <p><u>Les services sociaux :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Une forte implication des services sociaux collectifs (communes, conseil général) dans l'identification des besoins. Des associations actives. 	<p><u>La solvabilité des ménages :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> La grande majorité des usagers demandeurs présente de faibles revenus. Le chantier gouvernemental du financement de la dépendance a été interrompu en raison de la crise. Restriction budgétaire du Conseil Général. <p><u>La concurrence :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Exacerbée entre les associations et les privés. Forte pression sur les prix de vente des services.

3. L'analyse systémique des entreprises de SAP.

Facteurs d'influence	Facteurs de changements
<p><u>La demande de services :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Les services à la personne rassemblent l'ensemble des services participant au mieux-être des individus à leur domicile. Ils recouvrent trois grandes dimensions différentes : les services à la famille (garde d'enfants, cours à domicile...), les services de la vie quotidienne (bricolage, jardinage, travaux ménagers...) et les services aux personnes dépendantes (soins à domicile, assistance aux personnes âgées...). L'évolution croissante de la population âgée avec des pathologies (Alzheimer, diabète....) génère une demande de missions de plus en plus qualifiées (assistance aux personnes, soins à domicile...). La concurrence du secteur associatif oblige les entreprises du secteur privé à accroître la visibilité et la différenciation de leur offre de services. Face aux difficultés et à l'évolution des modes de vie, la demande en produits et services de bien-être est de plus en plus croissante. 	<p><u>L'évolution de l'offre de services :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> L'amplification de la demande de services en tous genres oblige les entreprises à élargir leurs gammes de prestations. Elles doivent veiller à la conformité des prestations par rapport aux agréments et habilitations obtenus. En raison des besoins de valorisation des services (tensions sur les prix des prestations et des problèmes d'image) il y a un glissement de l'offre du concept de « mieux-être » au concept de « bien-être ». Les offres seront de plus en plus « marquées », packagées et vendues sous forme d'abonnement. La tendance serait à la personnalisation des offres. La révision des mesures d'exonération fiscale va réduire l'attractivité de l'offre. La généralisation du chèque emploi service universel (CESU) pour permettre aux bénéficiaires d'être autonome dans l'achat de prestations.

Facteurs de compétences	Facteurs de compétitivité
<p><u>La gestion des ressources humaines.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 prédominance des femmes dans les emplois, 75% des ETP en 2008 (DADS), est une caractéristique de ce secteur.. • Les salariés de plus de 45 ans représentent 32% des effectifs ETP (2008 DADS). L'intégration des jeunes dans les SAP reste encore embryonnaire. 	<p><u>La qualité des prestations.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Facteur clé de la fidélisation de la clientèle. Au cœur du processus qualité, c'est la qualité humaine des opérateurs qui prévaut. <p><u>La relation clientèle.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestion de la relation clientèle est un axe majeur du développement des affaires dans ce secteur.

