

## Les plateformes territoriales des services à la personne : des intermédiaires importants du recrutement en PACA

OBSERVATOIRE DU RECRUTEMENT : RESULTATS DU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2012



## Introduction :

La dynamique de création d'emplois par le secteur des services à la personne (SAP) est souvent évoquée. Sur le terrain, néanmoins, les professionnels se confrontent régulièrement à des difficultés de recrutement.

A l'échelle nationale, régionale et infra régionale, la mesure de l'emploi dans les SAP est un exercice difficile (Jany-Catrice, 2012 et 2009). Dans la pratique, les informations objectives, aussi bien quantitatives que qualitatives, sont au mieux rares ou au plus souvent inexistantes sur ce sujet.

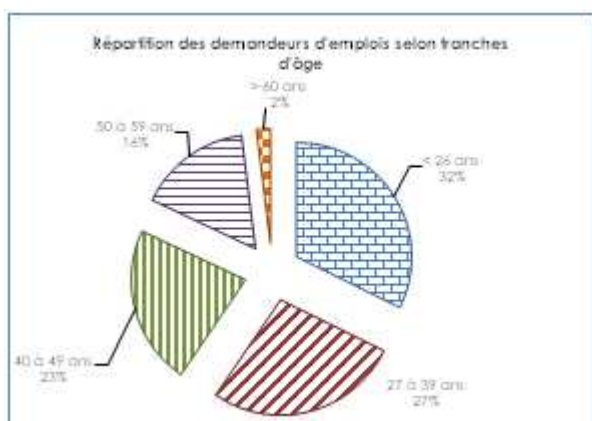
C'est la raison pour laquelle les acteurs du territoire en PACA, soutenus par le Conseil Régional, se sont saisis de cette problématique. L'observatoire de recrutement créé à cette occasion vise à objectiver le marché de travail et apporter les informations manquantes aux acteurs du territoire.

Plus précisément, les plateformes de services (Dom'Inno, Qualidom Sud, plateforme de l'Etang de Berre, CQFD et PAS d'Aix) et le Pôle Services à la Personne ont décidé de collecter et de partager des indicateurs communs sur la demande et sur l'offre d'emploi. Les plateformes couvrent une bonne partie du territoire régional (Dom'Inno sur le Vaucluse, Qualidom Sud sur les Alpes-Maritimes, la plateforme de l'Etang de Berre sur les 18 communes du pourtour, CQFD sur les Bouches-du-Rhône et Pôle d'activité de services d'Aix sur les 34 communes du pays). En cumulé, ces plateformes fédèrent 168 structures, réalisant environ 12,2 millions d'heures en 2011 avec 15 750 salariés. *In fine*, les statistiques du recrutement indiquent les caractéristiques principales des demandeurs, des offreurs d'emploi et de la manière dont la rencontre s'établit entre eux.

Un travail complémentaire avec le Pôle Emploi, à l'échelle régionale, sera formalisé fin 2012, avec la signature d'une convention de partenariat.

## 1. De nombreuses demandes de travail

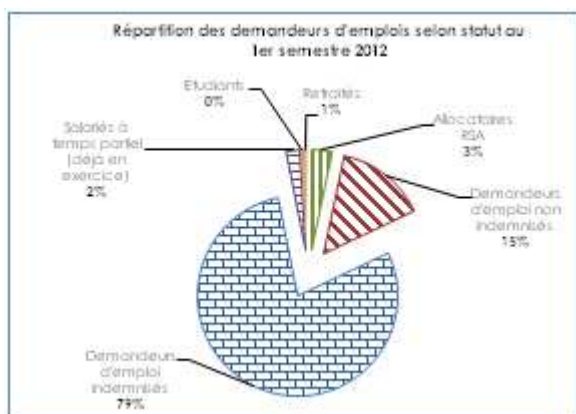
### 1.1. Le profil des demandeurs d'emploi dans le secteur



