

BUREAU POUR LE DEVELOPPEMENT DU POTENTIEL HUMAIN

Cabinet de formation et de conseil en démarches Projet
SARL au capital de 38.112,25 € / R.C.S. Pau B 381 565 738 / NAF 741G

RAPPORT D'ETUDE 2009 SUR LES SERVICES A LA PERSONNE DANS LES PYRENEES ATLANTIQUES

(Rapport Etude AL-NL ; 31.01.10)

SOMMAIRE

RESUME DE L'ETUDE	3
LE CONTEXTE ET LA DEMANDE.....	10
LA DEMARCHE PROPOSEE	12
LES EVOLUTIONS LEGISLATIVES ET REGLEMENTAIRES	14
LES CONVENTIONS COLLECTIVES DONT RELEVANT LES SALARIES DES SERVICES A LA PERSONNE.....	14
L'APPARITION DU STATUT D'AUTO-ENTREPRENEUR	16
LES FONDAMENTAUX DEMOGRAPHIQUES QUI PORTENT LA DEMANDE DE SERVICES A LA PERSONNE.....	19
LE SCHEMA DES ACTEURS DANS LEQUEL ON SE SITUE.....	22
LES EVOLUTIONS DU SCHEMA DES ACTEURS SAP DANS LE 64	24
LES ACTIONS INNOVANTES PROPRES AU 64	25
LE MARCHÉ DES SERVICES A LA PERSONNE DANS LES PYRENEES ATLANTIQUES.....	28
LES PARTICULIERS EMPLOYEURS.....	31
LES ASSOCIATIONS	31
LES CENTRES COMMUNAUX D'ACTION SOCIALE (CCAS)	32
LES ENTREPRISES.....	33
RECAPITULATIF DE L'ANALYSE DU POSITIONNEMENT DE CHAQUE CATEGORIE D'ACTEURS DU MARCHÉ DES SERVICES A LA PERSONNE	34
LE DIAGNOSTIC DE L'ECONOMIE DU SECTEUR DES SERVICES A LA PERSONNE	36
PLAN D' ACTIONS SAP 64 POUR LA PERIODE 2010-2012	39
CONCLUSIONS	53
ANNEXE 1 : REPERTOIRE DES TETES DE RESEAU.....	54

RESUME DE L'ETUDE

LE MARCHE DES SERVICES A LA PERSONNE DANS LES PYRENEES ATLANTIQUES

En chiffre d'emplois, en 2008 (estimation provisoire) l'économie de ce secteur était basée sur 11.406.052 heures de travail qui se répartissent comme suit :

- 7.168.419 heures chez des particuliers employeurs, en emploi direct
- 1.839.271 heures chez des particuliers employeurs, via un mandataire (association, CCAS ou entreprises)
- 1.304.805 heures déclarées par les associations en prestataires
- 780.286 heures déclarées par les CCAS en prestataires
- 313.271 heures déclarées par les entreprises privées en prestataires

Ces 11.406.052 heures de travail en 2008 représentent 6.385 ETP au niveau des Pyrénées Atlantiques. L'évolution par rapport à 2007 est peu significative, puisqu'on décomptait 11.398.587 heures cette année là. Le marché donne l'impression d'arriver à une phase de plateau, dont les prémices se dessinaient avant le déclenchement de la crise économique de fin 2008.

En termes de volume économique, le marché des SAP sur les Pyrénées Atlantiques pèse entre 150 et 200 millions d'euros par an (toutes formes d'emplois confondues).

L'ANALYSE DE LA DEMANDE DE SERVICES A LA PERSONNE

En 2007, la population globale du département était estimée à 641.500 habitants. Le taux moyen de variation annuelle est de 0,9%, essentiellement constitué par le solde migratoire, qui vient compenser un solde naturel proche de zéro. Contrairement à une idée reçue ce solde migratoire n'est pas constitué que de retraités, mais aussi de la classe d'âge des 40-59 ans.

De façon générale, on remarque que la population du département est plutôt vieillissante. Les plus de 60 ans représentent actuellement 26% de la population totale du département. Ce ratio des plus de 60 ans est plus élevé que le ratio national (24 %). Cette tendance est appelée à se poursuivre, l'Insee prévoit pour l'Aquitaine, un taux de 33% des plus de 60 ans à l'horizon 2030. Ce taux est déjà atteint dans plusieurs cantons du département : Garlin, Sauveterre, Biarritz, Salies et Tardetz-Sorholus.

Le nombre de ménages en 2006 était de 277.853 unités. 36,2 % de ces ménages sont des retraités. Ils constituent de loin, la première catégorie socioprofessionnelle représentée devant les ouvriers, les professions intermédiaires et les employés.

Ainsi, la demande des services à la personne continue d'être portée par 3 à 4 catégories de facteurs :

- Les facteurs démographiques tel qu'expliqué plus haut
- Les facteurs sociologiques avec de plus en plus de femmes sur le marché du travail, de ménages bi-actifs et de foyers mono-parentaux

- L'environnement sanitaire et social qui offre un nombre limité de places en maisons de retraite et qui favorise sainement le maintien à domicile
- Une évolution des mentalités qui porte de plus en plus la population à faire appel aux services à la personne
- Des services abordables favorisés par les services tiers payeurs

De façon générale, les services demandés au niveau des Pyrénées Atlantiques sont encore des services classiques principalement orientés sur les services d'aide ménagère classique, les services d'auxiliaire de vie, et les services de garde d'enfants. On note aussi une demande croissante pour les services de jardinage. Cependant, bon nombre de besoins restent à combler.

L'ANALYSE DE L'OFFRE ET DU POSITIONNEMENT DE CHAQUE CATEGORIE D'ACTEURS DU MARCHE DES SERVICES A LA PERSONNE

L'étude de l'offre laisse apparaître que les Pyrénées-Atlantiques sont un département assez bien pourvu en structures. Cette offre est principalement composée en 2008 :

- D'une offre directe d'employés à domicile contractant auprès de particuliers employeurs (via le système de chèque emploi service, la déclaration nominative simplifiée, ou une association mandataire). Cette offre représente en 2008 environ 42.000 particuliers employeurs pour 19.324 salariés, soit environ 4.895 ETP. De tous les autres acteurs (associations, Ccas et entreprises compris), les particuliers employeurs sont les premiers employeurs.
- D'une offre par le biais du secteur associatif. On compte 66 associations sur le département, comprenant 60 associations de services à domicile et 6 associations intermédiaires. En 2008, en position prestataire ces associations emploient 1.748 salariés (contre 2.081 en position mandataire), soit environ 1575 ETP. Les associations jouent un rôle fondamental dans la promotion des services à la personne. Les acteurs associatifs sont plutôt positionnés sur l'aide aux personnes âgées et aux personnes dépendantes, activités pour lesquelles elles ont une bonne image sociale que ce soit auprès des publics, comme auprès des prescripteurs. Le secteur associatif a aussi comme qualité d'être présent et actif dans les zones rurales et les zones de montagne, territoires délaissés par les entreprises car estimé comme peu rentable. Les ADMR particulièrement (18 associations locales présentes dans le département), jouent un rôle remarquable, basé sur un important engagement bénévole.
- D'une offre par le biais des CCAS (auquel il faut ajouter 1 SIVOM). Fin 2008, on en compte 57 sur le département. Le nombre de CCAS développant des activités SAP, a considérablement baissé ces dernières années car beaucoup d'entre eux se sont regroupés en raison de leurs faibles activités. Les CCAS représentent en 2008 un peu moins de 800 salariés en position prestataire (contre 469 en position mandataire), soit environ 698 ETP.
- Enfin d'une offre par le biais d'une centaine d'entreprises du secteur privé, qui font une entrée en force sur le marché avec un taux de croissance très élevé ces trois dernières années. Elles représentent en 2008 environ 213 salariés en mandataire et 536 en prestataire, soit à peu près 219 ETP. On peut les classer en deux catégories : celles qui sont généralistes, avec une offre de service diversifiée, construite avec professionnalisme ciblée sur les emplois de maison pour les ménages actifs (type APR Services, Biarritz Coté Maison, etc.) et les entreprises individuelles qui se positionnent

sur un marché de « niche » avec une logique d'auto-crédation d'emplois sur les nouveaux services (jardinage, garde d'enfants à domicile, etc.). A ce chiffre se rajoute depuis 2009 les auto-entrepreneurs qui eux aussi sont dans une logique d'auto création de leurs emplois. On en comptait en septembre 2009 environ 15.

Il faut relever pour les particuliers employeurs que :

- ❖ Ils représentent en volumes horaires 72,5% de l'activité SAP. Ils constituent et de loin, le marché dominant. Ce volume horaire des particuliers employeurs semble toutefois avoir atteint son plateau et baisse même de - 0,3 à - 1% ces deux dernières années.
- ❖ Leur nombre augmente régulièrement de 4 à 6% ces dernières années. Cette augmentation s'explique principalement par l'augmentation démographique des personnes âgées et par une « démocratisation » des pratiques de recours à ces services.
- ❖ Les services demandés par les particuliers employeurs sont plutôt des services généraux d'aide à domicile pour les ménages actifs, les retraités et les familles avec personnes âgées.
- ❖ Ils sont des grands utilisateurs du Cesu bancaire (et depuis peu du Cesu en ligne) et sortent petit à petit du système DNS et du recours au mandataire.
- ❖ Par contre, la fonction employeur est insuffisamment maîtrisée, le respect du droit du travail et des conventions collectives ne sont pas toujours acquis.
- ❖ Les particuliers employeurs et leurs salariés, ne sont pas suffisamment informés sur les possibilités de formation et de qualification de leurs employés.

En ce qui concerne les associations, il faut relever que :

- ❖ Leur nombre a augmenté : 66 associations interviennent maintenant au niveau du département
- ❖ Elles sont bien repérées par la population et par les prescripteurs pour les services aux ménages en difficulté sociale, aux personnes âgées et handicapées et à la petite enfance.
- ❖ En deux ans, elles ont connu une baisse de 20% de l'activité mandataire et une hausse de 26% de l'activité prestataire.
- ❖ Les associations ont fait des efforts considérables de formation, de professionnalisation et d'augmentation de temps de travail pour leurs salariés à temps partiels.
- ❖ Elles sont fidèles à des valeurs sociales et humanistes fortes et font preuve d'un certain esprit d'innovation.
- ❖ Elles rencontrent des difficultés de recrutement et de communication.
- ❖ Elles éprouvent des difficultés dans l'application de leurs conventions collectives très complexes et contraignantes en termes d'organisation et de justification. Les dispositions de ces conventions risquent de limiter leur compétitivité (dans certains cas leurs prix de revient sont supérieurs aux prix remboursés par les organismes tiers payeurs (CRAM, etc.) voire même aux prix de revient des entreprises).

En ce qui concerne les CCAS, il faut relever que :

- ❖ Le nombre de CCAS ayant des activités SAP a baissé pour des raisons de regroupement. Un effort de restructuration remarquable a été entrepris avec l'appui du CG 64.
- ❖ L'UDCCAS a développé son implantation sur les Pyrénées Atlantiques.

- ❖ L'ensemble du territoire est assez bien maillé par les CCAS grâce à un souci des élus et du CG 64. Ils sont avec les associations un des acteurs permettant une couverture correcte des zones rurales.
- ❖ Les CCAS sont orientés vers des services généraux et vers une clientèle sociale et âgée.
- ❖ Ils ont connu une baisse de l'activité mandataire et une croissance de l'activité prestataire (mais avec un taux 2 à 3 fois plus faible que celui des associations).
- ❖ Les CCAS rencontrent des problèmes pour recruter et former leurs salariés.
- ❖ En termes de gestion de services, les CCAS ont des capacités de réactivité et d'innovation variable.
- ❖ Enfin, les CCAS sont soumis aux contraintes réglementaires de la fonction publique.

En ce qui concerne les entreprises, il faut relever que :

- ❖ Le nombre d'entreprises a augmenté entre 275 et 60% suivant les années.
- ❖ Les entreprises interviennent quasi exclusivement en mode prestataire (le mode mandataire même s'il augmente, n'est que très marginal).
- ❖ Elles ressentent une certaine stagnation du marché, alors que le nombre d'entreprises concurrentes augmentent. Elles sont donc plutôt orientées actuellement sur la consolidation de leurs activités.
- ❖ Leur politique de prix est compétitive (sur certains territoires comme le BAB, elles peuvent être moins chères que les associations).
- ❖ Elles sont pour l'instant positionnées soit comme PME ou petite PME généralistes, soit comme TPE de niches.
- ❖ Elles sont très présentes sur les deux conurbations urbaines du département et quasiment absentes du reste du département exceptée pour les TPE de niches (type jardinage).
- ❖ Leurs dirigeants sont jeunes.
- ❖ Elles ont une réactivité importante par rapport aux autres acteurs.
- ❖ Elles ont commencé à investir le marché des personnes vulnérables (APA, PCH, etc.)
- ❖ Beaucoup de questions (aussi bien négatives que positives) se posent sur les interventions et le statut des auto-entrepreneurs dans ce domaine d'activité.

Le schéma global des acteurs laisse apparaître des évolutions. En 2006, on plaçait beaucoup d'espoirs dans le développement des « enseignes nationales » principalement organisées autour de plates-formes téléphoniques ou internet d'intermédiation entre clients et prestataires de services. On attendait de ces enseignes qu'elles structurent l'offre sur le plan national, qu'elles développent la professionnalisation et qu'elles garantissent la délivrance de prestations de qualité. 17 enseignes se sont créées. Des rachats de réseaux de structures se sont effectués. Des référencements ont été lancés, des cartes de paiement proposées. Certaines ont reçues des financements importants de l'ANSP. Les résultats sont décevants. Certaines enseignes ont disparues. D'autres ont connu des déficits importants (10 millions d'euros pour Séréna). Séréna et France Domicile ont licencié une partie de leurs équipes. D'autres encore ont redimensionnées en baisse leurs projets. Les opérations de rachats de réseaux sont suspendues. De l'avis général des prestataires locaux, l'impact des enseignes dans leur chiffre d'affaire est limité. Les enseignes ne sont pas arrivées à trouver leur modèle économique.