4. L'analyse de la performance globale des entreprises de SAP.

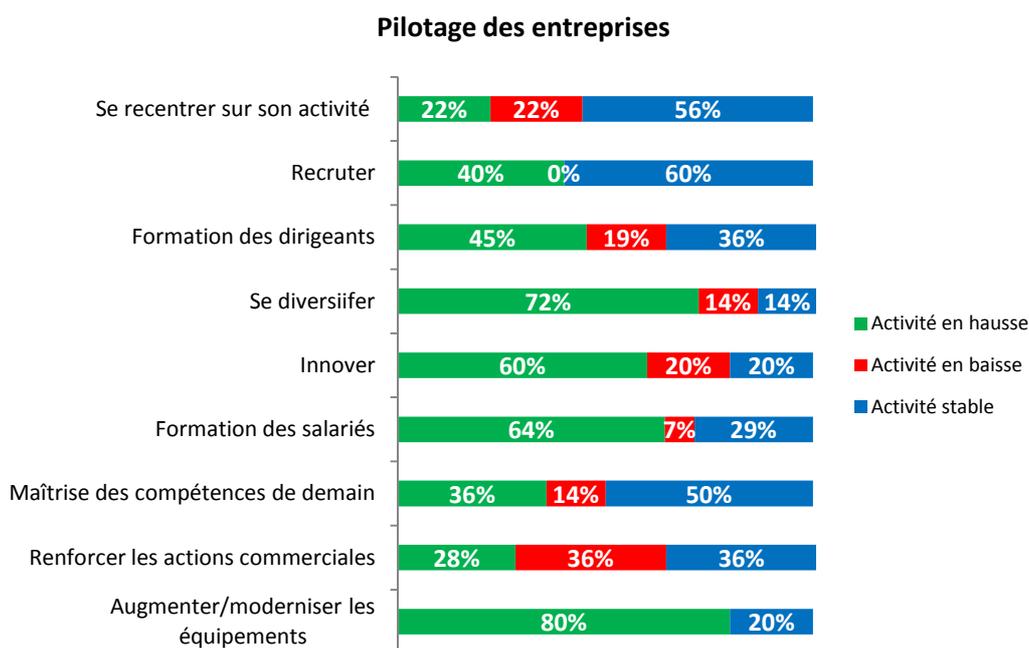
Performance économique	Performance sociale et solidaire
<p><u>La Valeur ajoutée</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Compte tenu du prix vendu, elle est jugée assez faible pour les activités domestiques (hors soins infirmiers). Données non disponibles. • A l'inverse, pour les services de bien-être, on se situe dans une gamme de prix plus élevé, la valeur ajoutée moyenne est supérieure. • De manière générale le résultat d'exploitation des entreprises par salarié est inférieur de 87% par rapport à l'ensemble du secteur des services (services aux entreprises et services aux particuliers) IEDOM. 	<p><u>Sécurité Santé au travail</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans le secteur des services aux particuliers, ce sont les activités aides et soins à domicile qui bénéficient d'un plan d'action ciblé de la CGSS pour la mise en place de procédures et d'outils adaptés (aides techniques, outils de communication, cahier d'incidents...) • En 2010, 15 des entreprises ciblées ont mis en place des actions d'amélioration des conditions de travail. <p><u>Certification</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La vente de prestations de services à la personne est subordonnée à un agrément de l'ANSP délivré par les services de l'Etat. • La norme NF X 50-056 «Services aux personnes à domicile» définit un socle commun d'engagements de service sur les prestations visant à faciliter, maintenir ou améliorer la vie à domicile. • Issue des attentes des clients, elle clarifie les prestations de services à la personne et définit un niveau de qualité de service acceptable par tous. • La certification permet aux structures d'obtenir le renouvellement de leur agrément. • L'exercice de métiers spécifiques (coiffeurs, esthéticiennes...) est soumis à l'obligation de diplômes ou de validation de la Chambre de Métiers.

- *Le secteur du social et du médico-social bénéficie depuis 2002 de la mise en place d'un dispositif de la qualité des prestations de service rendues à l'utilisateur. Ce dispositif s'inscrit dans un objectif d'amélioration continue de la qualité du service rendu.*

II. Etat des besoins des services aux particuliers et à la personne

1. Les leviers de pilotage

Les leviers de pilotage des entreprises sont :



Constats :

a) Les entreprises placées dans un contexte de croissance (pavé) :

Elles vont privilégier :

- ☞ **L'investissement, 80%** de réponses.
- ☞ **La diversification, 72%** de réponses.
- ☞ **La formation des salariés, 64%** de réponses.

L'innovation et la formation des dirigeants sont des leviers de deuxième ordre (60% et 45% des réponses).

b) Les entreprises en situation de baisse d'activité (pavé) :

Le poids des variables est plus faible (réponses < 40%). Le principal levier d'action est :

☞ **Renforcer les actions commerciales : 36%** de réponses.

L'enrichissement de l'offre commerciale, **Innovation** est un levier de deuxième ordre.

c) Les entreprises en situation d'activité stable (pavé) :

Elles vont se focaliser sur :

☞ **Le recrutement : 60%** des réponses.