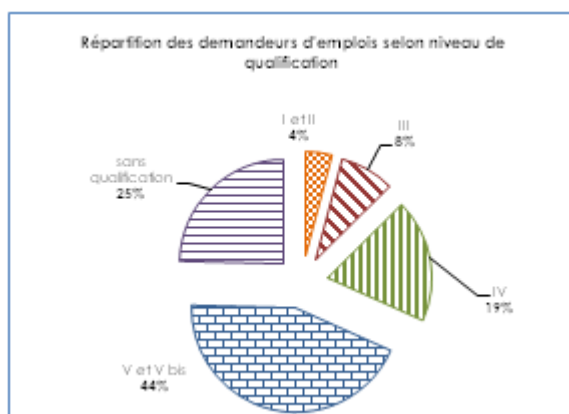
Les plateformes territoriales reçoivent et enregistrent en continu des candidatures (demandes) pour un emploi dans le secteur. Au courant du premier semestre 2012, elles ont enregistré 650 candidatures, provenant des femmes à très grande majorité (94%). L'âge moyen des candidats s'établit à 40 ans.

Ces demandeurs d'emploi sont majoritairement indemnisés par Pôle Emploi (79%) et ont un bas niveau de qualifications (69% des candidats « sans qualification » et « niveau V et V bis »).

N.B. Population : 561 candidats (mois et plateformes cumulés).



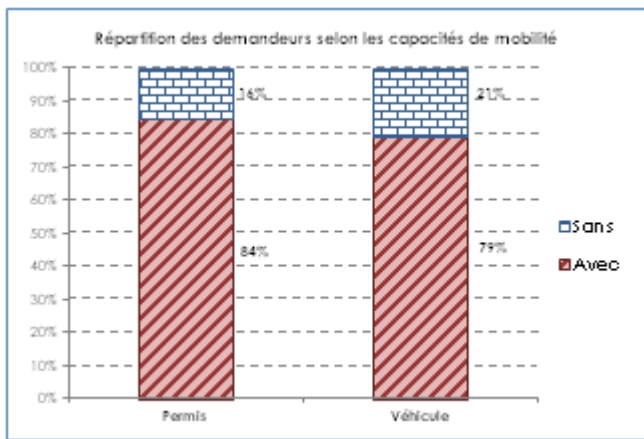
N.B. Population : 608 candidats



N.B. Population : 366 candidats

Les candidats sont orientés vers les plateformes par plusieurs acteurs de l'emploi (missions locales, etc.). Un candidat sur trois s'inscrit spontanément.

**Les demandeurs sont à la recherche d'un emploi stable. Ils cherchent quasi-exclusivement des CDI (94%), et un temps de travail complet (91%).**



En moyenne, un candidat sur cinq connaît des problèmes de mobilité, en étant sans permis de conduire ou sans véhicule. La mobilité est souvent évoquée comme étant le premier frein à l'embauche.

N.B. Population : 257 candidats pour le permis et 245 pour le véhicule.

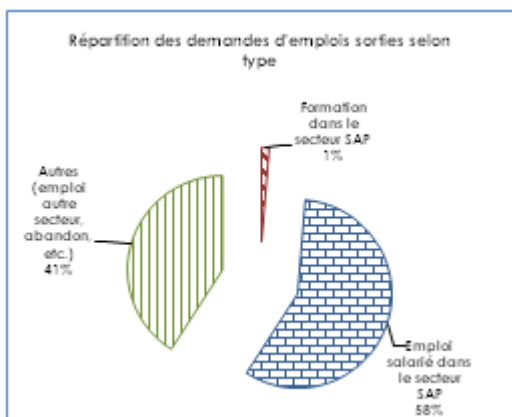
## 1.2. Le profil des candidats sortis

Les plateformes enregistrent également « au fil de l'eau » des « sorties » de candidats à l'emploi. Ces sorties se matérialisent sous trois formes : les candidats ayant trouvé soit un emploi salarié dans le secteur (quelques soient ses caractéristiques), une formation dans le secteur SAP, ou autres (un emploi trouvé dans un autre secteur, un abandon de recherche, etc.). Un candidat peut connaître plusieurs sorties sur un semestre ; dans ce cas en général il s'agit d'un enchaînement des contrats en CDD ou des départs en formation.

Sur le premier semestre 2012, les plateformes en PACA ont connu 266 sorties, qui ont concernées 219 personnes. Parmi ces derniers, 40 personnes ont réalisé deux sorties sur la période.