Les organismes tiers payeurs contribuent de manière importante au financement du marché des SAP. Des évolutions caractérisent cette catégorie d'acteurs. Certains systèmes tiers payeurs diminuent leurs demandes de prestation (par exemple la CRAMA pour l'aide ménagère à domicile et la CAF pour l'aide aux foyers). D'autres sont en stagnation (l'APA Domicile). D'autres se sont développées mais ont atteint leur plateau (PCH). Enfin d'autres se construisent lentement comme par exemple les assurances dépendance et n'auront de l'impact que dans quelques années. Les tendances qu'on voit se dessiner pour le futur sont plutôt centrées sur une limitation de l'impact de certains organismes tiers payeurs (réflexion en cours sur la récupération de certaines aides sur les actifs successoraux, limitations progressives en volume et en montant, etc.).

Le premier Plan de Développement des SAP a créé un nouvel outil de paiement : le CESU pré-financé. On s'attendait à ce que les entreprises s'approprient cet outil, pour en faire un outil de gestion-gratification de leur personnel (sous une forme coûtant moins cher en charges sociales que les augmentations de rémunération). Le bilan que l'on peut dresser est mitigé. L'outil semble peu utilisé par les entreprises, mais que par contre, il semble massivement utilisé par les caisses de retraite, les compagnies d'assurances et les mutuelles pour effectuer les paiements des prises en charge convenues dans leurs contrats. Il leur permet de garder une traçabilité du versement et aussi de récupérer les cesu pré-financés non utilisés.

Les Pyrénées Atlantiques ont connu un fort mouvement de création et de développement de structures départementales de représentation. UDCCAS a renforcé son assise. La Fédération des ADMR s'est agrandie de 2 nouvelles associations. Des structures de concertation des AI et des Associations SAP (UNA, ADESSA/A DOMICILE, etc.) se sont créées. Un syndicat des entreprises SAP, le SESAP des Pays de l'Adour s'est mis en place cette année. La DDTEFP 64 dispose donc de têtes de réseaux sur lesquelles elle peut s'appuyer et qui peuvent servir de relais pour diffuser des informations, mobiliser autour d'actions, proposer et négocier des conventions, servir de référents à des actions de soutien ou de mutualisation, etc.

Les préoccupations de formation sont bien prises en compte, en particulier par le Contrat d'Objectifs Pluriannuels des métiers de l'aide à domicile et des emplois familiaux initié par la Région. Ce contrat a été établi sur la base d'un diagnostic partagé auquel ont participé toutes les têtes de réseaux (exceptée celle des entreprises). L'offre de formation est abondante et diversifiée. Elle gagnerait à être mieux connue et reconnue.

Appréhendée sous l'angle des conventions collectives, la situation réglementaire de ce secteur d'activité s'est légèrement simplifiée. La convention collective des jardiniers et jardiniers-gardiens a été dénoncée. Les associations sont en négociation autour d'une CCU (Convention Collective Unifiée) qui remplacerait les 3 à 4 conventions différentes existant actuellement. La sortie de cette CCU est promise pour 2010-2011. Les entreprises elles, se sont retirées de la négociation autour d'une CCN (Convention Collective Nationale) dont la négociation avait été lancée en 2007. L'apparition enfin du statut d'auto-entrepreneur (dont la conception est par ailleurs incontestable novatrice) est porteuse d'une évolution consistant à mettre en place une relation de prestation de service entre un donneur d'ordre et un prestataire, qui pourrait se développer au détriment de la traditionnelle relation de salariat. Dans ce contexte, les associations risquent d'être l'acteur à qui on fait supporter les contraintes que les entreprises ne veulent pas supporter.

L'observation du taux d'accidents de travail (comprenant aussi les accidents liés aux trajets), l'existence d'un fort taux de troubles musculo-squelettiques (principalement liés à la « manutention » des personnes âgées et malades à domicile), le nombre de demandes d'inaptitudes que reçoivent les structures, laissent à penser qu'il y a de sérieux besoins de « sécurisation » des métiers SAP.

LE DIAGNOSTIC QUE L'ON PEUT TIRER

Au cours des trois dernières années, le secteur des services à la personne a connu une croissance (en termes d'heures) de l'ordre de 3,8% entre 2006 et 2007, mais une croissance quasi nulle entre 2007 et 2008. La forte croissance observée en 2006 et 2007 a été en partie impulsée par les pouvoirs publics avec le Plan Borloo 1. Il a favorisé la création d'environ 1.248 emplois de salariés (à temps partiels) entre 2006 et 2008. On est assez loin des 5.000 emplois que l'on prévoyait créer sur ces trois années au niveau des Pyrénées-Atlantiques. Cependant, on peut observer qu'à défaut de créer plus d'emplois, les salariés des associations et des CCAS, déjà en place, ont travaillé plus d'heures afin de s'approcher pour certains des trois quart temps.

Les déséquilibres territoriaux dans l'offre se sont résorbés. L'ensemble des zones rurales et des zones de montagnes est bien maillé grâce principalement aux associations et aux CCAS.

Le principal de l'activité est encore fourni par des services classiques principalement orientés autour de 3 segments moteurs : les services d'aide ménagère classique (femmes de ménage, employés de maison, etc.), les services d'auxiliaire ou d'assistance de vie pour personnes dépendantes et les personnes handicapées et les services orientés sur les ménages avec enfants soit pour les services de garde d'enfants soit pour les services de soutien scolaire. Les autres services proposés de type informatique, bricolage, etc. sont encore marginaux. On peut penser qu'il en sera de même pour les nouveaux métiers inscrits dans le Plan 2. Par contre, les services de jardinage sont quant à eux en expansion certaine.

Le nombre de familles d'accueil a diminué de 15% en 4 ans. On peut penser que c'est regrettable et que ce type d'accueil rend des services incontestables en particulier en milieu rural.

Les chiffres cités et les évolutions cernées pourraient laisser penser à tort que le marché est déjà satisfait dans ses grandes masses. Il existe en effet des besoins qui ne sont pas satisfaits parmi lesquels on peut citer les gardes de nuit, la garde d'enfants en zones rurales, le service en relais pour les personnes très dépendantes en maintien à domicile, les familles d'accueil, la conception de services coordonnant activités de soins et activités de soutien domestique (ou éducatif) en maintien à domicile, la conception et l'animation de solutions d'habitats regroupés pour personnes âgées ou handicapées ou ayant des problématiques psychiques, apportant des solutions coordonnées d'hébergements, de soins, d'accompagnement socio-éducatif et de soutien à la vie quotidienne, le transport de personnes âgées et handicapées en zones rurales, etc.

L'évolution de la réglementation du travail, en particulier la mise en place d'une Convention Collective Unifiée pour les associations, l'absence d'une convention similaire pour les entreprises et l'apparition du statut d'auto-entrepreneur qui va permettre aux donneurs d'ordre

de s'affranchir des charges liées à la traditionnelle relation de salariat, risque de porter atteinte à la compétitivité des associations. Elles vont devoir sérieusement réfléchir à cette question.

L'offre de formation est abondante et diversifiée. Toutefois on peut penser qu'elle n'est pas assez connue et utilisée.

Les professions du secteur attirent peu les jeunes et sont peu masculinisées. Les salariés intervenant sur le marché des services à la personne sont essentiellement des femmes d'âge mûr souvent sans qualification spécifique quant elles entrent dans ce marché. Les gardes d'enfants et les auxiliaires de vie sociale se distinguent toutefois par davantage de compétences professionnelles et par des possibilités d'évolution plus ouvertes notamment vers le métier d'aide soignant, pour ces dernières.

LE PLAN D' ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE

Les axes du Plan d' Actions sont les suivants :

1. Accompagner le développement de la demande (en particulier par une augmentation et une diversification de l'offre innovante)
2. Soutenir les différentes catégories d'opérateurs SAP et accompagner leur adaptation au changement
3. Soutenir les organismes dans l'amélioration des conditions de travail
4. Poursuivre les actions d'information, de concertation et de coordination des acteurs de ce secteur d'activité

CONCLUSIONS

En synthèse de cette étude, on peut faire ressortir plusieurs conclusions :

- Les services à la personne sont incontestablement un secteur d'activité soumis à d'incontournables nécessités de développement et de renouvellement d'emplois. L'activité est portée par des fondamentaux démographiques solides.
- Les services proposés sont socialement utiles et répondent à une demande. Cette demande est encore loin d'être totalement satisfaite. Il existe de la place pour de nouveaux services innovants.
- L'économie de ce secteur d'activité paraît plutôt en phase de consolidation. Cette consolidation a commencé à se manifester avant le début de la crise.
- Des préoccupations d'équilibre vont agiter l'économie de ce secteur et plus particulièrement les associations et les CCAS.
- Pour des raisons d'équilibre territorial et d'équilibre de marché, il paraît important de veiller à assurer la pluralité des offres, en accompagnant l'innovation, la réduction des coûts et la mutualisation.
- L'existence d'une conscience commune qu'ont les acteurs d'intervenir sur un champ spécifique et le développement de têtes de réseaux sont des atouts à valoriser dans la mise en œuvre d'un plan d'action départemental.

LE CONTEXTE ET LA DEMANDE

Les Services à la Personne constituent un secteur d'activités clef, créateur d'emplois de proximité, socialement utiles et adaptés aux évolutions sociologiques et démographiques que traverse notre société.

Les services à la personne ont pris de l'extension ces dernières années, sous l'impulsion de divers facteurs. Parmi ces facteurs on peut citer :

- l'évolution démographique qui se traduit par l'émergence d'une classe d'âge de seniors et de personnes âgées demandeurs de services compensant la diminution de leurs capacités
- la politique de maintien à domicile qui vise à permettre aux personnes dépendantes et handicapées de rester tant que cela est possible chez eux, avec l'appui de services à domicile
- la mise en place de systèmes de tiers payeurs qui peuvent participer au financement ou à la prise en charge des services proposés
- la hausse du taux d'activité féminine
- la hausse du pouvoir d'achats de certaines catégories sociales
- la mise en place d'incitations fiscales

Ce secteur d'activité a fait l'objet d'un programme de soutien et de développement au travers notamment du Plan Borloo de 2005 et de la mise en place de l'ANSP (Agence Nationale des Services à la Personne).

Une première étude réalisée en 2006, avait permis de dresser un état des lieux de l'activité dans ce secteur, de cerner la place que les différents acteurs y occupaient et d'identifier les actions de soutien qui pouvaient être mises en œuvre à l'échelon départemental.

Cette étude avait permis de faire ressortir que les Pyrénées Atlantiques sont un département où les services à la personne sont très développés (et supérieur à la moyenne nationale et régionale). Elle avait aussi permis de cerner l'importance de l'emploi direct, le rôle joué par les associations, les défis à relever par les CCAS et la montée en puissance des sociétés et entreprises du privé. L'étude avait permis de constater que la stratégie des offreurs est basée sur une offre de proximité et sur une stratégie de niches, consistant à combiner positionnement territorial et satisfaction de catégories de demandes bien cernées.

Un certain nombre de préconisations avaient été faites dont celles consistant à organiser régulièrement des réunions d'information et de concertation des acteurs de la filière, à animer des actions de professionnalisation, à soutenir les actions innovantes, etc.

En mai 2009, a été lancée la phase 2 de Développement des Services à la Personne. Ce plan 2 vise à conforter et à professionnaliser un secteur en voie de structuration et de montée en puissance. Au niveau national, il a pour objectif de favoriser la création de 100.000 nouveaux emplois d'ici 2012. Il propose de soutenir le développement de ce secteur par une série de mesures visant à soutenir la création d'emploi (mesures 1 à 5), la professionnalisation du secteur et l'améliorer de la qualité des emplois (mesures 6 à 8), et enfin une simplification et un assouplissement des outils afin d'atteindre 1 milliard d'euros en Cesu préfinancés en 2012 (mesures 9 à 11) :

- Financer des chèques emploi à domicile (Mesure 1)
- Développer de nouvelles activités (Mesure 2)
- Mettre en œuvre le projet internet pour tous (Mesure 3)
- Renforcer l'offre de services de Pôle Emploi (Mesure 4)
- Favoriser la création d'entreprise (Mesure 5)
- Améliorer la formation (Mesure 6)
- Accroître la qualité de l'emploi par les particuliers (Mesure 7)
- Mieux mesurer la professionnalisation (Mesure 8)
- Assouplir les règles d'usage du Cesu (Mesure 9)
- Développer le paiement en Cesu de prestations par les départements (Mesure 10)
- Simplifier l'accès des prestataires aux Services à la personne (Mesure 11)

C'est dans ce contexte que le délégué territorial de l'Agence de développement des services à la personne (par ailleurs délégué départemental de la DDTEFP) a souhaité bénéficier d'une étude 2009, lui permettant de :

- Réactualiser l'état des lieux de l'existant (avec un regard rétrospectif sur les trois dernières années)
- Identifier les éléments d'un plan d'action pour développer l'emploi dans ce secteur

Cette étude est centrée autour de la préoccupation générale et dominante : comment appuyer le développement des activités SAP dans le 64 et comment faire plus au niveau des emplois, dans un contexte marqué par la crise économique et financière et par la détérioration de la situation de l'emploi. Derrière ces préoccupations générales, on se pose la question de savoir que : Que faut-il encourager ? Que faut-il cadrer ?

C'est ce travail d'étude qui est exposé dans le présent rapport.

LA DEMARCHE PROPOSEE

Nous nous proposons de travailler avec la définition actualisée des « services à la personne ».

Les services à la personne sont des prestations destinées aux particuliers, effectuées directement auprès du client ou de son environnement (domicile, jardin, etc.). On en distingue 3 grandes catégories : les services à la famille, les services à la vie quotidienne, les services aux personnes dépendantes. Ils sont financés par le particulier qui peut éventuellement bénéficier de l'appui de tiers payeurs. Ils regroupent des services aussi divers que : assistance de vie, ménage, garde d'enfants ou de malades à domicile, entretien de jardin, travaux de bricolage, soutien scolaire, assistance informatique ou internet, aide aux démarches administratives, etc. Ces différents services représentent maintenant une palette de 26 métiers (contre 21 en 2005) qui intègre l'aide aux aidants familiaux et les audits éco-habitat.

N'entrent pas dans la définition les services des maisons de retraites, les services des crèches et haltes-garderies, les services de transports publics ou privés, etc.

La démarche mise en œuvre pour cette intervention a été basée sur 5 phases. Chaque phase a été centrée autour d'un objectif phare

1. Valider la démarche d'étude proposée (ou l'amender)
2. Dresser un état des lieux actualisé en fonction des dernières données disponibles, cerner les évolutions qui caractérisent la demande et l'offre et identifier les tendances qui se dessinent
3. Analyser les actions entreprises au niveau du département, rendre compte des actions innovantes repérées, restituer le point de vue de différents acteurs clefs
4. Formuler un diagnostic circonstancié
5. Proposer un plan d'actions

La réalisation de l'intervention s'est appuyée sur la mise en place d'un comité de pilotage et d'un comité technique associant les administrations concernées en particulier la DDTEFP, le Conseil Général, le Pôle Emploi, les CCI de Pau et Bayonne, le DLA 64, la FEPPEM, etc.