☞ **Le recentrage sur son activité : 56%** de réponses.

☞ **La maîtrise des compétences de demain : 50%** de réponses.

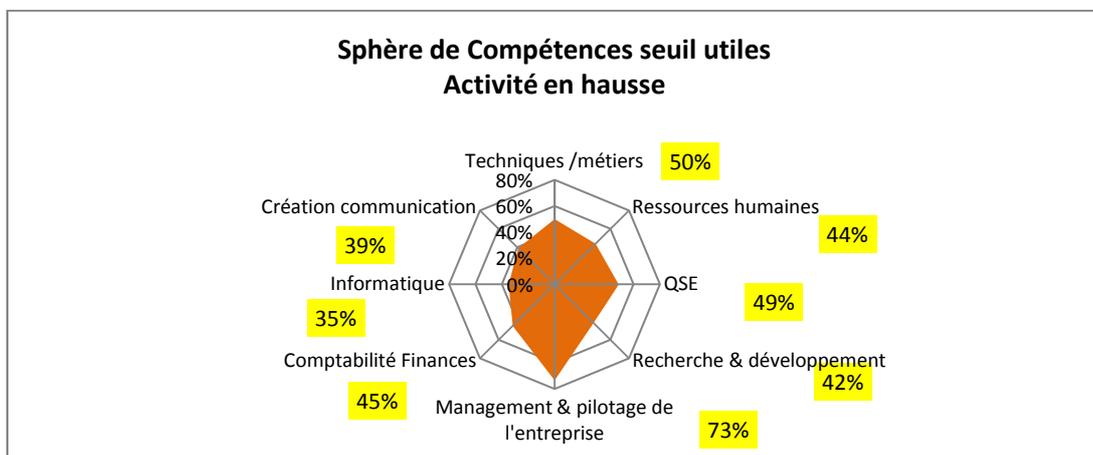
La formation des salariés et la formation des dirigeants sont les leviers de deuxième ordre du pilotage des stratégies **d'ajustement ou de défense des positions des entreprises.**

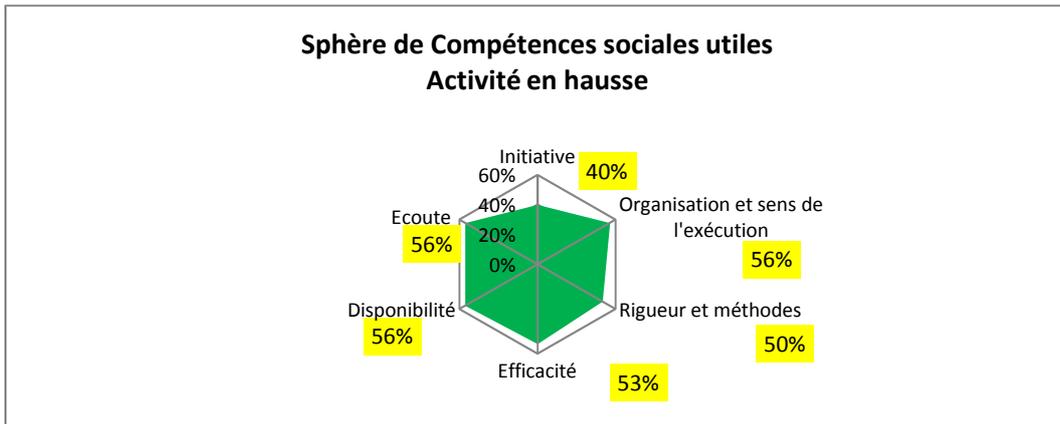
2. La demande en compétences des entreprises

A la question « **Pour répondre aux évolutions de vos entreprises, de quelles compétences aurez-vous besoin dans les 3 prochaines années ?** »,

Les besoins identifiés se présentent comme suivant le contexte d'activité :