Répartition des candidats selon le nombre de sortie					Répartition des candidats sortis selon sexe		
1 sortie	2 Sorties	3 Sorties	4 Sorties	Total sorties	Hommes	Femmes	Total
219	40	6	1	266	7%	93%	100 %

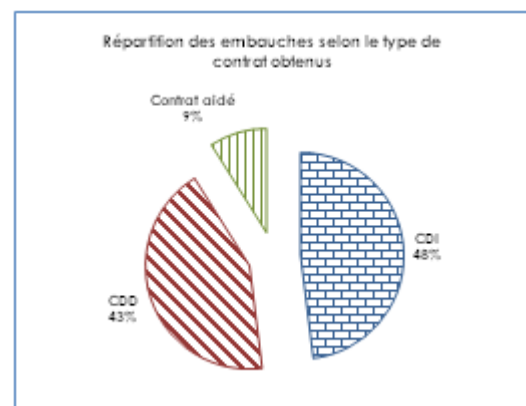
**Les sorties pour un emploi dans les SAP sont fréquentes. Plus d'une sortie sur deux s'effectue dans le champ des SAP ; plus précisément 58% des sorties conduisent à des embauches et 1 % additionnel aux formations dans le secteur. Le taux de mise en emploi est ainsi de 58%.**



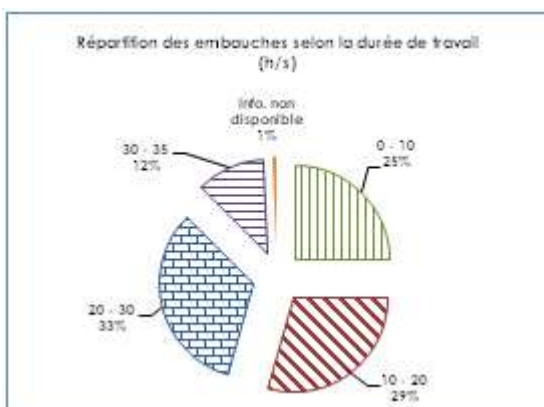
Les principales caractéristiques des candidats sortants ressemblent à celles des candidats enregistrés sur la période, aussi bien pour les sorties en emplois dans les SAP que pour les sorties toutes causes confondues (statut et qualification).

Les contrats en CDI arrivent en premier dans ces embauches (48%), auxquels s'ajoutent les contrats aidés et les remplacements. La durée moyenne des CDD s'élève à 4 mois. De plus, un emploi sur trois a une durée hebdomadaire de travail supérieure à 20 h / semaine, ce qui est proche de la durée moyenne observée dans le secteur. Cependant, quatre embauchés sur cinq sont insatisfaits par la durée de leur nouveau travail.

N.B. Population : 235 sorties



N.B. Population : 179 sorties



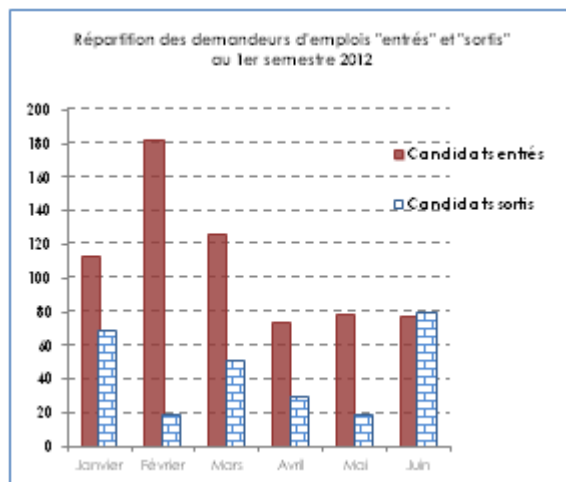
N.B. Population : 136 sorties

### 1.3. La demande d'emploi : bilan entre les entrées et sorties

Au niveau de la demande d'emploi, les plateformes observent de fortes variations selon les mois. Sur le premier semestre 2012, le nombre d'inscrits par mois varie entre 64 (avril) et 182 candidats (février), alors que le nombre de sortie fluctue entre 19 (février, mai) et 79 sorties (juin). Le nombre de sources d'informations (cf. point 3) explique en partie ces fluctuations, mais d'autres facteurs doivent également exister comme la préparation des remplacements d'été.