Ce comité a pris connaissance de la progression du travail et validé ou réorienté les hypothèses de travail à privilégier au fur et à mesure des avancées des investigations menées.

Le problème des sources d'information statistiques

Pour les données démographiques se sont les chiffres de l'INED et de l'INSEE qui sont présentés. Ils présentent les données du recensement de 2006.

Pour ce qui concerne les particuliers employeurs nous avons privilégié les données de l'IRCEM (Caisse de retraite complémentaire des employés de maison). Cet organisme a accepté de nous communiquer les données annuelles (différentes donc des données du 2^{ème} trimestre de chaque année qui figurent sur son site internet). Ces données sont retraitées par l'IRCEM pour éviter les dédoublements (les salariés qui seraient déclarés 2 fois). Nous avons de notre côté, travaillé ces données pour différencier l'emploi direct et l'emploi via mandataires (que l'on connaît par les statistiques du SDLI). Les chiffres de l'année 2008 sont une estimation provisoire. Les chiffres définitifs ne seront disponibles qu'en 2010.

Pour les données relatives aux structures SAP ayant besoin d'un agrément simple ou qualité, nous avons privilégié les données DDTEFP 64 du SDLI (et non celles de la DARES). Ce sont les données les plus complètes et les plus à jour (30 septembre 2009 pour le recensement des acteurs, fin 2008 pour les chiffres d'emplois). Toutefois, il ne faut pas négliger, que l'on est sûr du déclaratif et qu'il y a quelques structures qui n'envoient pas leurs données. Les raisons qui amènent les acteurs à ne pas envoyer leurs données sont variées : absence d'activités, surcharge de travail, négligence, etc. On peut donc dire que les données présentées sont des chiffres à minima.

LES EVOLUTIONS LEGISLATIVES ET REGLEMENTAIRES

Les principales évolutions législatives intervenues depuis 2006 se situent principalement dans le domaine des conventions collectives et dans l'apparition du statut d'auto-entrepreneur. Nous rappelons les données et analysons leurs conséquences.

Les conventions collectives dont relèvent les salariés des services à la personne

Les salariés travaillant dans le cadre des services à domicile relèvent de cinq à six Conventions Collectives différentes.

Lorsque les employés travaillent chez des particuliers :

- S'ils travaillent chez des particuliers, soit dans le cadre d'une relation de en emploi direct, soit via un service mandataire, le salarié relève de la CC des employés de maison (N°3180) dont le temps plein représente 1.840 heures par an. Cette convention collective a été signée paritairement par la FEPEM et les syndicats de salariés. Une renégociation effectuée en 1999 a permis de réactualiser le texte établi en 1980. Cette convention a été étendue en mars 2000.
- Pour le cas des assistantes maternelles qui travaillent chez des particuliers, la convention collective est la CC des assistants maternel (N°3317). Cette convention a été étendue en décembre 2004.
- Pour le cas des jardiniers et jardiniers-gardiens de propriétés privées, leur convention collective a été dénoncée le 19 novembre 2007. A l'issue d'une période de préavis de trois mois et de survie d'un an, elle n'est aujourd'hui plus applicable. Les jardiniers, jardiniers-gardiens de propriétés privées, embauchés avant la dénonciation de la convention, conservent les avantages individuels acquis.
Dans l'attente de décision concernant la nouvelle classification des salariés du particulier employeur, la Fepem recommande de privilégier les contrats d'hommes/femmes toutes mains exerçant des petits travaux de jardinage, relevant de la convention des salariés du particulier employeur.
Pour les gros travaux de jardinage (élagage, entretien d'un vaste domaine...), il est possible de rédiger un contrat de travail soumis aux dispositions du Code du travail.

Lorsque les employés travaillent dans des associations :

- Si les salariés sont employés par une association prestataire, ils relèvent de la convention collective des organismes d'aide ou de maintien à domicile établie en 1983 (N°3217) ¹. Celle-ci a été complétée par 12 accords de branche. Ces accords portent principalement sur les emplois et leur classification, les rémunérations, la formation, les indemnités kilométriques et le temps modulé. Dans cette convention collective le temps plein représente 1.610 heures par an et la grille de rémunération est différente de

¹ La FEPEM n'a pas voulu signer cet accord de branche et se réfère donc à la CC 3180.

celle des employés de maison. Cette convention est celle des adhérentes à l'UNA (ancienne UNASAD).

- Les associations qui emploient des travailleuses familiales et du personnel administratif et d'encadrement appliquent la CCN 1970.
- Il existe une convention collective de l'aide à domicile en milieu rural qui est utilisée par l'ADMR, qui s'y réfère pour les points non précisés dans les accords de branche mentionnés ci-dessus. Cette convention est agréée et non étendue. Il s'agit de la Convention Collective pour les aides familiales rurales et les personnes de l'aide à domicile en milieu rural (N° 3321). Elle date de 1970 et est complétée de 6 accords portants sur les emplois, les rémunérations, la formation, les indemnités kilométriques et le temps modulé. Son approche sur les indemnités kilométriques est en particulier différente de la CC 3217.
- Quand une association n'est pas membre d'une fédération la réglementation qui s'applique est celle du Code du Travail et celle des accords étendus à l'aide à domicile notamment celui du 29 mars 2002 relatif aux emplois et rémunérations.
- Une convention collective unique, harmonisant les différentes conventions collectives et les accords existants, les actualisant et les complétant est encore en cours de négociation. L'UNA et la FDADMR sont les principales partie-prenantes de cette convention. On pense qu'elle va aboutir en 2010-2011.

Lorsque les employés travaillent dans des entreprises du secteur privé :

- Il n'existe pas de convention collective des entreprises du secteur privé qui interviennent dans le domaine des Services à la Personne. La réglementation qui s'applique est celle du Code du travail.
- Une convention collective nationale des entreprises de services à la personne est en cours de négociation. Pour le moment seul un accord sur le champ de la convention a été signé entre l'ANSP et la FESP (novembre 2007). Aux dernières nouvelles la FESP s'est retirée des négociations.

Lorsque les employés travaillent dans un CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) :

- Si les salariés sont employés par un CCAS, ils relèvent du régime de la fonction publique territoriale au titre soit de fonctionnaire soit de contractuel.

L'analyse que l'on peut faire de cette situation :

Comme on l'a vu dans l'exposé ci dessus, le panorama des conventions collectives est complexe et manque de lisibilité. Les CC du secteur associatif sont difficiles à appliquer sur le plan organisationnel (contrats, avenants de mensualisation, tableaux de décompte des heures travaillées, de respect de l'amplitude, de respect du temps modulé, de calcul des heures complémentaires mois par mois, d'accord sur les contrats de moins de 90 heures, de délais de prévenance, de décompte des heures sans solde, de calcul des congés payés mois par mois et

leur prise avec ou sans fractionnement, des déplacements inter-clients et des indemnités kilométriques versés, etc.). Elles nécessitent l'utilisation de logiciel adapté pour suivre tous ces aspects et sortir les documents justificatifs. Un logiciel de ce type et la formation d'accompagnement, coûtent autour de 15.000 €.

Une Convention Collective Unifiée du secteur associatif SAP est prévue pour 2010-2011. Elle va sans doute s'établir en tirant vers le haut les avantages de chacune des conventions existantes. Cela va donc se traduire par un enchérissement des coûts des associations, alors que les entreprises ne vont pas avoir à supporter des engagements aussi forts, puisque les perspectives d'une Convention Collective Nationale se délitent.

L'apparition du statut d'auto-entrepreneur

Depuis le 1er Janvier 2009, les personnes qui le souhaitent peuvent se faire enregistrer comme auto-entrepreneur d'une manière très souple.

Instauré par la Loi de modernisation de l'économie n° 2008-776 du 4 août 2008 le statut de l'entrepreneur individuel communément appelé auto-entrepreneur s'adresse aux personnes qui ne veulent auto-crée leur emploi ou lancer une activité, sans nécessairement créer une société commerciale. Les charges sociales et fiscales sont payées par un prélèvement libératoire mensuellement ou trimestriellement calculé sur le chiffre d'affaires réellement effectué (pas de chiffre d'affaires, pas de charges sociale ou fiscale). L'auto-entrepreneur n'est pas assujéti à la TVA mais paye l'impôt sur le revenu. Les frais ne sont pas déductibles des charges. Chaque mois ou chaque trimestre, il s'acquitte d'un prélèvement unique de ses charges sociales correspondant à un pourcentage de son chiffre d'affaires, allant de 12 % pour une activité commerciale à 21,3 % pour les prestations de service. Les cotisations, peu élevées, ouvrent des droits plus réduits que ceux d'un salarié.

Pour bénéficier de ce régime, il ne faut réunir que trois conditions:

Se déclarer par Internet (www.lautoentrepreneur.fr) ou auprès du Centre de Formalités des Entreprises (CFE), de sa chambre de commerce (activités commerciales), de sa chambre des métiers (activités artisanales) ou des Urssaf (activités libérales)

Remplir les conditions pour bénéficier du régime fiscal de la micro-entreprise, ce qui implique de réaliser un chiffre d'affaires annuel inférieur à un certain seuil: 80.000 € pour les activités de vente de marchandises, objets, fournitures et denrées à emporter ou à consommer sur place ou les prestations d'hébergement, 32.000 € pour les activités de prestations ou de services autres que celles relevant du seuil de 80.000 €. Ces plafonds sont réévalués chaque année dans la même proportion que le barème de l'impôt sur le revenu.

Bénéficiaire de la franchise de TVA Toute activité peut être exercée en franchise de TVA lorsque son chiffre d'affaires annuel n'excède pas les plafonds du régime fiscal de la micro-entreprise (cf montant plus haut) et dès lors que l'exploitant n'opte pas pour le paiement de la TVA. Dans ce cas, l'entreprise ne facture pas de TVA à ses clients mais elle ne peut pas récupérer la TVA que lui facturent ses fournisseurs.

Ce nouveau régime rencontre un certain succès. Fin septembre 2009, 230.000 personnes s'étaient inscrites.

Une personne qui veut auto-créer son emploi dans les services à la personne a en fait le choix entre deux positionnements : soit il se positionne comme salarié se faisant payer par cesu bancaires, soit il se déclare comme auto-entrepreneur. Le tableau suivant permet de comparer les deux positionnements.

	Positionnement de salarié se faisant payer par cesu bancaires	Positionnement d'auto-entrepreneur SAP
Démarche entrepreneuriale	Ne se présente pas comme demandeur d'emploi, mais comme offreur de services. Adopte une démarche entrepreneuriale.	Se présente comme offreur de services. Construit une offre.
Statut personnel et statut des clients	Salarié. Ses clients sont ses employeurs.	Entrepreneur prestataire. Ses clients sont des partenaires commerciaux.
Demande d'agrément	N'a pas d'agrément à demander.	Doit demander un agrément.
Modalit�� de paiement	Reçoit un cesu bancaire.	Edite une facture et demande un chèque de règlement.
Régime social	Couverture sociale du salarié (indemniti�� chômage, congés payés, etc.). Coût des charges employeur et salarié environ 60% du salaire net.	Régime social particulier : pas d'indemniti�� chômage, couverture sociale moindre, pas de congés payés, retraite minorée. Coût des charges : 21,3% du CA.
Régime fiscal	Déclaration de ses revenus, dans son IRPP.	Pas de tva, pas d'IS. Déclaration de ses revenus dans son IRPP, sans déduction de frais.
Revenus théoriques possibles	En pratique, peut difficilement gagner plus de 22.000 à de salaires net par an.	Doit faire moins de 32.000 à de CA par an.

D'après Florence Lefresne, coauteur, avec d'autres chercheurs de l'Institut de recherches économique et sociales, de La France du travail (Editions de l'Atelier) Il y a deux évolutions possibles. Soit l'engouement forme une bulle : il y aura autant de destructions que de créations d'auto-entreprises, et le dispositif finira par se tarir. Soit le phénomène prend de l'ampleur et finit par mordre plus largement sur le salariat. Pour la socio-économiste, les entreprises pourraient alors être tentées de se séparer de certains employés, sans supporter le coût d'un licenciement, et de les convaincre de continuer à effectuer leurs tâches pour leur propre compte, sous la forme d'une prestation de service facturée. « Ces créations d'auto-entreprises n'auront pas crée de richesse supplémentaire, dit-elle. Elles auront juste rejeté les risques vers le salarié, qui n'aura pas beaucoup gagné en autonomie et devra prendre en charge sa propre protection et sa retraite. Ce serait un degré de plus dans l'émiettement de l'emploi et la remise en cause de la protection sociale. » Déjà remontent du terrain les premiers constats qui

donnent corps à ces craintes. Ces clercs de notaire, mis en préretraite à cause de la crise immobilière, qui reviennent travailler dans leurs études pour des missions ponctuelles, en tant qu'auto-entrepreneurs. Ces petites annonces qui imposent l'affiliation à ce régime pour obtenir le travail proposé. Ces auto-entrepreneurs, dans le secteur du bâtiment notamment, soumis à la pression de clients uniques. (article du Monde du 10 décembre 2009).

Appliqué au marché des SAP, l'apparition du statut d'auto-entrepreneur (dont la conception est par ailleurs incontestablement novatrice) est porteuse d'une évolution consistant à mettre en place une relation de prestation de service entre un donneur d'ordre et un prestataire, qui se substituerait à la traditionnelle relation de salariat. Il n'est pas sûr que dans un environnement rendu ainsi plus concurrentiel par l'utilisation de cette substitution, les associations soient bien placées pour résister.

LES FONDAMENTAUX DEMOGRAPHIQUES QUI PORTENT LA DEMANDE DE SERVICES A LA PERSONNE

Les Services à la Personne sont basés sur des fondamentaux démographiques qui donnent les orientations principales sur les missions que les SAP ont à jouer et sur les secteurs dans lesquels leurs activités vont se déployer.

Alors que l'étude SAP 2006 se basait sur des données anciennes (1999), l'étude 2009 peut exploiter les données du dernier recensement de 2006.