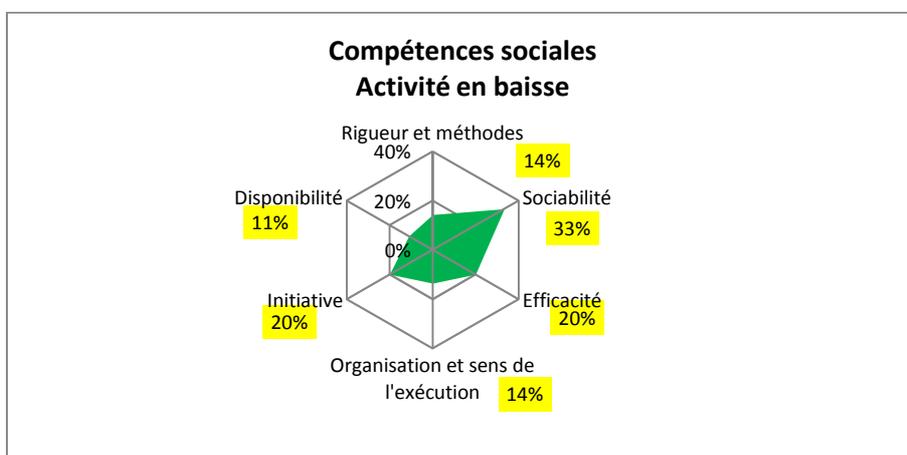
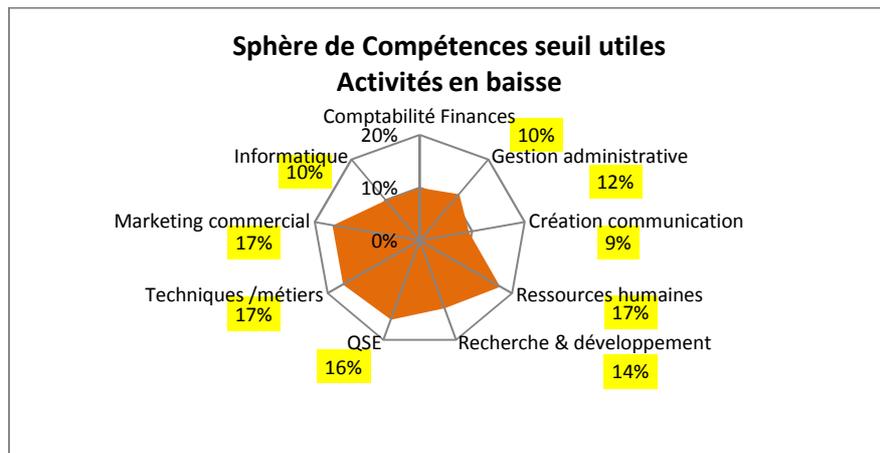
a) Les entreprises placées dans un contexte de croissance (pavé) :