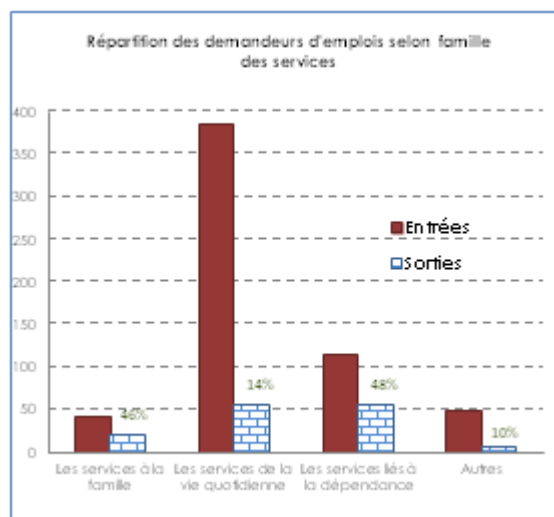
A l'exception de juin, les plateformes reçoivent plus de candidats qu'elles n'enregistrent de sorties. Sur le premier semestre 2012, le nombre des candidats « entrés » dépassent le nombre des « sorties » de manière importante (384).

Répartis selon les principales familles des services, les flux des demandes concernent majoritairement les services de la vie quotidienne (61%). Les autres familles, en ordre décroissant, sont les services liés à la dépendance (23%), les services à la famille (8%) et les autres (8%). **Le taux en emploi (nombre de sorties en emploi / le nombre de candidatures) est le plus élevé pour les services liés à la dépendance (48%).**

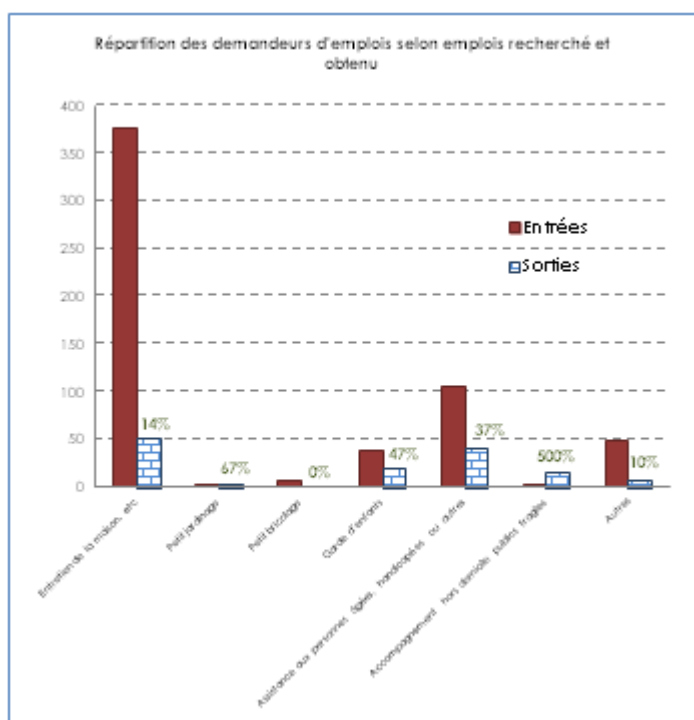


N.B. Population « entrées » 650

Les flux des demandes se concentrent sur quatre activités des SAP, qui cumulées représentent 90% des entrées et des sorties. En ordre décroissant, il s'agit de « l'entretien de maison » (54%), de « l'assistance aux personnes âgées, handicapées ou autres » (18%), des « autres » activités (8%) et de « la garde d'enfants » (7%). Les activités « autres » couvrent les fonctions de direction, d'encadrement et des administratifs. Exprimés sous la forme du taux en emploi, la hiérarchie entre ces activités est modifiée : « la garde d'enfants » (47%) est suivie de « l'assistance aux personnes âgées, handicapées ou autres » (37%), de « l'entretien de maison » (14%) et des « autres » (10%).