Population du Département des Pyrénées Atlantiques

En 2007, la population globale du département était estimée à 641.500 habitants. Le taux moyen de variation annuelle est de 0,9%, essentiellement constitué par le solde migratoire, qui vient compenser un solde naturel proche de zéro. Contrairement à une idée reçue ce solde migratoire n'est pas constitué que de retraités. Il est d'abord alimenté par une importante arrivée des classes d'âge de 40-59 ans (cf tableau plus bas).

Cette population est spatialement répartie entre :

- ❖ Le pôle urbain de la Côte Basque, qui constitue la deuxième conurbation urbaine d'Aquitaine, après celle de Bordeaux et qui connaît le plus fort taux de croissance démographique du département.
- ❖ L'agglomération de Pau.
- ❖ Les vallées pyrénéennes et les zones de montagne, à faible densité, en déclin démographique et peuplée par une population de plus en plus vieillissante.
- ❖ Le reste du département à économie fortement rurale et dont la démographie est stable ou déclinante.

Présentée par classe d'âge la population du département se répartie comme suit :

Répartition de la population des Pyrénées Atlantiques par tranches d'âges en 2007 (selon des données de l'INSEE)						
Tranches d'âges	0 à 19 ans	20 à 39 ans	40 à 59 ans	60 à 74 ans	75 ans et plus	Total
Années						
2007	141 706	152 122	182 442	96 835	68 395	641 500
2004	140 993	153 101	178 158	96 014	65 584	633 850
Variations 2004 à 2007	713	-979	4 284	821	2 811	7 650

On peut donc constater que les populations ayant présenté la plus forte augmentation entre 2004 et 2007 (en volume) sont :

- Les 40-59 ans : 4.284 personnes supplémentaires entre 2004 et 2007. Cela représente une augmentation de 2,40 % sur 3 ans, soit 0,80 % par année.
- Les 75 ans et plus : 2.811 personnes supplémentaires entre 2004 et 2007. Cela représente une augmentation de 4,29 % sur 3 ans, soit 1,43 % par année.

Les populations en diminution sont principalement représentées par les 20 à 39 ans : 979 personnes de moins sur les 3 ans, soit une baisse de 0,21% par an. Cette baisse peut être attribuée aux migrations vers d'autres régions pour études supérieures ou activités professionnelles.

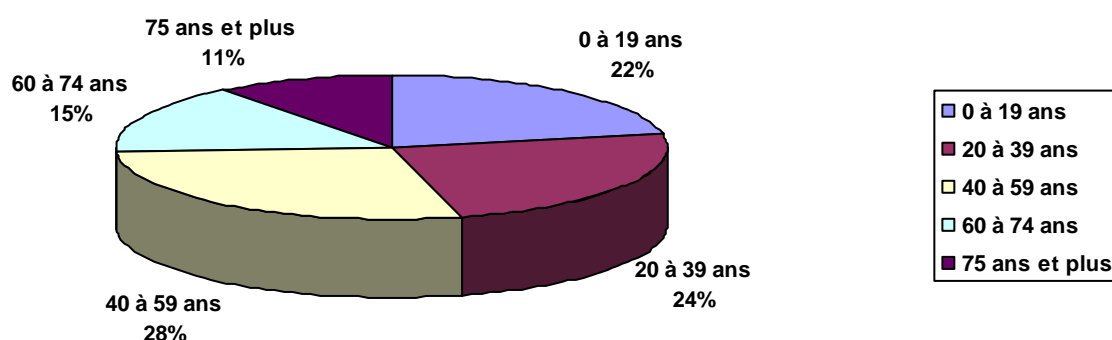
La population du département est plutôt vieillissante. Les plus de 60 ans représentent actuellement 26% de la population totale du département (contre 21 % pour les moins de 19 ans). Ce ratio des plus de 60 ans est plus élevé que le ratio national (24 %). Cette tendance est appelée à se poursuivre, l'Insee prévoit pour l'Aquitaine, un taux de 33% des plus de 60 ans à l'horizon 2030. Ce taux est déjà atteint dans plusieurs cantons du département : Garlin, Sauveterre, Biarritz, Salies et Tardetz-Sorholus.

Le nombre de ménages en 2006 est de 277.853 unités. 36,2 % de ces ménages sont des retraités. Ils constituent de loin, la première catégorie socioprofessionnelle représentée devant les ouvriers, les professions intermédiaires et les employés.

En regard de certaines catégories de services à la personne (en particulier gardes d'enfants à domicile, aides ménagères et assistantes de vie), certaines données démographiques sont fondamentales :

- ❖ Nombre de ménages de retraités : 100.528
- ❖ Nombre de ménages d'actifs : 159.454
- ❖ Nombre de familles avec enfants : 99.659 (dont 23.985 familles monoparentales)
- ❖ Nombre d'enfants de moins de 2 ans : 19.232
- ❖ Nombre de personnes de plus de 60 ans : 165.230, qui se répartissent en
 - Nombre de personnes entre 60 et 84 ans : 147.370
 - Nombre de personnes de plus de 85 ans : 17.860 (soit 2,78% de la population du département)

Répartition de la population des Pyrénées Atlantiques par tranches d'âges en 2007 (selon des données de l'INSEE).



Au regard du marché des SAP, les fondamentaux démographiques continuent donc d'être porteurs. L'allongement de la durée de vie, le développement du taux d'activité féminin, l'accroissement du nombre de ménages bi-actifs et de familles monoparentales contribuent à alimenter mathématiquement une demande de services d'aide à la vie quotidienne, à domicile.

Ces fondamentaux sont renforcés par les choix qui sont fait dans la prise en charge de la grande dépendance (qui touche plus spécifiquement les personnes de plus de 85 ans) et qui sont orientés sur une politique de maintien à domicile.

LE SCHEMA DES ACTEURS DANS LEQUEL ON SE SITUE

Ce schéma des acteurs permet de faire l'inventaire des acteurs qui sont partie prenante dans le système socio-économique des services à la personne :

En partant du bas du tableau figure une typologie des demandeurs : ce sont eux qui font marcher le système par les besoins qu'ils ont.

Une ligne au-dessus figurent la DDTEFP et le CG 64, qui sont les structures de tutelle et de contrôle. Nous y avons ajouté le DLA 64 (dispositif départemental d'appui aux associations cofinancé par la DDTEFP, la CDC et le FSE) qui dans le cadre de son programme d'activité a défini l'appui aux services à la personne comme étant une de ses priorités d'action.

Deux lignes au dessus, nous avons fait figurer les principaux acteurs offreurs de service, à partir d'une typologie socio-juridique.

Sur les lignes au-dessus figurent les autres intervenants : prescripteurs, organismes tiers payeurs, organismes de formation, etc.

Un tel tableau nous paraît important, car nous sommes face à un « système » dont il s'agit d'appréhender la logique de fonctionnement, que ce soit pour la décrypter ou pour développer des actions de promotion adaptées.

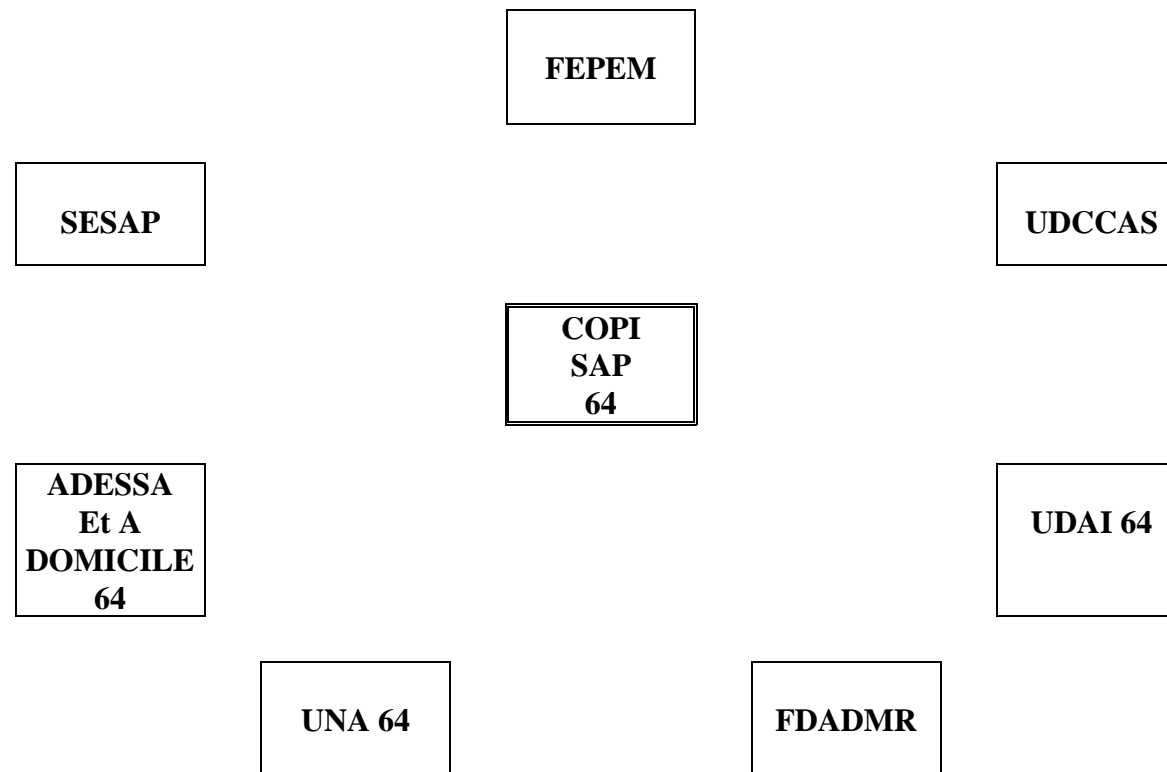
Nous avons actualisé le tableau dressé en 2006 et analysons plus loin les principaux changements intervenus dans ce schéma. Parmi les changements remarquables que nous relevons, celui relatif à l'apparition de têtes de réseaux régionales et départementales, nous semble riche de possibilité d'actions en relais.

Les Chambres Consulaires (CCI, Chambres des Métiers)	Les fédérations nationales d'organisations professionnelles (FEPEM, UNADMR, UNA, ADESSA/A DOMICILE, CORACE, FESP, etc.)	Les têtes de réseau départementales (FEPEM, UDCCAS, UNAI, FDADMR, UNA, ADESSA/A DOMICILE, SESAP)	L'Etat, Le Service des Impôts l'ANSP	Les enseignes nationales (plates-formes de mise en relation clients - organismes prestataires)	Le système de gestion des CESU Bancaires et du CESU en ligne (Urssaf de St Etienne)	Les organismes émetteurs de CESU préfinancés
Les fonds de formation, OPCA et autres financeurs de formation	Les organismes de formation professionnelle (AFPA, GRETA, ITS, APSP, FEPEM-IFEF, etc.)	Les collectivités locales et territoriales (Mairies, etc.)	Les prescripteurs (par exemple les CLIC et pôles gérontologiques)	Les dispositifs de financement tiers payeurs (CG-APA-PCH-ACTP-ASE, CRAMA, CAF, Caisses de Retraite, Mutuelles, Compagnies d'Assurances)		Les entreprises, CE, et Mutuelles abondant les CESU préfinancés
Les CCAS	Les associations de services à domicile	Les associations intermédiaires	Les offreurs de services à la personne (typologie socio-juridique)	Les travailleurs indépendants, auto-entrepreneurs, TPE et PME SAP	Les personnes salariées des particuliers employeurs	Les franchises ou réseaux (Acadomia, Shiva, Babychou, Family Sphere, etc.)
Les associations de défense des consommateurs	DLA 64	DDTEFP 64	COPI, COTECH SAP 64	CG 64	Les Agences Pôles Emploi Les MEF	Les syndicats des salariés
Les demandeurs de services occasionnels (suite accident, hospitalisation)	Les familles ayant des besoins ménagers (ménage, courses, garde d'enfants, etc.)	Les personnes en situation de fragilité (personnes âgées ou handicapées)	Les demandeurs de services à la personne	Les familles en difficulté sociale ou socio-éducative	Les personnes très âgées et dépendantes en maintien à domicile	Les salariés des entreprises ayant une politique de « services aux salariés »

Les évolutions du schéma des acteurs SAP dans le 64

Les Pyrénées Atlantiques ont connu un fort mouvement de création et de développement de structures départementales de représentation. UDCCAS a renforcé son assise (64 CCAS). La Fédération des ADMR (18 associations) s'est agrandie de 2 nouvelles associations. Des structures de concertation des AI (nb 6) et des Associations SAP (UNA (nb 8), ADESSA/A DOMICILE (nb 5), etc.) se sont créées. Un syndicat des entreprises SAP, le SESAP des Pays de l'Adour s'est mis en place cette année. La DDTEFP 64 dispose donc de têtes de réseaux sur lesquelles elle peut s'appuyer et qui peuvent servir de relais pour diffuser des informations, mobiliser autour d'actions, proposer et négocier des conventions, servir de référents à des actions de soutien ou de mutualisation, etc.

Les principales têtes de réseaux SAP du 64



Le schéma global des acteurs laisse apparaître des évolutions. Parmi les acteurs sur lesquels on fondait beaucoup d'espoirs en 2006, figuraient les « enseignes nationales » principalement organisées autour de plates-formes téléphoniques ou internet d'intermédiation entre clients et prestataires de services. On attendait de ces enseignes qu'elles structurent l'offre sur le plan national, qu'elles développent la professionnalisation et qu'elles garantissent la délivrance de prestations de qualité. 17 enseignes se sont créées. Des rachats de réseaux de structures se sont effectués. Des référencements ont été lancés, des cartes de paiement proposées. Certaines ont reçues des financements importants de l'ANSP. Les résultats sont décevants. Certaines enseignes ont disparues. D'autres ont connu des déficits importants (10 millions d'euros pour Séréna). Séréna et France Domicile ont licencié une partie de leurs équipes. D'autres encore ont redimensionnées en baisse leurs projets. Les opérations de rachats de réseaux sont suspendues. De l'avis général des prestataires locaux, l'impact des enseignes dans leur chiffre d'affaire est limité. Les enseignes ne sont pas arrivées à trouver leur modèle économique.

Les organismes tiers payeurs contribuent de manière importante au financement du marché des SAP. Des évolutions caractérisent cette catégorie d'acteurs. Certains systèmes tiers payeurs diminuent leurs demandes de prestation (par exemple la CRAMA pour l'aide ménagère à domicile et la CAF pour l'aide aux foyers). D'autres ont supprimé l'aide sociale qu'elles accordaient (MGEN, MFP). D'autres sont en stagnation (l'APA Domicile). D'autres se sont développées mais ont atteint leur plateau (PCH). Enfin d'autres se construisent lentement comme par exemple les assurances dépendance et n'auront de l'impact que dans quelques années. Les tendances qu'on voit se dessiner pour le futur sont plutôt centrées sur une limitation de l'impact de certains organismes tiers payeurs (réflexion en cours sur la récupération de certaines aides sur les actifs successoraux, limitations progressives en volume et en montant, etc.).