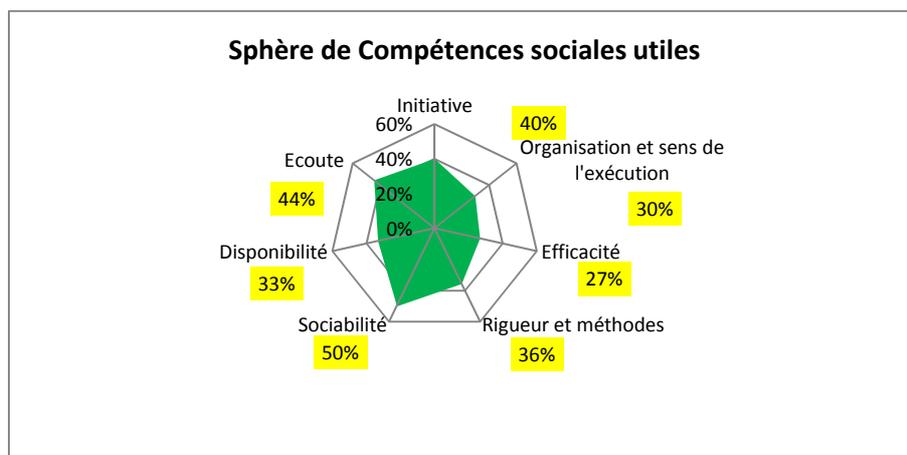
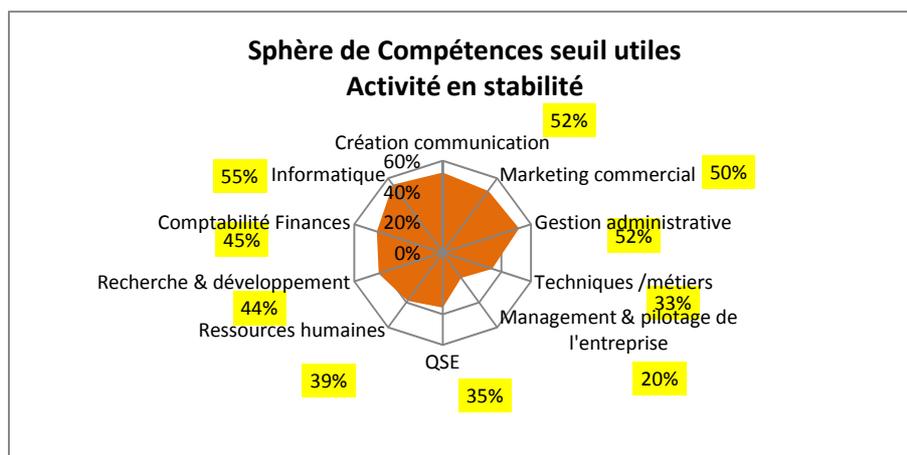
☞ Les entreprises en phase de croissance auront besoin de renforcer leur efficacité managériale (73%) et leurs compétences métier (50%). Elles vont accorder une attention particulière à la gestion de la **qualité de service (QSE)** et à **la gestion comptable et financière et à la gestion des ressources humaines**. *La demande en compétences sociales est élevée (poids des items >40%).* **Le sens de l'organisation, la disponibilité et l'écoute, l'efficacité** sont les qualités humaines souhaitées pour accroître la productivité et la compétitivité de l'entreprise.

b) Les entreprises en situation de baisse d'activité (pavé ■) :



☞ En situation de baisse, les entreprises auront besoin de renforcer leurs actions commerciales pour accroître leur activité. Pour cela elles voudraient renforcer **leurs compétences techniques, commerciales et en ressources humaines**. En matière de compétences sociales, **la sociabilité, l'écoute, l'initiative et la rigueur** sont les qualités humaines requises.

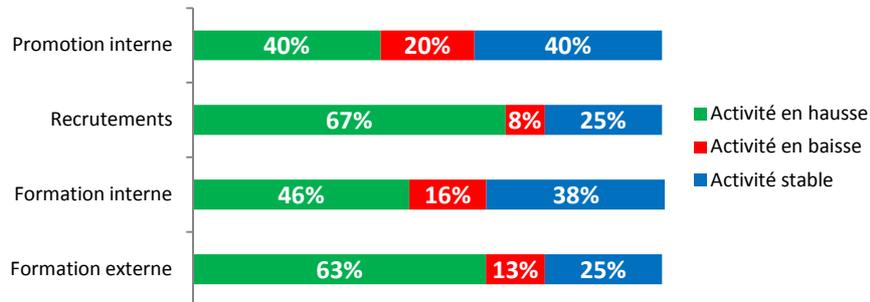
c) Les entreprises en situation d'activité stable (pavé) :



☞ En situation d'activité stable, les entreprises se focaliseraient sur l'optimisation de leur processus de gestion et de communication : **informatique, gestion administrative, création communication, marketing et commercial**. Sur le plan des compétences sociales, **la sociabilité, l'écoute et l'initiative** sont les principales qualités humaines souhaitées pour renforcer les positions de l'entreprise sur le marché.