N.B. Population « entrées » 591 candidats et « sorties » 134



N.B. Six activités ont des effectifs inférieurs à 1% (Soutien scolaire et cours – 3, Gardiennage et surveillance - 1, Livraison des repas - 2, Garde malade - 3, Aide à la mobilité et le transport - 2, Conduite du véhicule - 3). Six activités supplémentaires n'ont pas d'effectifs (Préparation de repas, Assistance informatique, Livraison des courses, Collecte et livraison de linge repassé, Assistance administrative, Soins et esthétique, Soins et promenades d'animaux domestiques).

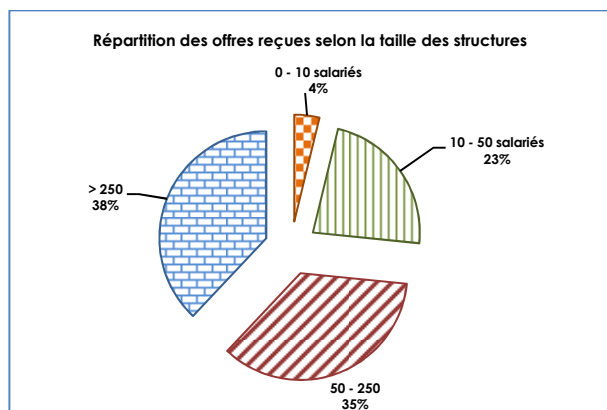
## 2. Les offres d'emplois

### 2.1. Les offres réceptionnées par les plateformes

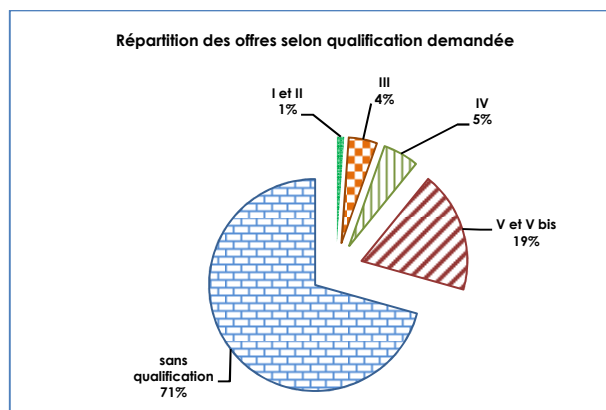
Dans leur mission d'intermédiation de recrutement, les plateformes territoriales reçoivent également en continu les offres d'emploi provenant généralement des structures de SAP, et parfois de particuliers employeurs. Ces offres concernent des fonctions diverses (encadrement, intervenants, etc.).

Au premier semestre 2012, les plateformes ont reçu 101 offres pour un emploi dans le secteur. Il est cependant nécessaire de noter l'hétérogénéité des sources (cf. point 3). Classées selon le statut, ces offres proviennent en premier lieu des associations (46%), suivies par des entreprises (32%) et des particuliers employeurs (22%). Les CCAS n'ont pas communiqué d'offres.

Les structures de plus de 50 salariés soumettent deux offres sur trois. Plus précisément, les structures dépassant 250 salariés représentent 38% des propositions. A l'opposé, des petites structures inférieures à 10 salariés contribuent pour 4% des propositions. Les employeurs cherchent principalement des candidats avec un faible niveau de qualifications. Les offres pour des emplois « sans qualification » représentent 71% et « V et V bis » 19% des propositions. Néanmoins, quasi unanimement, les employeurs cherchent des candidats avec de l'expérience (94% des cas).