Le premier Plan de Développement des SAP a créé un nouvel outil de paiement : le CESU pré-financé. On s'attendait à ce que les entreprises s'approprient cet outil, pour en faire un outil de gestion-gratification de leur personnel (sous une forme coûtant moins cher en charges sociales que les augmentations de rémunération). Le bilan que l'on peut dresser est mitigé. L'outil semble peu utilisé par les entreprises, mais que par contre, il semble massivement utilisé par les caisses de retraite, les compagnies d'assurances et les mutuelles pour effectuer les paiements des prises en charge convenues dans leurs contrats. Il leur permet de garder une traçabilité du versement et aussi de récupérer les cesu pré-financés non utilisés.

Les actions innovantes propres au 64

Parmi les actions innovantes réalisées dans le Département, on peut citer :

L'organisation des assises départementales du Service à la Personne tenues à Salies de Béarn en mars 2007. Elles ont permis aux professionnels d'avoir une vue globale du marché dans le département. Chaque catégorie d'acteurs a eu la possibilité de se situer par rapport aux autres catégories. Une prise de conscience commune a pu se faire. La préoccupation de la DDTEFP 64 d'une part et du CG 64 d'autre part de soutenir l'emploi et l'activité dans ce secteur d'activité a été bien perçue.

La mise en place d'un COPI SAP 64 : elle constitue une initiative propre à ce département. Elle permet de partager des informations, des analyses et de suivre les activités dans ce domaine. Parmi les actions lancées on peut les citer les conventions de modernisation, les actions de professionnalisation, le programme de reconversion « Petit Boy », l'étude de faisabilité d'un GEIQ SAP sur le Bassin d'emplois d'Orthez, la rédaction et l'édition de la brochure « Points de repères réglementaires » etc.

Les actions d'appui conseil diligentées par le DLA 64 auprès des structures associatives SAP ont eu un effet certain sur le développement des activités des structures appuyées. On peut en particulier mentionner :

- Des études de lancement de services à la personne : A Tout Domicile 2005, Alegria 2008, etc.
- Des actions d'appui divers (juridique, organisationnel, maîtrise de la fonction employeur, de définition de postes et de fonctions, etc.) auprès d'associations devant se restructurer : Emploi Service Qualité 2007 et 2008, Travail et Partage 2007, Atout Seniors 2007, Bayonne Seniors Services 2007, etc.
- Accompagnement à la consolidation d'une plate forme d'évaluation départementale de structuration et de positionnement stratégique de l'UD UNA 64 qui regroupe 8 structures associatives du 64. L'idée d'un fonctionnement en réseau s'instaure petit à petit aussi bien au niveau des directions qu'au niveau des responsables associatifs.
- Des demandes d'associations qui jusqu'à maintenant travaillaient en mandataire et qui veulent passer en prestataire : A Tout Domicile 2009, Aider 2009.
- Les stratégies de communication qui tiennent compte par exemple de l'émergence d'une concurrence marchande ; communication qui s'avère plus déficiente pour certains que pour d'autres.
- Un soutien à l'élaboration et à l'étude de faisabilité de projets de développement liés ; par exemple : mise en place d'un service de transport, mise en place d'un service de portage de repas (ASAD).
- Des actions de diffusion de la plaquette « Points de repères réglementaires » élaborée par la DDTEFP 64 (en perspective)

Le Conseil Général de son coté a appuyé la rédaction et l'édition d'un Référentiel Métiers SAP (par le cabinet KPMG), le regroupement des CCAS, les démarches de certification, la création d'un « Relais assistantes de vie » à Nay (action IFEF – CG 64), les actions d'échange et de formation vers les aidants naturels et les familles d'accueil, etc.

Parmi les actions innovantes lancées sur la base d'initiatives privées ou associatives, on peut mentionner :

- Le lancement d'une activité de garde de nuit itinérante par l'association les Lucioles d'Anglet. Cette expérience permet de vérifier l'existence d'un besoin. Le modèle économique reste semble-t-il à améliorer.
- La création de l'association Alegria qui propose une activité très innovante d'intervenant éducatif à domicile pour les familles d'autistes de la Côte Basque (familles souvent en détresse étant donné le manque de structures adaptées pour les autistes).

- Plusieurs expériences se basant sur des montages mixant solutions de logement – accompagnement éducatif et aide à la vie quotidienne ont montré leur viabilité. On pense en particulier aux actions suivantes :
 - La Maison Relais Résidence des Vallées à Pau, associant l'OGFA (pour le logement et l'accompagnement socio-éducatif), le CHP (pour les soins), le SPHP - AEPS de Pau (pour l'aide à la vie quotidienne)
 - Les appartements pour infirmes moteurs cérébraux de la Résidence Jean Baptiste Carrot à Pau (9 logements dont un appartement communautaire), associant la Béarnaise d'Habitat, le SAVS de l'ARIMOC et les services d'intervention individuelle de journée et de sécurisation de nuit gérés par l'AIDBS.
- L'action de formation-action à l'auto-crédation de son emploi dans le secteur des SAP, pour les rmistes de la Côte Basque menée par l'association de retraités EGEE, en partenariat avec les services du Conseil Général et l'ADIE (8 personnes accompagnées).
- La mise en place d'une structure coopérative SAP dénommée « Professionnels à Domicile », au niveau de la Côte Basque.
- La mise en place de trois conciergeries d'entreprises : « Léopold » sur Pau, Tempo2 Services à Nay, MCE (Ma Conciergerie d'Entreprise) à Bidart.

LE MARCHÉ DES SERVICES A LA PERSONNE DANS LES PYRENEES ATLANTIQUES

En chiffre d'emplois, en 2008 (estimation provisoire) l'économie de ce secteur était basée sur 11.406.052 heures de travail qui se répartissent comme suit :

- 7.168.419 heures chez des particuliers employeurs, en emploi direct
- 1.839.271 heures chez des particuliers employeurs, via un mandataire (association, CCAS ou entreprises)
- 1.304.805 heures déclarées par les associations en prestataires
- 780.286 heures déclarées par les CCAS en prestataires
- 313.271 heures déclarées par les entreprises privées en prestataires

Ces 11.406.052 heures de travail en 2008 représentent 6.385 ETP au niveau des Pyrénées Atlantiques. L'évolution par rapport à 2007 est peu significative, puisqu'on décomptait 11.398.587 heures cette année là. Le marché donne l'impression d'arriver à une phase de plateau, dont les prémices se dessinaient avant le déclenchement de la crise économique de fin 2008.

Les tarifs horaires pratiqués se situent dans une fourchette qui va de 17 à 25 € de l'heure. La Côte Basque est plutôt plus chère que le reste du département.

En termes de volume économique, le marché des SAP sur les Pyrénées Atlantiques pèse entre 150 et 200 millions d'euros par an (toutes formes d'emplois confondues).

Dans ce marché les deux principales catégories clientes sont à égalité, les retraités et personnes âgées (33%) et les cadres, professions supérieures et libérales (33%). (source : étude CCI Bayonne-SESAP). A elles deux ces deux catégories représentent deux tiers de la demande de Services à la Personne.

1er Tableau récapitulatif des principales données statistiques globales SAP 64						
		2006	2007	2008 (1)	Évolution entre 2006 et 2007	Évolution entre 2007 et 2008
Nb d'heures	Nb d'h Particul. Employeurs (emploi direct + mandataire)	9 128 314	9 103 030	9 007 690	-0,28%	-1,05%
	Nb d'h Particul. Employeurs - Emploi Direct	6 882 045	6 870 687	7 168 419	-0,17%	4,33%
	Nb d'h Particul. Employeurs via mandataires (Total)	2 246 269	2 232 343	1 839 271	-0,62%	-17,61%
	<i>nb d'h particul. employeurs via associations mandataires</i>	<i>1 772 620</i>	<i>1 764 275</i>	<i>1 407 100</i>	<i>-0,47%</i>	<i>-20,24%</i>
	<i>nb d'h particul. employeurs via Ccas mandataires</i>	<i>446 071</i>	<i>431 077</i>	<i>388 574</i>	<i>-3,36%</i>	<i>-9,86%</i>
	<i>nb d'h particul. employeurs entreprises mandataires</i>	<i>27 578</i>	<i>36 991</i>	<i>43 597</i>	<i>34,13%</i>	<i>17,86%</i>
	Nb d'h en prestataires toutes structures confondues	1 853 081	2 265 557	2 398 362	22,26%	5,86%
	<i>Nb d'h en prestataires Associations</i>	<i>1 021 463</i>	<i>1 187 856</i>	<i>1 304 805</i>	<i>16,29%</i>	<i>9,85%</i>
	<i>Nb d'h en prestataires CCAS</i>	<i>693 722</i>	<i>757 391</i>	<i>780 286</i>	<i>9,18%</i>	<i>3,02%</i>
	<i>Nb d'h en prestataires Entreprises</i>	<i>137 896</i>	<i>320 310</i>	<i>313 271</i>	<i>132,28%</i>	<i>-2,20%</i>
	Nb d'heures totales SAP 64	10 981 395	11 368 587	11 406 052	3,53%	0,33%
	Nombre d'ETP (à 1840 h P.E. et 1610 h Prest)	6 112	6 354	6 385	3,97%	0,48%
Nb de salariés	Nb de salariés Particul. Employeurs (emploi direct+mandataire)	18 263	18 782	19 324	2,84%	2,89%
	Nb de salariés Particul. Employeurs - Emploi Direct	15 215	15 581	16 561	2,41%	6,29%
	Nb de salariés Particul. Employeurs via struct. mandataires	3 048	3 201	2 763	5,02%	-13,68%
	<i>Nb de salariés via associations mandataires</i>	<i>2 439</i>	<i>2 479</i>	<i>2 081</i>	<i>1,64%</i>	<i>-16,05%</i>
	<i>Nb de salariés via Ccas mandataires</i>	<i>552</i>	<i>539</i>	<i>469</i>	<i>-2,36%</i>	<i>-12,99%</i>
	<i>Nb de salariés via entreprises mandataires</i>	<i>57</i>	<i>183</i>	<i>213</i>	<i>221,05%</i>	<i>16,39%</i>
	Nb de salariés en prestataires toutes structures	2 883	4 037	3 071	40,03%	-23,93%
	<i>Nb de salariés en Associations prestataires</i>	<i>1 669</i>	<i>1 832</i>	<i>1 748</i>	<i>9,77%</i>	<i>-4,59%</i>
	<i>Nb de salariés en CCAS prestataires</i>	<i>1 007</i>	<i>1 601</i>	<i>787</i>	<i>58,99%</i>	<i>-50,84%</i>
	<i>Nb de salariés en Entreprises prestataires</i>	<i>207</i>	<i>604</i>	<i>536</i>	<i>191,79%</i>	<i>-11,26%</i>
	TOTAL Nb de salariés SAP 64 (2)	21 146	22 819	22 395	7,91%	-1,86%
Unités	Nb d'unités - Particuliers Employeurs (3)	37 896	39 648	42 028	4,62%	6,00%
	Nb d'unités – Associations	61	59	64	-3,28%	8,47%
	Nb d'unités – CCAS	70	65	57	-7,14%	-12,31%
	Nb d'unités - Entreprises	16	60	98	275,00%	63,33%

(1) les données 2008 sont basées sur une estimation provisoire pour ce qui concerne les particuliers employeurs

(2) le nombre total de salariés est une donnée peu significative, car elle contient des doublonnages

(3) ce chiffre est relatif. Il englobe par exemple toute personne qui a utilisé un cesu bancaire, même pour 1 heure seulement dans l'année

2ème Tableau récapitulatif des principales données statistiques globales SAP 64

		2006	2007	2008	Évolution entre 2006 et 2007	Évolution entre 2007 et 2008
Particul. Employeurs	Nb de Particuliers Employeurs	37 896	39 648	42 028	4,62%	6,00%
	Nb de salariés P.E en emploi direct	15 215	15 581	16 561	2,41%	6,29%
	Nb de salariés P.E via struct. mand.	3 048	3 201	2 763	5,02%	-13,68%
	<i>Nb de salariés via assos mandataires</i>	<i>2 439</i>	<i>2 479</i>	<i>2 081</i>	<i>1,64%</i>	<i>-16,05%</i>
	<i>Nb de salariés via Ccas mandataires</i>	<i>552</i>	<i>539</i>	<i>469</i>	<i>-2,36%</i>	<i>-12,99%</i>
	<i>Nb de salariés via entrep. mandataires</i>	<i>57</i>	<i>183</i>	<i>213</i>	<i>221,05%</i>	<i>16,39%</i>
	Nb de salariés au Total (ed+m)	18 263	18 782	19 324	2,84%	2,89%
	Nb heures en emploi direct	6 882 045	6 870 687	7 168 419	-0,17%	4,33%
	Nb heures via struct. mandataires	2 246 269	2 232 343	1 839 271	-0,62%	-17,61%
	<i>Nb heures via assos mandataires</i>	<i>1 772 620</i>	<i>1 764 275</i>	<i>1 407 100</i>	<i>-0,47%</i>	<i>-20,24%</i>
	<i>Nb heures via Ccas mandataires</i>	<i>446 071</i>	<i>431 077</i>	<i>388 574</i>	<i>-3,36%</i>	<i>-9,86%</i>
	<i>Nb heures via entrep. mandataires</i>	<i>27 578</i>	<i>36 991</i>	<i>43 597</i>	<i>34,13%</i>	<i>17,86%</i>
	Nb heures Total (ed+m)	9 128 314	9 103 030	9 007 690	-0,28%	-1,05%
	Nombre d'ETP (1840h/an)	4 961	4 947	4 895	-0,28%	-1,05%
Asso.						
		2006	2007	2008	Évolution entre 2006 et 2007	Évolution entre 2007 et 2008
Asso.	Nb d'unités	61	59	64	-3,28%	8,47%
	Nb de salariés en prestataire	1 669	1 832	1 748	9,77%	-4,59%
	Nb de salariés au Total (m+p)	4 108	4 311	3 829	4,94%	-11,18%
	Nb heures en prestataire	1 021 463	1 187 856	1 304 805	16,29%	9,85%
	Nb heures Total (m+p)	2 794 083	2 952 131	2 711 905		
	Nombre d'ETP prestataire (1610h/an)	634	738	810	16,29%	9,85%
CCAS						
		2006	2007	2008	Évolution entre 2006 et 2007	Évolution entre 2007 et 2008
CCAS	Nb d'unités	70	65	57	-7,14%	-12,31%
	Nb de salariés en prestataire	1 007	1 601	787	58,99%	-50,84%
	Nb de salariés au Total (m+p)	1 559	2 140	1 256	37,27%	-41,31%
	Nb heures en prestataire	693 722	757 391	780 286	9,18%	3,02%
	Nb heures Total (m+p)	1 139 793	1 188 468	1 168 860		
	Nombre d'ETP prestataire (1600h/an)	434	473	488	9,18%	3,02%
Entrep.						
		2006	2007	2008	Évolution entre 2006 et 2007	Évolution entre 2007 et 2008
Entrep.	Nb d'unités	16	60	98	275,00%	63,33%
	Nb de salariés en prestataire (au 2e trim)	207	604	536	191,79%	-11,26%
	Nb de salariés au Total (m+p)	264	787	749	198,11%	-4,83%
	Nb heures en prestataire	137 896	320 310	313 271	132,28%	-2,20%
	Nb heures Total (m+p)	165 474	357 301	356 868		
	Nombre d'ETP prestataire (1600h/an)	86	200	196	132,28%	-2,20%

L'étude des statistiques d'activités du Marché des SAP dans les Pyrénées-Atlantiques, montre que l'on est face à un marché actif, bien développé, aussi bien en emploi direct qu'en structures.