3. La régulation des besoins

Mode de régulation des besoins de compétences services aux particuliers



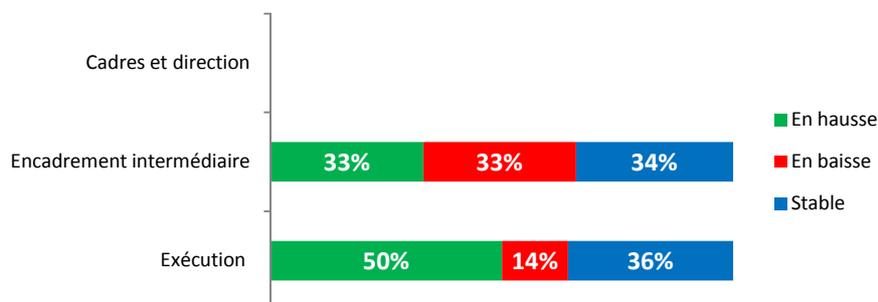
- ☞ Les entreprises en situation de croissance vont satisfaire leurs besoins de compétences **par le recrutement externe et par la formation.**
- ☞ Les entreprises en situation de baisse d'activité vont *plutôt* **prioriser la promotion et la formation internes.**
- ☞ Les entreprises en activité stable vont se *concentrer* sur **la formation interne et la promotion interne.**

Les contrats de travail envisagés :

Dans les cas de recrutement externes, les entreprises quelle que soit leur situation privilégieront les CDD.

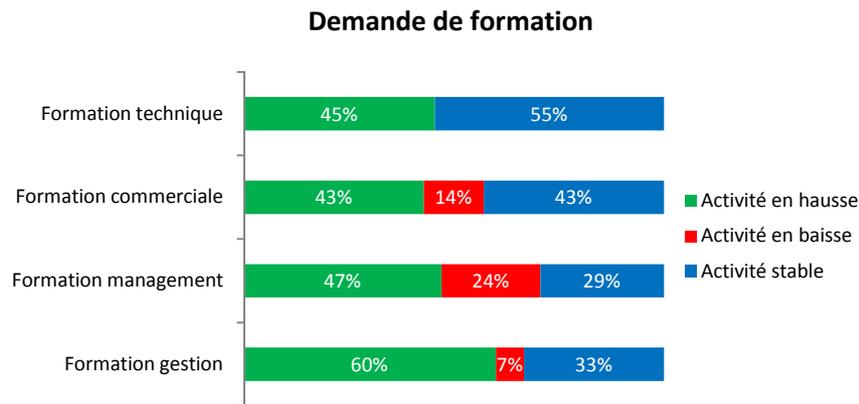
- ☞ **Les fonctions concernées par le recrutement.**

Recrutement par fonctions



- ☞ Ce sont essentiellement des TPE, elles n'ont pas particulièrement de staff de direction, par conséquent **ce sont essentiellement les fonctions de petit encadrement et d'exécution** qui requièrent du personnel.

Les formations souhaitées :

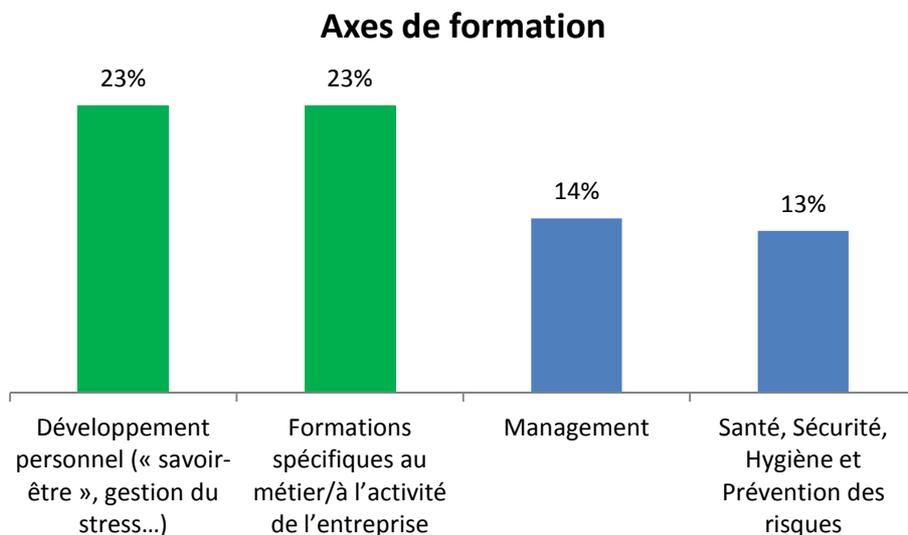


Pour les entreprises en croissance, la demande est importante pour **les formations à la gestion et au management de l'entreprise**. Elles ont besoin d'encadrer leur croissance.

