



La concurrence est féroce sur le marché du service à la personne

Économie. Associations, entreprises privées et auto-entrepreneurs se partagent le marché de l'aide à domicile, en plein boum depuis plusieurs années déjà. L'offre pléthorique conduit à des conditions de travail parfois difficiles pour les salariés.

Selon une étude réalisée par pôle emploi, les aides à domicile, aides ménagères ou travailleurs familiaux étaient les quatre emplois les plus recherchés, en Franche-Comté, en 2012 ; derrière les agents d'entretien, les aides soignants et les employés de cuisine. Les projets de recrutement faisaient état, l'année dernière, de 733 postes à pourvoir. Cette même enquête révèle que les difficultés de recrutement exprimées par les porteurs de projets touchent notamment ce secteur de l'aide à la personne. Et que Dole fait partie des quatre bassins les plus problématiques

de la région, avec Pontarlier, Montbéliard et Saint-Claude. Pour autant, force est de constater que le marché se révèle localement plutôt dynamique. Les associations à l'instar de Prodesa ont ouvert la voie à des entreprises et plus récemment à des auto-entrepreneurs, qui s'implantent sur un marché en perpétuel mouvement. Et devenu du coup très concurrentiel.

Les besoins ne devraient pas tarir

Sur Dole intra muros, Prodesa occupe encore 65 % de part de marché, avec 1 400 clients dans son fichier. La structure associative emploie 175 personnes. Domicile service, la branche urbaine de l'association d'aide en milieu rurale (ADMR), implantée depuis 2004 à Dole, compte trente salariés qui interviennent auprès de 250 bénéficiaires. Outre Jura Service, association intermédiaire qui a employé 220 salariés l'année dernière, l'activité en augmentation constante ces dernières années a conduit de nombreuses entreprises à s'installer sur ce créneau. Un boum renforcé par des coups de pouce de l'État que relève Alain Hugues, directeur des services aide à domicile aux

personnes âgées et du développement de Prodesa. « Les allègements de charges sont pour nous une forme de concurrence déloyale », estime-t-il. Reste qu'à bien y regarder, le "turn over" s'avère important sur ce marché très exigeant. Avec ce paradoxe que « ce niveau d'exigence en terme de formation et de diplômes s'accompagne de fortes pressions en faveur de coûts bas », s'étonne Eric Bozzoli, gérant de la société AAD (aide et assistance à domicile).

Un tiers des 120 salariés de cette entreprise bisontine sont employés sur le site dolois, installé en 2007. « Les prescripteurs nous demandent des prestations d'un quart d'heure le matin, le midi et le soir, c'est un non-sens », s'insurge-t-il. Dans ce contexte, « on essaie d'être différents », indique ce patron qui observe que « les grandes enseignes nationales jettent aujourd'hui à leur tour leur dévolu sur le territoire. »

Compte tenu de l'allongement de la durée de la vie, les besoins en terme de service à la personne ne devraient pas tarir. Pour autant, l'activité se trouve tributaire des financeurs publics, via les différents plans d'aide. Or, les budgets de ces derniers connaissent des contraintes de plus en plus fortes. ■

Karine Jourdan
karine.jourdant@leprogres.fr



Photo Joel Philippou



« La population vieillissante génère une forte demande »

Ludovic Couteaux, gérant du futur site dolois de Senior Compagnie

« En 2016-2017, 15 % environ de la population aura plus de 80 ans », observe Ludovic Couteaux. Cet ex-commercial a fait le choix de créer et de prendre la gérance de la future antenne doloise de la société « Senior Compagnie ». Le début d'activité est programmé pour début mai. Dans un premier temps, la société s'appuiera sur une quinzaine de salariés actuellement en cours de recrutement. « 30 à 40 personnes seront embauchées d'ici trois ans » estime le jeune entrepreneur. Le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées est la spécialité de cette enseigne qui s'appuie sur un réseau de franchisés créé il y a sept ans et qui compte à ce jour une vingtaine de sites. L'agence doloise entend capter une clientèle sur un territoire qui s'étire de Saint-Vit à Salins-les-Bains. Une autre agence se crée dans le même temps à Besançon. Plus d'informations sur le site Internet : senior-compagnie.fr

Repères

2 millions de professionnels en 2011 (salariés de particuliers employeurs et salariés d'organismes).

330 000 emplois créés en France depuis 2005 (dont 5 000 en 2011).

4 millions de ménages consommateurs en 2011, soit 17 % des ménages français.

28 600 organismes de services à la personne (45 % d'entreprises, 22 % d'associations, 28 % d'auto-entrepreneurs, 5 % d'établissements publics).

Sources nova/avril 2012.