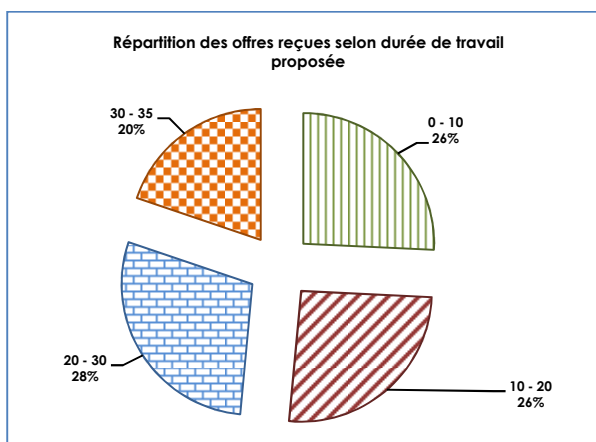
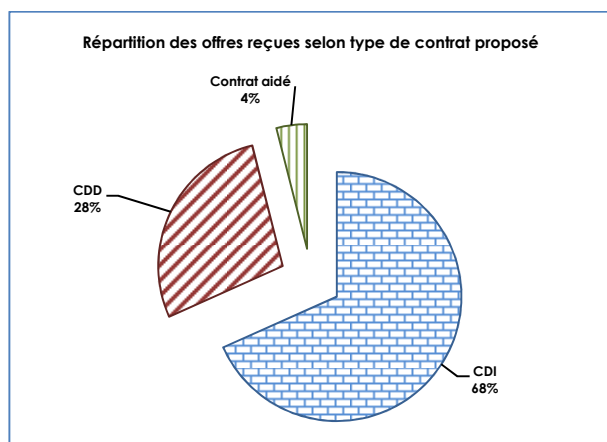


N.B. Population : 79 offres.



N.B. Population : 92 offres.

En grande majorité, les offres proposent des CDI (68%). Les CDD, contribuant pour 28%, proposent en moyenne des postes de 4,5 mois. Une offre sur deux propose un temps de travail hebdomadaire supérieur à 20 h / semaine. Les offres « à temps complet » (30 – 35 h / s) représentent 20 % des propositions.

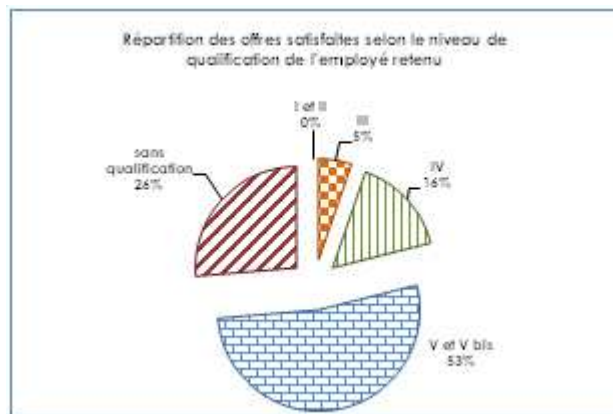
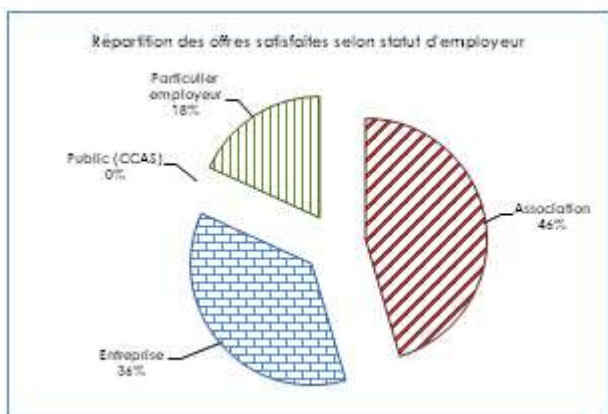


Cependant, dans deux cas sur trois les employeurs exigent des candidats mobiles (77%), avec un permis de conduire et un véhicule.

## 2.2. Les offres satisfaites

Sur la période, 60 offres d'emploi ont été retirées du marché de travail. Le taux de satisfaction des offres soumises par les plateformes est de 73%. En d'autres termes, sur les 60 offres retirées, le recrutement d'un salarié par l'intermédiaire des plateformes est réalisé dans 44 cas. Dans 17% des autres cas, le salarié est trouvé hors l'intermédiation des plateformes et les 10% restants représentent des abandons d'offres.

Pour les offres satisfaites, et qui ont conduit à des embauches, les employeurs ont retenu des femmes à 98%. En moyenne, les nouveaux employés ont 38 ans.



Le plus souvent, la durée moyenne hebdomadaire de travail avec le particulier employeur est dans la tranche 0 - 10 h/s, et hors particulier employeur 10 - 20 h/s. En d'autres termes, les particuliers employeurs concluent plus souvent des CDI mais avec des durées hebdomadaires plus faibles que les structures. Seule la plateforme de l'Etang de Berre a enregistré des offres des particuliers employeurs.