Pour les entreprises en baisse d'activité, c'est une situation de crise, **les managers ont besoin de se renforcer** pour accroître leur visibilité.

Pour les entreprises en activité stable, la demande est plutôt orientée vers **les formations commerciale et technique**. Elles ont besoin de renforcer leurs performances.

Les axes prioritaires de formation :



III. Enjeux et prospective pour l'emploi dans les Services A la Personne

1. Quel avenir pour les services à la personne

Le secteur des services aux particuliers et à la personne tient une place importante dans le développement du pays.

En raison de l'évolution démographique et sociale de la Martinique, on estime que les besoins de services de proximité vont être de plus en plus importants.

Le secteur des SAP a montré sa capacité à générer de la cohésion sociale et créer de l'emploi, mais l'accroissement de cette dimension positive est lié au développement général de l'emploi et des revenus dans l'ensemble des secteurs. Le secteur des SAP joue un rôle important dans le processus de développement endogène souhaité. Il permet de fixer de l'activité, de l'emploi et de capter des revenus dans les territoires.

Pour être plus performant, le secteur doit se préparer à :

- ☞ L'évolution de la nature et de la qualité des emplois pour des services attachés à une meilleure qualité de vie des bénéficiaires.
- ☞ L'amélioration de l'image du secteur du fait des faibles niveaux de rémunération, de qualification, de modulation d'horaires le plus souvent flexibles et fractionnés et des modalités de recrutement (temps partiel, TTS).
- ☞ La stabilisation du personnel pour en faire des professionnels de génie social. Autrefois les professionnels dits « gens de maison » ont fait montre de leur capacité contributive dans la réussite sociale des familles (participation à l'éducation des enfants, gestion des tâches domestiques...). La revalorisation de ces métiers avec l'intégration de nouvelles compétences adaptées à l'organisation sociale d'aujourd'hui est un axe pour améliorer la professionnalisation des salariés.

Défis	Chances
<p><u>Le défi du vieillissement de la population</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Avec la vulgarisation des TIC, les générations futures de seniors seront plus autonomes. Les besoins seront plutôt d'ordre communautaire (regroupement d'anciens amis, anciens collègues...).• Les opérateurs devront prendre en compte le développement des résidences seniors pour adapter leur	<p><u>L'accès à l'information</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Le développement du numérique et de l'accès au très haut débit favoriseront l'autonomie résidentielle des seniors. <p><u>La certification, la labellisation des entreprises.</u></p> <ul style="list-style-type: none">• C'est un enjeu de taille pour les entreprises de ce secteur

offre de services.

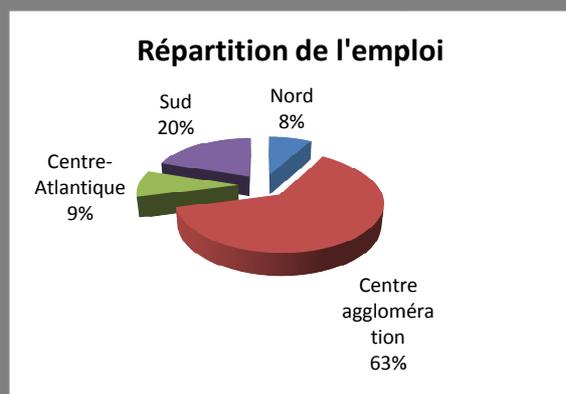
- Le bien-être, l'accès aux activités récréatives et culturelles seront des facteurs dominants de la demande additionnelle de services.
- La gestion de la dépendance va exiger une grande maîtrise des relations entre parties prenantes pour faire face aux coûts et aux exigences sanitaires.