Les Particuliers Employeurs

Fin 2008, ils sont 42.000. Ils étaient un peu moins de 38.000 en 2006. Plutôt que des particuliers individus, ils représentent des ménages employeurs. Juridiquement, ils sont employeurs par deux voies : par l'emploi direct et via une structure mandataire. La part du volume horaire en emploi direct en 2008 augmente de 4% et diminue de 17% en mandataire. Cette augmentation s'explique principalement par la vulgarisation du système de chèque emploi service. Elle se fait au détriment de la déclaration nominative simplifiée et du recours aux structures mandataires. On peut penser que les motivations sont liées à la simplicité de la formule et à son absence de coût de gestion.

En chiffres globaux de volumes horaires le nombre d'heures effectuées qui tourne autour de 9 millions d'heures stagne, voir diminue de 1% en 2008. On est donc face à une situation qui montre que le nombre de ménages employeurs augmente, mais pour un volume horaire global qui reste quasiment de même niveau.

Ces différentes tendances sont confirmées par l'évolution du nombre de salariés des particuliers employeurs. Le nombre des salariés en emploi direct augmente de 6% en 2008, mais il baisse de 14% en emplois via mandataires.

On peut donc conclure que le nombre de ménages faisant appel aux Services à la Personne a augmenté de plus de 10% en trois ans, Toutefois le nombre total d'heures travaillées (9 millions d'heures) et le nombre d'ETP sont restés au même niveau (autour de 4.900 ETP).

Les Associations

On compte 64 associations sur le département, comprenant 58 associations de services à domicile et 6 associations intermédiaires. Fin 2008, en position prestataire ces associations emploient 1.748 salariés (contre 2.081 en position mandataire).

Entre 2006 et 2007, le nombre d'associations en SAP est passé de 61 à 59, pour augmenter à 64 fin 2008.

En volume horaire, la fourchette entre le nombre d'heures en mandataires et en prestataires, gérés par les associations tend à se refermer comme le montre le petit tableau suivant :

Associations SAP	2006	2008
Nb d'heures mandataires	1.772.620	1.407.100
Nb d'heures prestataires	1.021.463	1.304.805
Total	2.794.083	2.711.906

L'activité mandataire des associations a considérablement diminué : - 20% entre 2007 et 2008 en volumes d'heures et - 16% en nombre de salariés mandataires. Cette baisse peut s'expliquer par la nouvelle orientation du Conseil Général sur l'APA. Le CG 64 souhaite que les interventions sur les GIR 1 à 3 se fassent avec du personnel qualifié, garantie sur laquelle les structures prestataires agréées doivent s'engager. Cela amène les interventions sur ces niveaux de GIR à être principalement prises en charge par les structures prestataires². On peut aussi attribuer cette baisse à l'augmentation de l'emploi direct et du CESU bancaire qui ne coûtent rien en comparaison des services mandataires et prestataires qui comprennent des frais de gestion.

L'activité prestataire quant à elle, s'est considérablement développée. Entre 2006 et 2008, le nombre d'heures en prestataire a augmenté de 26%. Le nombre de salariés est resté à peu près le même (1669 en 2006, 1748 en 2008). Ce qui veut dire que le nombre d'heures de travail effectué par salarié prestataire a augmenté d'environ 20 à 25%.

L'emploi par l'activité prestataire, dans les associations SAP représente 810 ETP en 2008.

Les associations jouent un rôle fondamental dans la promotion des services à la personne. Les acteurs associatifs sont plutôt positionnés sur l'aide aux personnes âgées et aux personnes dépendantes, activités pour lesquelles elles ont une bonne image sociale que ce soit auprès des publics, comme auprès des prescripteurs. Le secteur associatif a aussi comme qualité d'être présent et actif dans les zones rurales et les zones de montagne, territoires délaissés par les entreprises car estimé comme peu rentable. Les ADMR particulièrement (18 associations locales présentes dans le département), jouent un rôle remarquable, basé sur un important engagement bénévole.

Les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)

Fin 2008, on compte 57 CCAS sur le département. Le nombre de CCAS développant des activités SAP, a considérablement baissé ces dernières années car beaucoup d'entre eux se sont regroupés en raison de leur faible niveau d'activités. Sur la période 2006-2008, le nombre de CCAS baisse d'environ 19%.

Les volumes d'activités gérés par les CCAS sont les suivants :

CCAS	2006	2008
Nb d'heures mandataires	446.071	388.574
Nb d'heures prestataires	693.722	780.286
Total	1.139.793	1.168.860

On peut constater que les CCAS sont un peu moins exposés que les associations par la baisse de l'activité mandataire. En volume, l'activité mandataire gérée par les CCAS est le quart de celle gérée par les associations. En deux ans cette activité baisse de 13% (cf explication de cet effet plus haut). Ce même niveau de baisse se retrouve dans la baisse du nombre de salariés gérés en mandataire.

² La FEPEM travaille à une professionnalisation des salariés par la mise en place de certifications et d'un label qualité avec les structures mandataires, en vue d'offrir les mêmes garanties

Entre 2006 et 2008, le nombre d'heures en prestataire a augmenté de 12%, par contre le nombre de salariés en prestataires a fortement diminué et est passé de 1007 à 787. Cette double évolution traduit la volonté des CCAS de limiter les temps partiels dans le secteur des services à la personne, en augmentant leur temps de travail individuel.

Les CCAS représentent un peu moins de 800 salariés en position prestataire (contre 469 en position mandataire). L'emploi prestataire des CCAS représente 488 ETP, en 2008.

Les Entreprises

Les entreprises font une entrée en force sur le marché des SAP. Fin 2008, on en compte une centaine. Le taux de création est très élevé ces trois dernières années. Entre 2006 et 2007, le nombre d'entreprises offrant des SAP a augmenté de 275% et de 63% entre 2007 et 2008. Ce rythme a continué de s'accélérer en 2009. A ce chiffre se rajoute depuis 2009 les auto-entrepreneurs qui eux aussi, sont dans une logique d'auto création de leurs emplois. On en comptait en septembre 2009 environ 15.

Les entreprises sont principalement positionnées sur les activités prestataires. L'activité mandataire est marginale (44.000 heures en 2008) et s'explique par des raisons particulières (positionnement de certaines structures comme Acadomia).

On peut classer les entreprises SAP en deux catégories : celles qui sont généralistes, avec une offre de service diversifiée, construite avec professionnalisme ciblée sur les emplois de maison pour les ménages actifs (type APR Services, Biarritz Coté Maison, etc.) et les entreprises individuelles qui se positionnent sur un marché de « niche » avec une logique d'auto-crédation d'emplois sur les nouveaux services (jardinage, garde d'enfants à domicile, etc.). Un nombre significatif d'entre elles sont des entreprises franchisées.

Entre 2006 et 2007, le nombre d'heures total en prestataire a augmenté de 132% et le nombre de salariés de 117%. Toutefois on ressent très bien qu'on arrive à un plateau. Entre 2007 et 2008, le nombre d'heures total en prestataire baisse de 2%. On peut expliquer cette augmentation de l'activité prestataire par le fait que c'est un créneau plus lucratif pour les entreprises que les activités mandataires (dont le taux de marge est beaucoup plus faible).

Fin 2008, les entreprises emploient environ 213 salariés en mandataire et 536 en prestataire. L'emploi dans le secteur prestataire représente 223 ETP.

En résumé

Une certitude ressort : Les SAP ont connu un fort développement ces dernières années, mais on a l'impression d'arriver à une phase de plateau, au sein duquel se font des rééquilibres internes entre formes d'emploi (emploi direct et emploi mandataire) ou entre catégories d'acteurs. L'atteinte de cette phase plateau se lisait déjà, dans les chiffres du 2ème trimestre de l'année 2008 (cf statistique Ircem), alors que la crise financière et économique ne s'était pas encore déclenchée.

Le principal de l'activité tourne principalement autour de services classiques : les services d'aide ménagère (femmes de ménage, employés de maison, etc.), les services d'auxiliaire ou d'assistance de vie pour personnes dépendantes et les personnes handicapées et les services orientés sur les ménages avec enfants soit pour les services de garde d'enfants soit pour les services de soutien scolaire. Les services axés sur le jardinage encore très faible en 2006 ont connu un décollage significatif. Cependant, les autres services proposés de type informatique et internet à domicile sont en déclin, sans jamais avoir connu à vrai dire d'essor.

Récapitulatif de l'analyse du positionnement de chaque catégorie d'acteurs du marché des services à la personne

Il faut relever pour les particuliers employeurs que :

- ❖ Ils représentent en volumes horaires 72,5% de l'activité SAP. Ils constituent et de loin, le marché dominant. Ce volume horaire des particuliers employeurs semble toutefois avoir atteint son plateau et baisse même de - 0,3 à - 1% ces deux dernières années.
- ❖ Leur nombre augmente régulièrement de 4 à 6% ces dernières années. Cette augmentation s'explique principalement par l'augmentation démographique des personnes âgées et par une « démocratisation » des pratiques de recours à ces services.
- ❖ Les services demandés par les particuliers employeurs sont plutôt des services généraux d'aide à domicile pour les ménages actifs, les retraités et les familles avec personnes âgées.
- ❖ Ils sont des grands utilisateurs du Cesu bancaire (et depuis peu du Cesu en ligne) et sortent petit à petit du système DNS et du recours au mandataire.
- ❖ Par contre, la fonction employeur est insuffisamment maîtrisée, le respect du droit du travail et des conventions collectives ne sont pas toujours acquis.
- ❖ Les particuliers employeurs et leurs salariés, ne sont pas suffisamment informés sur les possibilités de formation et de qualification de leurs employés.

En ce qui concerne les associations, il faut relever que :

- ❖ Leur nombre a augmenté : 66 associations interviennent maintenant au niveau du département
- ❖ Elles sont bien repérées par la population et par les prescripteurs pour les services aux ménages en difficulté sociale, aux personnes âgées et handicapées et à la petite enfance.
- ❖ En deux ans, elles ont connu une baisse de 20% de l'activité mandataire et une hausse de 26% de l'activité prestataire.
- ❖ Les associations ont fait des efforts considérables de formation, de professionnalisation et d'augmentation de temps de travail pour leurs salariés à temps partiels.
- ❖ Elles sont fidèles à des valeurs sociales et humanistes fortes et font preuve d'un certain esprit d'innovation.
- ❖ Elles rencontrent des difficultés de recrutement et de communication.

- ❖ Elles éprouvent des difficultés dans l'application de leurs conventions collectives très complexes et contraignantes en termes d'organisation et de justification. Les dispositions de ces conventions risquent de limiter leur compétitivité (dans certains cas leurs prix de revient sont supérieurs aux prix remboursés par les organismes tiers payeurs (CRAM, etc.) voire même aux prix de revient des entreprises).

En ce qui concerne les CCAS, il faut relever que :

- ❖ Le nombre de CCAS ayant des activités SAP a baissé pour des raisons de regroupement. Un effort de restructuration remarquable a été entrepris avec l'appui du CG 64.
- ❖ L'UDCCAS a développé son implantation sur les Pyrénées Atlantiques.
- ❖ L'ensemble du territoire est assez bien maillé par les CCAS grâce à un souci des élus et du CG 64. Ils sont avec les associations un des acteurs permettant une couverture correcte des zones rurales.
- ❖ Les CCAS sont orientés vers des services généraux et vers une clientèle sociale et âgée.
- ❖ Ils ont connu une baisse de l'activité mandataire et une croissance de l'activité prestataire (mais avec un taux 2 à 3 fois plus faible que celui des associations).
- ❖ Les CCAS rencontrent des problèmes pour recruter et former leurs salariés.
- ❖ En termes de gestion de services, les CCAS ont des capacités de réactivité et d'innovation variable.
- ❖ Enfin, les CCAS sont soumis aux contraintes réglementaires de la fonction publique.

En ce qui concerne les entreprises, il faut relever que :

- ❖ Le nombre d'entreprises a augmenté entre 275 et 60% suivant les années.
- ❖ Les entreprises interviennent quasi exclusivement en mode prestataire (le mode mandataire même s'il augmente, n'est que très marginal).
- ❖ Elles ressentent une certaine stagnation du marché, alors que le nombre d'entreprises concurrentes augmentent. Elles sont donc plutôt orientées actuellement sur la consolidation de leurs activités.
- ❖ Leur politique de prix est compétitive (sur certains territoires comme le BAB, elles peuvent être moins chères que les associations).
- ❖ Elles sont pour l'instant positionnées soit comme PME ou petite PME généralistes, soit comme TPE de niches.
- ❖ Elles sont très présentes sur les deux conurbations urbaines du département et quasiment absentes du reste du département exceptée pour les TPE de niches (type jardinage).
- ❖ Leurs dirigeants sont jeunes.
- ❖ Elles ont une réactivité importante par rapport aux autres acteurs.
- ❖ Elles ont commencé à investir le marché des personnes vulnérables (APA, PCH, etc.)
- ❖ Beaucoup de questions (aussi bien négatives que positives) se posent sur les interventions et le statut des auto-entrepreneurs dans ce domaine d'activité.