#### Les offres satisfaites selon : 1. La taille des employeurs ; 2. La durée de travail

1. Taille					2. Durée h/sem.				
	Associations	Entreprises	Part. Em.	Total		Associations	Entreprises	Part. Em.	Total
<b>0 - 10 salariés</b>	0%	6%	<b>100%</b>	20%	<b>0 - 10</b>	20%	27%	<b>88%</b>	<b>35%</b>
<b>10 - 50 salariés</b>	<b>45%</b>	13%	0%	25%	<b>10 - 20</b>	20%	<b>47%</b>	0%	26%
<b>50 - 250</b>	25%	0%	0%	11%	<b>20 - 30</b>	20%	27%	0%	19%
<b>&gt; 250</b>	30%	<b>81%</b>	0%	<b>43%</b>	<b>30 - 35</b>	<b>40%</b>	0%	13%	21%
<b>TOTAL</b>	100%	100%	100%	100%	<b>TOTAL</b>	100%	100%	100%	100%

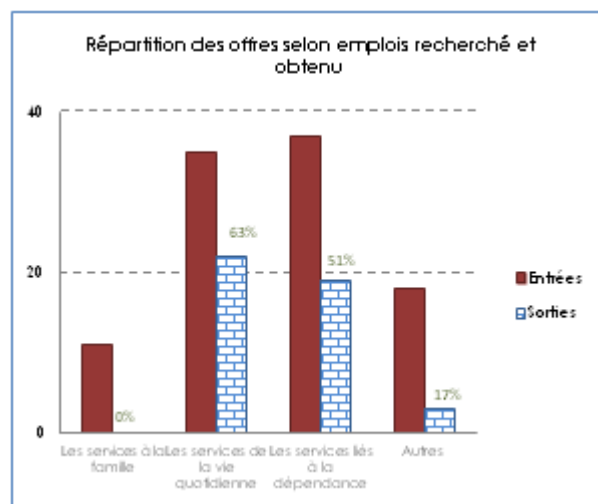
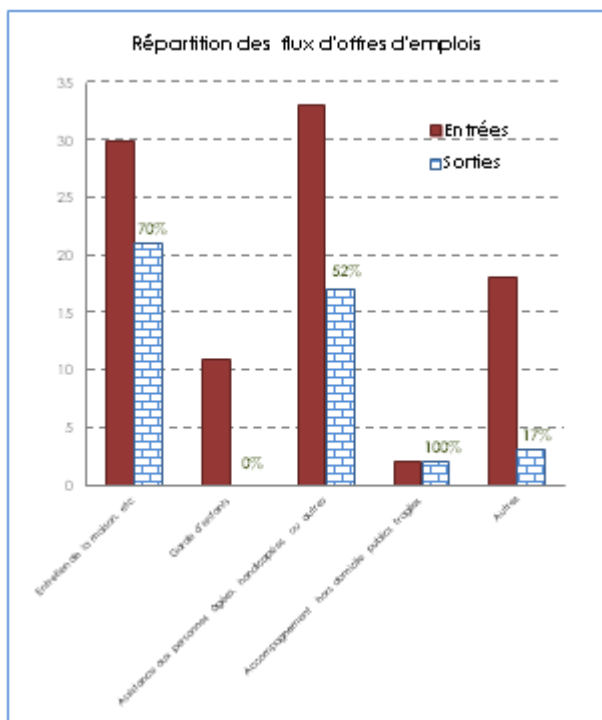
### 2.3. Les flux des offres

Les offres d'emploi sont peu nombreuses, notamment en offres satisfaites, pour une représentation mensuelle. Les campagnes ultérieures devraient améliorer la collecte d'informations, aussi sur ces deux éléments (cf. point 3). En général, les offres enregistrées dépassent les offres sorties sur la période (quelque soient les causes). En d'autres termes, une partie des offres d'emploi n'est pas satisfaite.

Pour les offres satisfaites par les plateformes, la durée moyenne de publication de l'offre est 9 jours.