Le défi de la qualité de l'offre

- L'innovation en matière d'offre de services sera déterminante pour se démarquer.
- La capacité des TPE à mutualiser ou mailler des services sur les territoires sera déterminante pour leur survie.
- La professionnalisation des acteurs est aussi un facteur déterminant de la compétitivité des entreprises.

Le défi de l'emploi

- Répartition géographique de l'emploi.(DADS 2008)



- 11 300 demandeurs d'emploi recherchent un métier dans les SAP. Ils représentent 23% des DE inscrits.
- Ce sont principalement des femmes de 50 ans et plus.

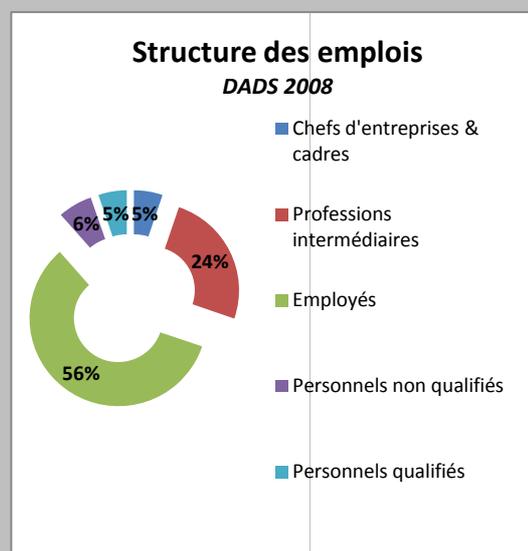
par rapport à la concurrence dite « sauvage » des non déclarés.

Le soutien des pouvoirs publics.

- La mise en œuvre de mesures publiques d'aide et d'accompagnement des entreprises favorise la modernisation des entreprises.
- L'action de l'ANSP participe à la professionnalisation des acteurs des SAP.

La ressource humaine

- Les métiers évoluent en fonction de la demande et des technologies. La mise à jour des qualifications et des compétences est un facteur d'ajustement de la compétitivité des entreprises.



2. La maîtrise des compétences de demain

Les professionnels¹ du secteur estiment que dans les 10 années à venir la demande de services sera centrée sur les individus actifs et sur le soutien aux enfants en bas âge et aux adolescents. A l'horizon 2020-2030, les besoins de prise en charge de la dépendance vont s'accroître.

¹ Assises nationales des services à la personne au Sénat 2009.

Par conséquent les métiers seront appelés à se renouveler et à intégrer de nouvelles compétences liées à l'évolution de l'environnement social et culturel des personnes bénéficiaires.

Sur le plan des métiers techniques, l'évolution des compétences s'affirmera dans les activités d'accompagnement de la famille et des personnes fragiles.

Cette évolution sera influencée par :

- ☞ **l'environnement social et culturel des familles (monoparentales, personnes seules, retraités actifs...)**
- ☞ **des enjeux de santé (dépendance) avec des exigences technico-médicales (assistance, suivi..).**
- ☞ **l'économie du secteur avec l'intervention croissante des mutuelles et des assurances dans la couverture des services.**

Sur le plan des métiers liés au fonctionnement des structures, l'évolution des compétences visera à accroître l'efficacité de celles –ci sur le plan de l'organisation, de l'administration et de la gestion.

La pérennité des structures dépendra fortement de leur capacité à réaliser des gains de productivité dans l'exécution des prestations pour intégrer la nécessaire évolution qualitative des emplois.

Les compétences de demain se traduiront par :

- ☞ **Des besoins en polyvalence et ou poly-compétences dans les métiers de soutien à la vie quotidienne.**
- ☞ **Des besoins en technicité, en connaissances et en compétences sociales pointues pour les métiers de soutien à la famille.**
- ☞ **Des besoins d'expertises dans les fonctions d'organisation, de management et de développement des entreprises.**