LE DIAGNOSTIC DE L'ECONOMIE DU SECTEUR DES SERVICES A LA PERSONNE

LE DIAGNOSTIC QUE L'ON PEUT TIRER

Au cours des trois dernières années, le secteur des services à la personne a connu une croissance (en termes d'heures) de l'ordre de 3,8% entre 2006 et 2007, mais une croissance quasi nulle entre 2007 et 2008. La forte croissance observée en 2006 et 2007 a été en partie impulsée par les pouvoirs publics avec le Plan Borloo 1. Il a favorisé la création d'environ 1.248 emplois de salariés (à temps partiels) entre 2006 et 2008. On est assez loin des 5.000 emplois que l'on prévoyait créer sur ces trois années au niveau des Pyrénées-Atlantiques. Cependant, on peut observer qu'à défaut de créer plus d'emplois, les salariés des associations et des CCAS, déjà en place, ont travaillé plus d'heures afin de s'approcher pour certains des trois quart temps.

Les déséquilibres territoriaux dans l'offre se sont résorbés. L'ensemble des zones rurales et des zones de montagnes est bien maillé grâce principalement aux associations et aux CCAS.

Le principal de l'activité est encore fourni par des services classiques principalement orientés autour de 3 segments moteurs : les services d'aide ménagère classique (femmes de ménage, employés de maison, etc.), les services d'auxiliaire ou d'assistance de vie pour personnes dépendantes et les personnes handicapées et les services orientés sur les ménages avec enfants soit pour les services de garde d'enfants soit pour les services de soutien scolaire. Les autres services proposés de type informatique, bricolage, etc. sont encore marginaux. On peut penser qu'il en sera de même pour les nouveaux métiers inscrits dans le Plan 2. Par contre, les services de jardinage sont quant à eux en expansion certaine.

Le nombre de familles d'accueil a diminué de 15% en 4 ans. On peut penser que c'est regrettable et que ce type d'accueil rend des services incontestables en particulier en milieu rural.

Les chiffres cités et les évolutions cernées pourraient laisser penser à tort que le marché est déjà satisfait dans ses grandes masses. Il existe en effet des besoins qui ne sont pas satisfaits parmi lesquels on peut citer les gardes de nuit, la garde d'enfants en zones rurales, le service en relais pour les personnes très dépendantes en maintien à domicile, les familles d'accueil, la conception de services coordonnant activités de soins et activités de soutien domestique (ou éducatif) en maintien à domicile, la conception et l'animation de solutions d'habitats regroupés pour personnes âgées ou handicapées ou ayant des problématiques psychiques, apportant des solutions coordonnées d'hébergements, de soins, d'accompagnement socio-éducatif et de soutien à la vie quotidienne, le transport de personnes âgées et handicapées en zones rurales, etc.

Appréhendée sous l'angle des conventions collectives, la situation réglementaire de ce secteur d'activité s'est légèrement simplifiée. La convention collective des jardiniers et

jardiniers-gardiens a été dénoncée. Les associations sont en négociation autour d'une CCU (Convention Collective Unifiée) qui remplacerait les 3 à 4 conventions différentes existant actuellement. La sortie de cette CCU est promise pour 2010-2011. Les entreprises elles, se sont retirées de la négociation autour d'une CCN (Convention Collective Nationale) dont la négociation avait été lancée en 2007. L'apparition enfin du statut d'auto-entrepreneur (dont la conception est par ailleurs incontestable novatrice) est porteuse d'une évolution consistant à mettre en place une relation de prestation de service entre un donneur d'ordre et un prestataire, qui pourrait se développer au détriment de la traditionnelle relation de salariat. Dans ce contexte, les associations risquent d'être l'acteur à qui on fait supporter les contraintes que les entreprises ne veulent pas supporter. Cela risque de porter atteinte à leur compétitivité. Elles vont devoir sérieusement réfléchir à cette question. On peut penser que les solutions se situent autour d'actions de regroupement, de mutualisation, de développement de mode d'organisation intégrant du bénévolat actif, de mise en place de convention de prêt de main d'œuvre ou de constitution de groupement d'employeurs, etc.

Les préoccupations de formation sont bien prises en compte, en particulier par le Contrat d'Objectifs Pluriannuels des métiers de l'aide à domicile et des emplois familiaux initié par la Région. Ce contrat a été établi sur la base d'un diagnostic partagé auquel ont participé toutes les têtes de réseaux (exceptée celle des entreprises). A l'heure actuelle, l'offre de formation est abondante, diversifiée et est disponible dans plusieurs structures sur l'ensemble du département, ainsi qu'à distance en « e-learning ». Elle gagnerait à être mieux connue et utilisée.

Cette offre de formation touche autant les salariés, les futurs salariés, que les créateurs d'entreprises, les porteurs de projet, les dirigeants et cadres.

A titre d'exemple, parmi les formations que l'on cite le plus souvent, on a :

- des formations sur la création d'entreprise en services à la personne
- des formations sur la gestion de ces entreprises
- des formations pour les auto-entrepreneurs, cadres et dirigeants
- des formations modulaires pour les salariés et futurs salariés sur l'aide à domicile, l'aide ménagère et sur tout ce qui concerne les personnes âgées, les personnes handicapées et la petite enfance ; Ces modules de formation comprennent bien évidemment des notions sur la communication, la relation au malade ou encore à titre d'exemple les mesures de sécurité au travail.
- des formations diplômantes pour les salariés et futurs salariés telles que le DEAVS, le Certificat de qualification professionnelle Assistance de Vie, le Certificat d'employé familial polyvalent, les auxiliaire de vie, les VAE, les CAP petite enfance, les BTS Sanitaire et Social pour ne citer que cela.

L'observation du taux d'accidents de travail (comprenant aussi les accidents liés aux trajets), l'existence d'un fort taux de troubles musculo-squelettiques (principalement liés à la « manutention » des personnes âgées et malades à domicile), le nombre de demandes d'inaptitudes que reçoivent les structures, laissent à penser qu'il y a de sérieux besoins de « sécurisation » des métiers SAP. En effet, selon l'étude réalisée à partir des chiffres de 2006³ sur « Les risques professionnels dans les métiers de l'aide et du soin à domicile » sur la région Aquitaine, on apprend que sur un effectif de 26 138 salariés:

³ Les chiffres mentionnés ont été obtenus selon la région de résidence des entreprises relevant ainsi de la caisse régionale d'assurance maladie concernée. « Les risques professionnels dans les métiers de l'aide et du soin à domicile » les chiffres clés en 2006 sur la région Aquitaine, par l'Observatoire Régional de la Santé du Languedoc-Roussillon, la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs

Accidents du travail entraînant un arrêt	
Nombre	1021 ⁴
Coût moyen d'un accident du travail	2 398 Euros
Coût moyen d'un accident du travail grave	22 233 Euros

Maladies professionnelles entraînant un arrêt	
Nombre	19 ⁵
Coût moyen d'une maladie professionnelle	5 443 Euros
Coût moyen d'une maladie professionnelle grave	30 509 Euros

Accidents de trajet entraînant un arrêt	
Nombre	137 ⁶
Coût moyen d'un accident de trajet	2 824 Euros
Coût moyen d'un accident de trajet grave	22 719 Euros

Ainsi, en 2006, l'indice de fréquence des accidents professionnels dans le secteur des services et de l'aide à domicile dans la région Aquitaine avoisinait 39,1 (c'est à dire 39,1 accidents du travail avec arrêt pour 1000 salariés).

Les chutes de plain pied, les manutentions manuelles et les chutes de hauteur sont parmi les principales origines des accidents de travail entraînant un arrêt. La nature des lésions est le plus souvent des douleurs suite à des efforts au niveau du tronc. Il est à noter que parmi les accidents de travail entraînant un arrêt, 3,5% des accidents en Aquitaine ont pour origine un accident de la circulation et dans 73,7% des fois, le véhicule est à l'origine des accidents de trajet entraînant un arrêt⁷.

Ainsi, la diversité des situations de travail, l'intervention auprès des publics fragiles, la charge psychologique très importante, l'isolement des intervenants, et le travail morcelé en terme de durée de travail, d'éloignement géographique, ou encore de remplacement au pied levé sont là quelques uns des facteurs qui peuvent expliquer la pénibilité et l'usure professionnelle.

Les professions du secteur attirent peu les jeunes et sont peu masculinisées. Les salariés intervenant sur le marché des services à la personne sont essentiellement des femmes d'âge mûr souvent sans qualification spécifique quant elles entrent dans ce marché. Les gardes d'enfants et les auxiliaires de vie sociale se distinguent toutefois par davantage de compétences professionnelles et par des possibilités d'évolution plus ouvertes notamment vers le métier d'aide soignant, pour ces dernières.

salariés, et la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques
<http://www.risquesprofessionnels.ameli.fr/media/Chiffres-2006-Aquitaine.pdf>

⁴ Sur les 1021 accidents du travail avec arrêt, 21 ont entraîné une incapacité permanente

⁵ Sur les 19 maladies professionnelles avec arrêt, 15 ont entraîné une incapacité permanente

⁶ Sur les 137 accidents de trajet avec arrêt, 18 ont entraîné une incapacité permanente

⁷ « Les risques professionnels dans les métiers de l'aide et du soin à domicile » les chiffres clés en 2006 sur la région Aquitaine, par l'Observatoire Régional de la Santé du Languedoc-Roussillon, la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés, et la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques <http://www.risquesprofessionnels.ameli.fr/media/Chiffres-2006-Aquitaine.pdf>

PLAN D' ACTIONS SAP 64 POUR LA PERIODE 2010-2012

Présentation du scénario proposé

Les 4 axes principaux :

- 1. Accompagner le développement de la demande**
- 2. Soutenir les différentes catégories d'opérateurs SAP, accompagner leur adaptation au changement**
- 3. Soutenir les organismes dans l'amélioration des conditions de travail**
- 4. Poursuivre les actions d'information, de concertation et de coordination des acteurs de ce secteur d'activité**

Pilotage du plan d'actions et suivi : COPIL SAP 64.

Le plan d'action est d'abord présenté par axes. Puis des fiches actions précisent les actions clefs

Axe 1 Accompagner le développement de la demande

	Opérations détaillées à conduire	PILOTE	Date réalisation	Résultats attendus
Développer les SAP par une diversification de l'offre (recherche puis soutien à des porteurs de projets)	<p>Organiser des appels à manifestation d'intérêt et Accompagner les porteurs de projets d'offres innovantes et diversifiées dans la construction de leurs projets.</p> <p><u>1^{ère} étape :</u> Des appels à manifestations d'intérêt et des concours de projets innovants peuvent être lancés dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - création de services de garde de nuit, gardes de week-end, - service de remplacement - soutien à la vie quotidienne, transport de personnes âgées et handicapées, - logements inter- générationnels ou solutions intégrées d'hébergement <p><u>2^{ème} étape :</u> - mise en œuvre et appui financier aux projets retenus</p>	<p>CG 64/ DIRECCTE 64 (via un avenant à la convention CG/DDT/CNSA)</p>	2010/2012	<p>1^{ère} étape : des porteurs de projets prêts à se mobiliser sur des activités pas ou peu développées sur le département et qui représentent un réel besoin (cf diagnostic)</p> <p>Soutien logistique et financier aux porteurs de projets repérés par les appels à manifestation d'intérêt</p>

Axe 2 Soutenir les différentes catégories d'acteurs SAP et accompagner leur adaptation au changement

	Opérations détaillées à conduire	PILOTE	Date réalisation	Résultats attendus
PARTICULIERS EMPLOYEURS : Accompagner la structuration et la professionnalisation du secteur du Particulier Employeur	Expérimenter dans les Pyrénées Atlantiques le projet national de « Centre Ressources des Particuliers Employeurs et des Emplois de la Famille », en synergie en tant que de besoin avec le Relais Assistantes de Vie. Organiser une action d'information envers les structures mandataires.	FEPEM FEPEM/UDCCAS 64	2010-2011	Des particuliers employeurs mieux valorisés, accompagnés et fédérés Des binômes employeur-salarié professionnalisés L'emploi direct et intermédié structuré et professionnalisé Une couverture conventionnelle Une information des droits et devoirs des particuliers employeurs Une information des salariés sur les possibilités de formation
OASP : Accompagner les OASP dans la mise en place des évaluations internes et externes	Accompagner les têtes de réseaux associatives, UDCCAS et syndicat des entreprises dans la mise en place auprès de leurs membres de systèmes d'évaluations Accompagner les associations non fédérées dans leur évaluation externe et interne dans la perspective du renouvellement de l'agrément qualité	DIRECCTE 64 /CG 64 (avenant à la convention CG/DDT/CNSA)	2010 -2012	Des OASP à jour de leurs obligations réglementaires Des OASP capables d'actualiser et d'améliorer leurs projets d'établissement en fonction des conclusions des évaluations internes et externes
MICRO-ENTREPRISES SAP : soutenir les micro-entreprises dans leur création et leur développement	Accompagner les micro- créateurs d'OASP dans leur création et leur développement via conventions nationales ANSP/ADIE et couveuses et ou via une convention CPER	DIRECCTE 64	2010-2012	Donner aux micro-entrepreneurs (notamment auto-entrepreneurs) les moyens de leur réussite dans le secteur des SAP

Axe 3 Soutenir les organismes dans l'amélioration des conditions de travail

	Opérations détaillées à conduire	PILOTE	Date réalisation	Résultats attendus
Impulser des actions de prévention des risques professionnels en s'appuyant sur les IRP mobilisés dans le cadre de la réalisation du DU (document unique des risques professionnels)	En s'appuyant sur l'actualisation des DU (Document Unique des risques professionnels), en lien avec la CRAM et l'ARACT, sensibiliser les OASP et leurs salariés aux risques professionnels dans ce secteur Mettre en place des actions de prévention	ARACT (sous réserve d'accord)	2010-2012	Une réduction des risques professionnels dans ce secteur (constatée par mise en place de courbes d'évaluation permettant d'analyser les progrès accomplis depuis le démarrage de l'action jusqu'à son achèvement) Une diffusion du guide des pratiques de prévention des risques professionnels SAP
Amélioration de la gestion des ressources humaines	Après un bilan de l'impact de la diffusion auprès des OASP du livret sur la réglementation, mettre en place des actions de formation collective (via le DLA) et de contrôles pour optimiser la fonction GRH dans les OASP	DIRECCTE 64	Deuxième semestre 2010	Une connaissance documentée qualitativement et quantitativement de l'ampleur du phénomène. Des actions à mener pour les prévenir et les limiter, définies.