Répartis selon les principales familles des services, les flux d'offres d'emploi (reçues et sorties) concernent de manière égale les services de la dépendance et de la vie quotidienne (39% chacun). Ces deux familles captent la majorité des flux ; viennent ensuite les « autres » activités (14%) et les services à la famille (8%). En termes du taux de satisfaction des offres, les services de la vie quotidienne arrivent en première position avec 63%.

Plus précisément, trois offres sur quatre portent sur deux activités, à savoir « l'entretien de maison, etc. » (35%) et « l'assistance aux personnes âgées, handicapées ou autres » (34%). A l'exception de « l'accompagnement des personnes âgées, handicapées ou autres », les autres activités connaissent des offres non satisfaites, particulièrement pour les activités « autres » et « garde d'enfants ». Réparties selon le taux de satisfaction des offres, l'activité de « l'accompagnement des personnes âgées, handicapées ou autres » arrive en premier (100%), suivie de « l'entretien de maison, etc. » (70%), de « l'assistance aux personnes âgées, handicapées ou autres » (52%), « autres » (17%) et « garde d'enfants » (0%).



N.B. Nombre « entrées » 101 et « sorties » 60 offres

N.B. Six activités ont des effectifs inférieurs à 1% (Petit jardinage – 2, Petit bricolage – 1, Préparation de repas – 1, Livraison des repas – 1, Livraison des courses – 1, Garde malade – 1). Neuf activités supplémentaires n'ont pas d'effectifs (Soutien scolaire et cours, Gardiennage et surveillance, Aide à la

mobilité et le transport, Conduite du véhicule, Assistance informatique, Collecte et livraison de linge repassé, Assistance administrative, Soins et esthétique, Soins et promenades d'animaux domestiques).

### 3. La méthode employée

Les données de base sont les informations individuelles des demandeurs d'emplois qui visent le secteur, ainsi que les informations fournies par les employeurs qui proposent des embauches. Ces données, collectées par les plateformes territoriales, sont rendues anonymes. Pour chaque demande et offre d'emploi sont collectées des informations d'entrée (par exemple, l'emploi demandé) et de sortie (par exemple, l'emploi trouvé). Les plateformes collectent déjà des données, mais de manière hétérogène. Par la suite, elles sont compilées, traitées et restituées par le Pôle Services à la Personne. Cette démarche collective ainsi que ce périmètre d'observation ont été validés lors d'une phase test en 2011.

Cette synthèse présente les résultats de l'observatoire du recrutement sur le premier semestre 2012. Elle se base sur les données suivantes :

Tableau 1. Les données mensuelles utilisées selon les sources

	Dom'Inno	Qualidom Sud	Etang de Berre	CQFD	PAS d'Aix
Janvier	X	X	X	X	X
Février	X	X	X	X	X
Mars	X	X	X	X	X
Avril		X	X	X	X
Mai		X	X	X	X
Juin		X	X	X	X

Tableau 2. Les données « demande » et « offre » utilisées selon les sources

	Dom'Inno	Qualidom Sud	Etang de Berre	CQFD	PAS d'Aix
Demande	X (jusqu'à mars)	X (entrées seules)	X	X	X
Offre	X (jusqu'à mars)	X (entrées seules)	X		X

Pour contacter les plateformes de services à la personne :

### Alpes Maritimes

- QUALIDOM SUD : 04 93 99 05 04 - [contact@qualidomsud.fr](mailto:contact@qualidomsud.fr) - [www.qualidomsud.fr](http://www.qualidomsud.fr)

### Bouches-du-Rhône

- CQFD - 04 96 19 05 90 - [jocelyne.cohen@wanadoo.fr](mailto:jocelyne.cohen@wanadoo.fr) - <http://www.cqfd.asso.fr>
- PLATEFORME DE L'ETANG DE BERRE - 04 42 76 02 15 - [accueil@plateforme-sap.fr](mailto:accueil@plateforme-sap.fr)
- PLATEFORME DU PAYS D'AIX - 04 42 17 97 00 - [contact@pas-paysdaix.org](mailto:contact@pas-paysdaix.org)

### Vaucluse

- DOM'INNO - 04 90 86 02 02 - [contact@dominno.org](mailto:contact@dominno.org)



Région  
Provence  
Alpes  
Côte d'Azur