Axe 4 Poursuivre les actions d'information, de concertation et de coordination des acteurs de ce secteur d'activité

	Opérations détaillées à conduire	PILOTE	Date de réalisation	Résultats attendus
Organiser un forum départemental	Organiser en 2010 un forum départemental permettant à l'ensemble des acteurs de s'approprier une connaissance actualisée du secteur sur le département, d'échanger sur les bonnes pratiques et de prendre connaissance des modifications réglementaires intervenues dans le cadre du plan de développement n°2	DIRECCTE 64	4 ^{ème} trimestre 2010	Présentation du diagnostic 2009 Présentation du plan d'actions départemental pluri- annuel et du contrat d'objectifs du CR (sous réserve d'accord) Présentation d'organismes innovants permettant de stimuler la créativité. Une meilleure connaissance des acteurs entre eux

ACTIONS A METTRE EN PLACE PAR LES PARTENAIRES (à suivre en COFIL)

	Opérations détaillées à conduire	PILOTE	Date réalisation	Résultats attendus
UDCCAS	Mise en œuvre par l'UDCCAS d'actions d'échanges, d'information, de mutualisation et d'appui	UDCCAS, CNFPT	2011	Une UDCCAS développant des services adaptés aux CCAS adhérents.
	Mise en œuvre par l'UDCCAS d'un programme d'amélioration de la compétitivité des CCAS, dans la réduction de leurs coûts, dans la mise en œuvre d'une fonction GPEC élargie	UDCCAS, CNFPT	2012	Des CCAS ayant des coûts compétitifs.
ENTREPRISES	Actions d'accueil, de formation et d'appui des chambres consulaires vis-à-vis des porteurs de projets SAP et de leurs salariés.	CCI, Chambres des Métiers.	2010-2012	Base de données et site internet actualisés. De nouveaux projets.
	Accompagner les entreprises en agrément simple (ou la tête de réseau SESAP) dans l'utilisation de nouvelles technologies TIC et de nouveaux modes d'organisation et de programmation de leurs activités.	CCI, Chambres des Métiers.	2012	Une amélioration de la compétitivité des entreprises.
ORGANISMES DE SOUTIEN A L'EMPLOI	Faire connaître les possibilités d'emplois et de formation préalable dans ce secteur d'activité par l'organisation de	Pôle Emploi, Maisons de l'Emploi, ML,	2010 - 2012	Des personnes et en particulier des jeunes et des candidats masculins, qui s'engagent dans ces métiers « en toute

	Opérations détaillées à conduire	PILOTE	Date réalisation	Résultats attendus
	campagnes d'information sur les besoins, les évolutions, les parcours possibles, les perspectives, etc. par des opérations type « une heure, un métier », Village de l'Emploi, etc.	FEPEM		connaissance de cause » Améliorer l'adéquation offres-demandes.
CONSEIL REGIONAL	Mise en place du contrat d'objectifs SAP du Conseil Régional portant sur la formation et la professionnalisation des personnes	MFE-CRA	2010-2012	Suivie de la convention du CR Préconisations du COPIL en termes de formation et de professionnalisation
PORTEURS DE PROJET SAP	Organiser des parcours de formation et d'accompagnement de porteurs de projets (porteurs de projets associatifs, auto-entrepreneurs, entrepreneurs, auto-créateurs de son emploi payés par cesu bancaire, etc.)	CCI, Chambres des Métiers Maison de l'emploi (dans le cadre du CPER)	2010-2012	Permettre un bon taux de survie des créateurs d'OASP.

Fiche Action AXE 1 : DEVELOPPER LES SAP PAR UNE DIVERSIFICATION DE L'OFFRE

INTITULE ACTION	PILOTE	PARTENAIRES ASSOCIES	FINANCEMENTS SOLLICITES	DATE REALISATION	RESULTATS ATTENDUS
Organiser des appels à manifestation d'intérêt Domaines : - Services de garde de nuit et de week end - Service de remplacement - Soutien à la vie quotidienne - Transport de personnes âgées et handicapés - Logements inter-générationnels ou solutions intégrées d'hébergement - Aide aux aidants familiaux	CG 64/ DIRECCTE 64	Direction cohésion sociale / Têtes de réseaux / DLA	Pas de besoin de financement pour réaliser cette action NB : il n'y a pas d'engagement financier vis-à-vis du porteur de projet	2010	Identification de porteurs de projets dans des secteurs SAP inexistants ou sous-représentés en 64 Les études de faisabilité restent à faire pour ces projets.
Soutenir la mise en œuvre des projets retenus	CG 64/ DIRECCTE 64	Idem ci-dessus	CG/DDT/CNSA (via et sous condition d'un avenant à la convention de modernisation des SAP) Moyen : par un soutien logistique et financier aux porteurs repérés, permettre un développement de l'offre de services pour mieux satisfaire la demande	2011-2012	Développement d'une offre de service dans ces domaines (Nb de porteurs de projets qui vont se déclarer, Nb de projets mis en œuvre).

Fiche Action AXE 2 : SOUTENIR LES DIFFERENTES CATEGORIES D'ACTEURS SAP

EVALUATION INTERNE ET EXTERNE DES OASP

DESCRIPTIF ACTION	PILOTE	PARTENAIRES ASSOCIES	FINANCEMENTS SOLLICITES	DATE REALISATION	RESULTATS ATTENDUS
<p>Dans la perspective du renouvellement de l'agrément qualité et de l'obligation faite aux services dans le cadre de la loi du 02/01/02 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accompagner les têtes de réseaux, UDCCAS et syndicat des entreprises dans la mise en place auprès de leurs membres de systèmes d'évaluation - accompagner les associations et les entreprises isolées dans leur évaluation interne et externe 	DIRECCTE 64/ CG 64	Direction cohésion sociale/ CCI/ DLA	DDT/CG/CNSA (sous convention avenant à convention initiale)	2010-2012	Outre l'obligation réglementaire de l'évaluation, se saisir de cette opportunité pour améliorer le fonctionnement global des structures tant sur le plan de la gestion humaine et financière qu'en terme organisationnel, communicationnel, etc.

Fiche Action AXE 2 : SOUTENIR LES DIFFERENTES CATEGORIES D'ACTEURS SAP

PARTICULIERS EMPLOYEURS

DESCRIPTIF ACTION	PILOTE	PARTENAIRES ASSOCIES	FINANCEMENTS SOLLICITES	DATE REALISATION	RESULTATS ATTENDUS
Création d'un centre ressources des particuliers employeurs et des emplois de la famille, ayant pour finalité l'accompagnement de la structuration et de la professionnalisation du secteur.	FEPEM avec le soutien de l'ANSP	IFEF, IRCEM, CG 64/ DIRECCTE 64/ URSSAF, CAF, Pôle Emploi, etc.	ANSP/FEPEM/Institut FEPEM /FEPEM Mandataire	2010-2011	Structurer le secteur et améliorer le « métier » de particulier employeur (statuts et rôles). Améliorer la connaissance par les particuliers de leurs droits et obligations en tant qu'employeur. Permettre aux salariés de se professionnaliser et de se former. Agir sur la professionnalisation du secteur. Augmenter le nombre de particuliers employeurs.

Fiche Action AXE 2 : SOUTENIR LES DIFFERENTES CATEGORIES D'ACTEURS SAP

ENTREPRISES

DESCRIPTIF ACTION	PILOTE	PARTENAIRES ASSOCIES	FINANCEMENTS SOLLICITES	DATE REALISATION	RESULTATS ATTENDUS
Accompagner les micro-entreprises, auto-entreprises et EI dans leur création et leur développement S'appuyer pour se faire sur les conventions cadres ANSP/ADIE et Couveuses	DIRECCTE 64	DLA /CCI/ Chambres des Métiers/ADIE/ Couveuses (boutiques de gestion, Tecgecoop)	Financement des conventions cadres.	2010-2011	Un taux de survie de ce type d'entreprises satisfaisant (se fixer un objectif quantifié réaliste)

Fiche Action AXE 3 : SOUTENIR LES SAP DANS L'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

ACTIONS DE PREVENTION ET D'INFORMATION SUR LES RISQUES PROFESSIONNELS

DESCRIPTIF ACTION	PILOTE	PARTENAIRES ASSOCIES	FINANCEMENTS SOLLICITES	DATE REALISATION	RESULTATS ATTENDUS
Impulser des actions d'information et de prévention des risques professionnels : <ul style="list-style-type: none"> - en assurant une large diffusion des documents existants : ARACT ; guide des pratiques de prévention des risques professionnels - en s'appuyant sur les IRP mobilisés dans le cadre de la réalisation du DU 	ARACT (sous réserve d'accord)	DIRECCTE 64/ CRAM/ Médecine du travail	A voir avec ARACT	2010-2012	Une diminution des taux d'accidents du travail et d'invalidité dans ce secteur en prenant comme indicateurs d'évaluation les chiffres de l'enquête CRAM Aquitaine

Fiche Action AXE 3 : SOUTENIR LES SAP DANS L'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

AMELIORATION DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

DESCRIPTIF ACTION	PILOTE	PARTENAIRES ASSOCIES	FINANCEMENTS SOLLICITES	DATE REALISATION	RESULTATS ATTENDUS
Après un bilan de l'impact de la diffusion auprès des OASP du livret sur la réglementation, mettre en place des actions de formation collective et de contrôles pour optimiser la fonction RH dans les OASP	DIRECCTE 64	DLA (opérateur pour les associations) CCI (opérateur pour les entreprises)	Financements DLA Actions Collectives, (Budget à trouver pour les entreprises)	2 ^{ème} semestre 2010-2011	Application plus efficace de la réglementation du travail ayant pour corollaire l'amélioration des conditions de travail
Mettre en place des actions de GPEC/GRH de type individuel et collectif auprès des OASP	DIRECCTE 64	Têtes de Réseau CG/ CCI	GPEC (DIRECCTE 64)	2010-2011	Améliorer la fonction ressources humaines dans ces organismes, d'augmenter le taux de professionnalisation des salariés, de réduire les risques professionnels

Fiche Action AXE 4 : ORGANISER DES ACTIONS DE COORDINATION ET DE CONCERTATION DES ACTEURS

DESCRIPTIF ACTION	PILOTE	PARTENAIRES ASSOCIES	FINANCEMENTS SOLLICITES	DATE REALISATION	RESULTATS ATTENDUS
Organisation d'un forum départemental : Présentation du diagnostic 2009, du plan de développement 2, des évolutions législatives 2010, du plan d'actions pluri- annuel 64, du contrat d'objectifs SAP 2009-2013 du CR, de réalisations innovantes	DIRECCTE 64	Les membres du COFIL (CG, CR, POLE EMPLOI, CCI, MDE, DLA, FEPEM, etc.) + UDCCAS + Les têtes de réseaux pour le Forum lui-même.	DIRECCTE 64/ANSP/CG 64	4 ^{ème} trimestre 2010	Meilleure connaissance des acteurs entre eux pour faciliter leur coordination et la circulation des informations ; connaissance du contexte local ; information et appropriation des évolutions ; stimulation de la créativité à travers la présentation d'actions innovantes

CONCLUSIONS

En synthèse de cette étude, on peut faire ressortir plusieurs conclusions :

- Les services à la personne sont incontestablement un secteur d'activité soumis à d'incontournables nécessités de développement et de renouvellement d'emplois. L'activité est portée par des fondamentaux démographiques solides.
- Les services proposés sont socialement utiles et répondent à une demande. Cette demande est encore loin d'être totalement satisfaite. Il existe de la place pour de nouveaux services innovants.
- L'économie de ce secteur d'activité paraît plutôt en phase de consolidation. Cette consolidation a commencé à se manifester avant le début de la crise de l'automne 2008.
- Des préoccupations d'équilibre vont agiter l'économie de ce secteur et plus particulièrement les associations et les CCAS.
- Pour des raisons d'équilibre territorial et d'équilibre de marché, il paraît important de veiller à assurer la pluralité des offres, en accompagnant l'innovation, la réduction des coûts et la mutualisation.
- L'existence d'une conscience commune qu'ont les acteurs d'intervenir sur un champ spécifique et le développement de têtes de réseaux sont des atouts à valoriser dans la mise en œuvre d'un plan d'action départemental.

ANNEXE 1 : REPERTOIRE DES TETES DE RESEAU

Liste des têtes de réseau	Nom des responsables	Coordonnées
FEPEM	Mme Chantal Lamy Présidente Mme Marie-France Megazzini Chargée de développement territorial	Fédération des Particuliers Employeurs Aquitaine 93, Rue du Palais Galien 33.000 - Bordeaux Tel : 09.50.59.02.86 Courriel : aquitaine@fepem.fr
UDCCAS	Mme Laurence Vander Ham Cousinier Secrétaire de l'UDCCAS	Union Départementale des CCAS des Pyrénées Atlantiques 13, rue de la Mairie 64.140 – Lons Tel : 05 59 40 32 46 Courriel : laurence.vanderham@mairie-lons.fr
UDAI 64	M. Jean-Jacques Pucheu Président Mme Christiane Saffra Secrétaire	s/c ATS 25 Place des Pyrénées 64.150 – Mourenx Tel : 05.59.60.79.91 Courriel : horizons.pari@wanadoo.fr
FDADMR	Mme Gisèle Tucou Présidente Monsieur Henri Llanes Directeur	Fédération Départementale des ADMR Chemin Morlanne 64.811 Serres Castet Tel : 05 59 12 63 00 Courriel : giselle.tucou@orange.fr et henrillanes@wanadoo.fr
UNA 64	M. Jean-Baptiste Etchandy Président	s/c Association pour l'Aide à Domicile 20 rue Axular 64.500 - St Jean de Luz Tel : 05.59.26.20.91
ADESSA/ADOMICILE Venant de se regrouper au niveau national, les organisations locales ne se	Mme Isabelle Pellet (ex ADESSA) Mme Noëlle Anizan (ex A DOMICILE)	Mme Isabelle Pellet (ex ADESSA) Tel : 05.59. 90.12.28 Mme Noëlle Anizan (ex A

sont pas encore concertées sur l'organisation de leur fusion au niveau départemental		DOMICILE) Tel : 05.59.84.25.06
SESAP	M. Bernard Maret Président	Syndicat des Entreprises de Services Aux Personnes des Pays de l'Adour 1, Rue de Donzac 64.100 – Bayonne Tel : 0.972.116.490 Courriel : info@sesap.fr